

**COD DE CONDUITĂ -TIP  
privind prestarea serviciile de conținut prin intermediul rețelelor publice de  
comunicații electronice cu utilizarea numerelor cu tarif special „Premium rate”**

**I. DISPOZIȚII GENERALE**

1. Codul de conduită privind prestarea serviciile de conținut prin intermediul rețelelor publice de comunicații electronice cu utilizarea numerelor cu tarif special „Premium rate”, în continuare Cod, este elaborat de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației în comun cu Agenția de Stat pentru Protecția Moralității în conformitate cu Legea pentru modificarea și completarea unor acte legislative nr. 140 din 28.07.2011 Monitorul Oficial nr.146/446 din 28.08.2011.

2. Prezentul Cod definește reguli și condiții de prestare a serviciilor de conținut, reguli ce definesc comportamentul furnizorilor de rețele și/sau servicii de comunicații electronice și a prestatorilor serviciilor de conținut care se angajează să le respecte la prestarea serviciilor de conținut prin intermediul rețelelor publice de comunicații electronice din Republica Moldova cu utilizarea numerelor cu tarif special „Premium rate”. Tariful special „Premium rate” este, ca regulă, mai mare decât tariful pentru un apel local în rețeaua la care utilizatorii finali sunt abonați.

3. La încheierea contractelor de utilizare a numerelor cu tarif special „Premium rate” în scopul prestării serviciilor de conținut prin intermediul rețelelor publice de comunicații electronice părțile stipulează expres că aderă la prezentul Cod.

4. Toți prestatorii serviciilor de conținut și furnizorii care oferă accesul la numerele cu tarif special „Premium rate”, utilizate în scopul prestării serviciilor de conținut prin intermediul rețelelor publice de comunicații electronice, care aderă la prezentul Cod, acceptă și se conformează, în mod obligatoriu, la prevederile acestuia.

5. Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, Agenția de Stat pentru Protecția Moralității precum și aderenții Codului își rezervă dreptul de a modifica prezentul Cod, fapt care nu constituie motiv întemeiat pentru încetarea prestării serviciilor către utilizatori și nici pentru refuzarea plății serviciilor de către utilizator către furnizorul de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice după caz, către prestatorul de servicii de conținut.

**II. OBLIGAȚII ȘI CONDIȚII GENERALE DE PRESTARE A SERVICIILOR  
DE CONȚINUT**

6. În scopul protecției utilizatorului final, datelor cu caracter personal, vieții private, bunurilor materiale ale utilizatorului, drepturilor de autor și conexe etc. serviciile de conținut se vor presta cu respectarea prevederilor prezentului Cod, ale legislației Republicii Moldova aplicabile activităților de prestare a serviciilor de conținut, dar nu se va limita la:

1) Legea comunicațiilor electronice, nr.241 din 15.11.2007//Monitorul Oficial nr.51-54/155 din 14.03.2008;

2) Legea securității statului nr. 618-XIII din 31.10.1995//Monitorul Oficial 10-11/117 din 13.02.1997;

3) Codul audiovizualului al Republicii Moldova. Legea nr. 260-XVI din 27.07.2006 //Monitorul Oficial nr. 131-133/679 din 18.08.2006;

4) Legea cu privire la publicitate nr. 1227 – XIII din 27.06.97//Monitorul Oficial nr. 67 –68/555 din 16.10.1997;

5) Legea privind dreptul de autor și conexe nr.139 din 02.07.2010//Monitorul Oficial 191-193/630 din 01.10.2010;

6) Legea privind protecția consumatorului nr.105-XV din 13.03.2003//Monitorul Oficial 126-131/507 din 27.06.2003;

7) Legea u privire la petiționare Nr.190-XIII din 19.07.94 // Monitorul Oficial nr.4/47 din 08.09.1994;

8) Legea cu privire la jocurile de noroc Nr.285-XIV din 18.02.99 // Monitorul Oficial nr.50-52/230 din 20.05.1999;

9) Planul Național de Numerotare, aprobat prin Ordinul Ministrului Tehnologiilor Informaționale și Comunicațiilor, Nr.15 din 04.03.2010; //Monitorul Oficial 78-80 din 21.05.2020 și modificările ulterioare;

10) Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației privind accesul la numerele cu tarif special „Premium rate” furnizat în rețelele publice de comunicații electronice, nr.16 din 19.05.2010//Monitorul Oficial 117-118/413 din 09.07.2010;

11) Condițiile generale de licență pentru utilizarea resurselor de numerotare, aprobate prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr.38 din 08.12.2008;

12) Condițiile speciale de licență privind utilizarea numerelor pentru serviciile cu tarif special „Premium rate” în rețelele de comunicații electronice, aprobate prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr.81 din 17.04.2009;

13) Alte acte legislative, normative și reglementări emise în acest sens de către autoritățile competente.

7. Furnizorul de rețele și servicii publice de comunicații electronice care utilizează numere cu tarif special „Premium rate”, în continuare furnizor, și prestatorul care prestează servicii de conținut prin intermediul rețelei de comunicații electronice, în continuare prestator, vor presta servicii de conținut cu asumarea și respectarea următoarelor obligații și condiții generale:

1) se interzice promovarea serviciilor sau produselor de orice natură în perioada informării prealabile sau prestării serviciilor de conținut;

2) se vor difuza numai informații utile publicului și corespunzătoare tipului și naturii serviciului prestat;

3) nu se va încuraja publicul să apeleze repet sau la un alt număr de telefon;

4) ne întreruperea serviciului de către furnizor sau de către prestator după finalizarea termenului stabilit pentru prestarea serviciului sau, după caz, îndată ce utilizatorul închide conexiunea nu va implica obligația utilizatorului final de a rambursa contravaloarea serviciului prestat după termenul stabilit de întrerupere a acestuia;

5) se interzice modificarea tarifelor în perioada prestării sau facturării serviciului;

6) nu se vor discrimina utilizatorii în dependență de naționalitate, religie etc.;

7) conținutul serviciului trebuie să corespundă publicității acestuia;

8) se interzice prestarea serviciilor care au ca scop extinderea duratei apelului pe cât este posibil, fără ca aceasta să fie necesar pentru prestarea serviciului;

9) se interzice, la începutul sau în decursul serviciului, de a redirecționa apelanții la o linie de așteptare, cu excepția când timpul de așteptare maxim este mai mic sau egal cu o (1) minută;

10) se va asigura calitatea adecvată a tuturor serviciilor de conținut;

11) se vor sista, în toate cazurile, serviciile, conținut cărora nu mai este actual;

12) se interzice publicitatea serviciului prestat în perioada taxabilă a acestuia;

13) se interzice utilizarea, sub nici o formă, a limbajului vulgar sau a cuvintelor cu tentă discriminatorie, care pot ofensa simțul moral al persoanelor;

14) fiecare serviciu de conținut al cărui tarif este legat de durată serviciului (taxarea pe minut), urmează să fie sistat, în mod automat de către prestator, după caz, de către furnizor, îndată ce utilizatorul închide conexiunea sau după un termen ce nu va depăși zece (10) minute;

15) la cererea abonatului, furnizorul are obligația de a restricționa accesul către numerele cu tarif special „Premium rate” indicate de abonat.

### III. TIPURILE SERVICIILOR DE CONȚINUT ȘI CONDIȚII SPECIALE DE PRESTARE A ACESTORA

8. Se stabilesc următoarele tipuri de servicii de conținut:

- 1) servicii destinate minorilor;
- 2) servicii de organizare a jocurilor, inclusiv de noroc și concursuri interactive;
- 3) servicii de colectare a fondurilor;
- 4) servicii de informații diverse;
- 5) servicii de divertisment pentru adulți.

