

ANCOM a primit si solutionat, anul trecut, aproape 2.900 de reclamatii

Aproape 2.900 de reclamatii au fost primite si solutionate de Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare în Comunicatii (ANCOM), în cursul anului 2021, iar cel mai des subiect a fost legat de derularea relatiei contractuale cu furnizorii de servicii de comunicatii electronice, precum încetarea contractelor, facturarea serviciilor, nerespectarea prevederilor contractuale sau încheierea contractelor la distanta.

Potrivit unui comunicat de presa al arbitrilor pietei telecom, transmis joi AGERPRES, în cazul serviciilor de comunicatii electronice, ponderea reclamatilor a fost de 76% din numarul total al sesizarilor transmise.

Astfel, utilizatorii au sesizat probleme privind încetarea contractelor (19% din reclamatii referitoare la serviciile de comunicatii electronice), derularea contractelor la distanta (12%), calitatea semnalului de telefonie/internet (12%) si facturarea acestor servicii (12%). De asemenea, peste 12% dintre petitiile trimise ANCOM, referitoare la serviciile de comunicatii electronice, au privit probleme întâlnite pe parcursul procesului de portare a numerelor de telefon.

Datele centralizate de Autoritate releva faptul ca doar 5% dintre petitiile s-au referit la serviciul de roaming si au vizat în special conditiile de utilizare a serviciilor de roaming în Spatiul Economic European (Roam like at home).

Cele mai multe reclamatii formulate de utilizatori au vizat serviciile furnizate de Vodafone România - în proportie de 18%, Orange România (15%), Telekom Romania Communications (14%), RCS&RDS (11%) si Telekom Romania Mobile Communications (9%).

În ceea ce priveste serviciile postale, statistica ANCOM arata ca, în 2021, numarul reclamatilor au avut o pondere de 11% din total. În acest context, problemele semnalate de catre utilizatorii serviciilor postale au fost legate de deteriorarea trimiterilor postale (33% din totalul reclamatilor privind serviciile postale), nelivrarea trimiterilor postale (22%), termenul de livrare a trimiterilor postale (19%) si pierderea sau furtul acestora (19%).

Furnizorii cel mai des reclamati au fost: Fan Courier (31% din total), Compania Nationala Posta Româna (22%), Dynamic Parcel Distribution (10%) si Urgent Cargus (7%).

Pe lista sesizarilor transmise anul trecut pe adresa ANCOM s-au mai aflat cele referitoare la echipamentele radio, regimul retelelor de infrastructura sau procedura de alocare a frecventelor pentru emisiile radio.

Autoritatea de reglementare precizeaza ca poate interveni direct în situatiile în care furnizorii de servicii de telefonie, internet sau televiziune încalca drepturile de informare ale utilizatorilor, nu ofera serviciul de portabilitate a numerelor (sau nu respecta legislatia din acest domeniu), nu respecta reglementarile legate de furnizarea serviciilor de roaming, nu includ anumite informatii în contracte sau nu respecta conditiile de încheiere a contractelor la distanta.

"Reclamatii privind nerespectarea/neexecutarea contractelor de catre furnizorii de servicii de comunicatii electronice pot fi adresate de consumatori (persoane fizice) Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor (ANPC), iar persoanele juridice aflate în aceasta situatie se pot adresa instantei de judecata competente. În ceea ce priveste serviciile postale, în cazul nerespectarii termenului de livrare, utilizatorii se pot adresa ANPC, care are competenta legala de a sanctiona furnizorii pentru nerespectarea contractului/Conditiiilor generale privind furnizarea serviciilor postale. În caz de pierdere, furt, distrugere (totala sau partiala) sau deteriorare a bunului expedit, utilizatorii care nu au primit un raspuns de la furnizor în maxim 3 luni sau sunt nemultumiti de raspuns, se pot adresa ANCOM, cu dovada îndeplinirii procedurii reclamatiei prealabile (...)", se arata în comunicatul citat.

ANCOM noteaza, însa, ca nu poate stabili cuantumul despagubirilor si nici obliga furnizorul la plata acestora, astfel de competente revenind instantelor de judecata.