

ANCOM: Furnizorii de servicii de telecomunicatii trebuie sa ofere utilizatorilor o fisa de sinteza, înainte de încheierea unui contract

Furnizorii de servicii de telefonie, internet sau televiziune au obligatia de a pune la dispozitia utilizatorilor, înainte de încheierea unui contract, o fisa de sinteza în care sunt inserate cele mai importante informatii despre serviciile oferite, informeaza Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare în Comunicatii (ANCOM), într-un comunicat de presa transmis, marti, AGERPRES.

Potrivit arbitrilor pietei locale de telecomunicatii, fisa de sinteza are un format clar, standardizat si usor de înțeles, pentru a permite utilizatorilor sa compare mai usor ofertele de pe piata si sa ia decizii informate. Documentul trebuie oferit pe un suport durabil (hârtie sau PDF, transmis prin e-mail) sau într-un format care poate fi accesat si descarcat cu usurinta.

"Utilizatorii sunt încurajati sa citeasca integral contractul pe care urmeaza sa îl semneze, însa verificarea informatiilor minime din fisa de sinteza este esentiala înainte de exprimarea acordului. Daca, din motive tehnice obiective ce pot tine de modalitatea de încheiere a contractului, este imposibila punerea la dispozitia utilizatorului final a fisei de sinteza, furnizorul este obligat sa o transmita, fara întârzieri nejustificate, cel târziu la momentul livrării echipamentului terminal sau înainte de prestarea serviciului solicitat. Intrarea în vigoare a contractului este conditionata de primirea fisei de sinteza de catre utilizator. În practica, utilizatorul își exprima acordul prin semnarea acesteia sau a contractului, care contine, în mod obligatoriu, si fisa de sinteza", se arata în comunicat.

În conformitate cu prevederile legale în vigoare, fisa de sinteza trebuie sa includa informatii, cum ar fi: denumirea, adresa si informatiile de contact ale furnizorului, inclusiv pentru primirea unor reclamatii; principalele caracteristici ale fiecarui serviciu furnizat; preturile aferente pentru activarea serviciului de comunicatii electronice, precum si orice taxa recurenta sau aferenta consumului; durata contractului si conditiile de reînnoire si încetare a acestuia; un rezumat al informatiilor privind parametrii de calitate si remediile pe care consumatorul le are la dispozitie, în cazul serviciilor de acces la internet; în ce masura produsele si serviciile contractate sunt concepute pentru utilizatorii finali cu dizabilitati.

"Înainte de a sesiza orice aspect cu privire la încheierea unui contract, utilizatorii trebuie sa verifice documentele aferente contractului (informarea precontractuala, fisa de sinteza, contractul de baza, conditii generale, brosură de tarife etc.). Daca nu mai detin contractul în baza caruia se face furnizarea serviciilor de comunicatii respective, utilizatorii au dreptul sa îl ceara furnizorului, care este obligat sa transmita gratuit o copie a acestuia. Daca fisa de sinteza nu a fost pusa la dispozitie la momentul încheierii contractului, utilizatorii se pot adresa ANCOM (...)", noteaza institutia.

De asemenea, în cazul în care furnizorii nu respecta clauzele din contract, consumatorii pot sesiza Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC), iar utilizatorii finali care sunt microîntreprinderi, întreprinderi mici sau organizatii non-profit se pot adresa mediatorilor autorizati sau instantelor de judecata.

ANCOM poate oferi consiliere, dar nu are atributii cu privire la sanctionarea furnizorilor în astfel de situatii, precizeaza institutia de reglementare.