9. Serviciile de conținut pot fi prestate cu respectarea obligatorie a condițiilor speciale, în dependență de tipul de servicii, după cum urmează:

1) **Servicii destinate minorilor** - serviciile destinate, în mod special, în parte sau total, persoanelor mai tinere de optsprezece ani. Aceste servicii vor fi prestate cu respectarea obligatorie, dar nu se vor limita la următoarele condiții speciale:

a) serviciile nu vor conține nimic din ceea ce ar putea provoca daune morale sau psihice sau care ar putea abuza de credulitatea, lipsa de experiență sau lipsa de hotărâre a minorilor;

b) participarea minorilor la serviciilor de conținut difuzate în direct se permite numai cu consimțământul părinților sau al tutorilor;

c) nu se permite:

(1) încurajarea minorilor pentru a apela repetat același serviciu sau pentru a apela un alt serviciu;

(2) discreditarea autorității părinților și cadrelor didactice, subminarea încrederii minorilor față de ei;

(3) stimularea minorilor în vederea convingerii altor minor de a utiliza serviciile respective;

(4) insuflarea ideii că utilizarea serviciului respectiv ar acorda minorilor anumite avantaje față de semenii lor;

(5) propagarea cultului forței fizice brute, a libertinismului, violenței și sadismului, consumului de droguri sau alte substanțe toxice, consumului excesiv de alcool, fumatului.

2) **Servicii care constau în organizarea de jocuri, inclusiv de noroc și concursuri interactive sau alte servicii de divertisment** – servicii care permit accesul la concursuri, televotare, servicii de agrement și divertisment (cu excepția celor de natură sexuală sau erotică) prestate în timpul sau ca un rezultat direct al unui apel. Aceste servicii vor fi prestate cu respectarea obligatorie, dar nu se vor limita la următoarele condiții speciale:

a) punerea la dispoziția utilizatorului, gratis, a chestionarelor și regulilor de desfășurare a concursurilor, jocurilor etc. care vor include dar nu se vor limita la: durata concursului sau jocului, criteriile de participare, publicul vizat, descrierea premiilor și valoarea acestora;

b) premiile vor fi potrivite vârstei;

c) serviciile trebuie să întrunească obiective prin care sunt testate cunoștințele în diverse domenii, să aibă un scop educativ, să fie de natură reală etc.;

d) accesul la concurs sau joc trebuie să fie restricționat îndată ce premiul a fost câștigat;

e) jocurile de noroc se prestează în strictă conformitate cu prevederile legislației cu privire la jocurile de noroc;

f) se interzice prestarea jocurilor de noroc neautorizate;

g) participarea minorilor la jocurile de noroc se acceptă numai cu consimțământul părinților sau tutorilor.

3) **Servicii de colectare a fondurilor** - servicii care au ca obiectiv colectarea fondurilor contând pe generozitatea publicului în scopuri de caritate. Aceste servicii vor fi prestate cu respectarea obligatorie a următoarelor condiții speciale:

a) menționarea explicită a scopurilor pentru care sunt colectate fondurile.

4) **Servicii de informații diverse** – servicii care au ca scop furnizarea informațiilor diverse de tip: consultații de afaceri, juridice, horoscop, date meteo, cursul valutar, prognoza meteo, ora exactă, oferte de muncă etc. Aceste servicii vor fi prestate cu respectarea următoarelor condiții speciale:

a) prestarea serviciilor numai prin numerele stabilite în acest sens;

b) informarea obligatorie, prealabilă și gratis, despre natura exactă a serviciului pe care utilizatorul este pe cale de al utiliza.

5) **Servicii de divertisment pentru adulți** - servicii de tip: conversații pe viu, matrimoniale sau conversații ale căror scop este de a organiza sau facilita o întâlnire între persoane în mod special pentru adulți. Aceste servicii pot fi prestate cu respectarea obligatorie a următoarelor condiții speciale:

a) prestarea serviciilor numai prin numerele stabilite în acest sens;

b) informarea obligatorie, prealabilă și gratis, despre natura exactă a serviciului pe care utilizatorul este pe cale de al utiliza;

c) se interzice prestarea serviciilor către minori.

#### **IV. CONDIȚII ȘI OBLIGAȚII CE REVIN FURNIZORULUI ÎN CAZ DE NERESPECTARE A PREZENTULUI COD**

**10.** În cazul în care furnizorul care deține numărul depistează că prestatorul prestează servicii de conținut cu încălcarea prezentului Cod sau în cazul în care, o presupusă încălcare a prezentului Cod este adusă la cunoștința furnizorului care deține numărul, acesta verifică și dacă încălcarea se adevărește, furnizorul care deține numărul are obligația să suspende accesul către numerele respective cu respectarea următoarelor condiții:

1) accesul la numerele respective se suspendă imediat după depistarea încălcărilor prezentului Cod, fără vreo avertizare prealabilă, și fără obligația de a achita compensații de orice natură prestatorului;

2) suspendarea va dura cel puțin douăzeci și patru de ore și se va încheia după o perioadă maximă de treizeci de zile calendaristice;

3) furnizorul, imediat după suspendarea accesului, va notifica prestatorul despre aceasta, cu indicarea perioadei de suspendare și a argumentelor justificate vizând motivul suspendării;

4) accesul către numerele respective va fi restabilit de către furnizor, imediat după înlăturarea de către prestator a circumstanțelor care au condiționat suspendarea accesului;

5) în cazul în care, prestatorul nu a înlăturat, în termenele stabilite, circumstanțele care au condiționat suspendarea temporară a accesului la numerele respective furnizorul este în drept să rezilieze contractul semnat cu prestatorul fără notificarea prealabilă a prestatorului.

## **V. EXAMINAREA PETIȚIILOR**

**11.** Prin petiție, în sensul prezentului Cod, se înțelege orice cerere, reclamație, sesizare adresată prestatorului sau furnizorului sau autorității competente, inclusiv cererea prealabilă prin care se contestă nesoluționarea unei cereri în termenul stabilit de prezentul cod sau de Legea cu privire la petiționare.

**12.** Petiția trebuie să fie semnată de autor, indicându-se numele, prenumele și domiciliul cât și elementele de identificare: identificarea liniei apelante (CLI) a petiționarului, CLI pentru numerele apelate, detalii de facturare (data, ora, durata și tariful apelurilor). Petiția în formă electronică va conține și adresa electronică a petiționarului.

**13.** Petițiile vor fi depuse în modul stabilit de Legea cu privire la petiționare.

**14.** În cazul în care unui furnizor, care deține numere cu tarif special „Premium rate” sau prestator care prestează servicii cu utilizarea acestor numere, i-au fost adresate petiții având ca obiect numerele date aceștia au obligația:

1) să examineze petițiile, inclusiv cererile prelabile în termenul stabilit de lege;

2) să asigure restabilirea drepturilor lezate și recuperarea, în condițiile legii, a prejudiciului cauzat;

3) să asigure executarea deciziilor adoptate în urma examinării petițiilor.

**15.** În cazul în care unui furnizor de servicii de comunicații electronice i-a fost adresată o petiție, în continuare furnizor recipient, de la utilizatorul final – abonatul său, care are ca obiect un număr deținut de către un alt furnizor, se vor întreprinde următoarele acțiuni, după caz:

1) furnizorul recipient va suspenda accesul către numărul respectiv;

2) furnizorului recipient va solicita iar furnizorul care deține numărul va oferi datele de identificare ale prestatorului care utilizează numărul respectiv în scopul

identificării serviciilor prestate și stabilirii dacă petițiile formulate de către utilizatorii finali sunt justificate sau nu;

3) furnizorul care deține numărul, la solicitarea furnizorului recipient, va suspenda accesul către numerele respective.

**16.** În cazul în care, însăși furnizorul recipient a suspendat accesul către acest număr se vor întreprinde următoarele acțiuni:

1) furnizorul recipient va notifica, imediat și în scris, furnizorul deținător al numărului despre aceasta stabilind un termen pentru înlăturarea încălcărilor;

2) accesul către numărul respectiv va fi restabilit de către furnizorul recipient, imediat după înlăturarea de către furnizor a circumstanțelor care au condiționat suspendarea accesului.

**17.** În cazul în care, furnizorul recipient va solicita furnizorului care deține numărul datele de identificare ale prestatorului care utilizează numărul, petiția se va examina cu respectarea următoarelor condiții:

1) furnizorul care deține numărul va pune la dispoziția furnizorului recipient, în cel mai scurt timp, toate informațiile necesare pentru identificarea problemei și va furniza dovezi vizând următoarele elemente cu privire la serviciul furnizat:

a) existența informării prealabile a utilizatorului;

b) acordul utilizatorului.

2) furnizorul recipient poate transmite toate informațiile relevante utilizatorului său, astfel încât acesta din urmă să poată depune petiții la departamentele relevante ale furnizorului care deține numărul sau direct la prestatorul de servicii care utilizează numărul respectiv, după caz, la autoritățile competente, în cazul în care petiționarul nu este de acord cu argumentele prezentate;

3) furnizorul recipient, de asemenea, va oferi aceste informații tuturor autorităților competente care le solicită în contextul activităților acestora sau pentru soluționarea petițiilor adresate;

4) furnizorul recipient în nici un caz, nu va utiliza informația obținută de la alt furnizor sau prestator în scopul obținerii de avantaje comerciale în activitățile sale legate de vânzări sau de marketing;

5) furnizorii care dețin numerele respective se vor asigura că petițiile utilizatorilor sau autorităților la care au fost direcționate spre examinare sunt soluționate în mod direct și individual;

6) în cazul în care furnizorul, după caz, prestatorul nu prezintă informația și argumentele stabilite mai sus, furnizorul recipient va avertiza furnizorul care deține numărul, în vederea conformării la legislația și reglementările în vigoare, iar în caz contrar furnizorul care deține numărul urmează să-și asume riscul de suspendare a serviciului și de a rambursa petiționarului, în termene rezonabile, costul pentru apelurile care au obiectul petiției.

**18.** În cazul în care, la solicitarea furnizorului recipient, furnizorul care deține numărul împotriva căruia a fost depusă o petiție, nu va suspenda accesul către numerele respective în termenul stabilit, furnizorul recipient poate suspenda transferul de apeluri către numărul respectiv, fără acordul prealabil al furnizorului care deține acest număr cu informarea imediată a acestuia.

19. În cazul în care există un dezacord între furnizori, sau între furnizor și prestator, cu privire la existența unei încălcări a prezentului Cod, furnizorii sau prestatorul pot intenta o acțiune în justiție conform legislației în vigoare.

## **VI. RESPONSABILITĂȚI**

20. Furnizorul este responsabil pentru includerea în fiecare contract încheiat cu prestatorul, a prevederilor care se referă la obligațiile și condițiile de prestare a serviciilor prevăzute în prezentul Cod.

21. Furnizorul trebuie să controleze și are responsabilitatea pentru aranjamentele ce țin de serviciu de conținut și pentru mesajele prelabile transmise prin liniile telefonice, inclusiv pentru toate problemele legate de calitatea și conținutul serviciilor.

22. Furnizorul și prestatorul sunt responsabili de asigurarea protecției datelor cu caracter personal și confidențialitatea comunicărilor telefonice ale utilizatorului.

23. Utilizatorul este responsabil pentru achitarea tarifelor pentru serviciile de conținut utilizate, inclusiv și pentru serviciile utilizate ca rezultat direct al confuziei numărului format de utilizator.

24. Încălcarea responsabilităților specificate în Cod se sancționează conform prevederilor legislației în vigoare.

## **VII. DISPOZIȚII FINALE**

25. Dispozițiile cuprinse în prezentul Cod nu vor lipsi furnizorii și prestatorii de dreptul de a apela la orice autoritate competentă (după caz, la Agenția de Stat pentru Protecția Moralității sau la Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației), instanță de judecată pentru a soluționa orice litigiu apărut la interpretarea și aplicarea prezentului Cod.

Anexă

**TARIFELE**  
**APPLICATE SERVICIILOR DE CONȚINUT**

	<b>Numere din blocurile de numere, (x= 0...9)</b>	<b>Tipul serviciului</b>	<b>Tariful pentru apeluri din rețeaua fixă (fără TVA)</b>	<b>Tariful pentru apeluri din rețeaua mobilă (fără TVA)</b>
1.	0 900 00000 - 900 89999	Servicii destinate minorilor, divertisment, jocuri și concursuri	max. 10 lei/min.	max. 20 lei/min.
2.	0 900 90000 - 900 99999	Televotare	max. 5 lei/apel	max. 10 lei/apel
3.	0905 xxxxx	Informații diverse (generale, de afaceri, de marketing, etc.)	max. 15 lei/min.	max. 30 lei/min.
4.	0906 xxxxx	Divertisment adulți	max. 50 lei/min.	max. 100 lei/min