



GHID

**privind încheierea și conținutul minim al
contractelor ce au ca obiect furnizarea de servicii de
comunicații electronice**



Cuprins

	Introducere.....	3
I.	Încheierea contractelor și durata acestora.....	7
II.	Clauze minime ce trebuie incluse în contractele încheiate de furnizorii de servicii de comunicații electronice cu utilizatorii finali.....	10
III.	Modificarea unilaterală a contractului de către furnizorii de servicii de comunicații electronice.....	17
IV.	Cartelele preplătite.....	19

INTRODUCERE

Prezentul Ghid a fost elaborat de Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (*în continuare ANRCETI sau Agenția*) în baza Legii comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007, Codului civil al Republicii Moldova nr. 1107-XV din 06 iunie 2002, Legii privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003, Legii privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii nr. 256 din 09 decembrie 2011, Hotărârii Consiliului de Administrație pentru aprobarea Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice nr. 48 din 10 septembrie 2013. Adoptarea acestui document se înscrie în șirul de acțiuni întreprinse de Agenție în scopul sporirii calității serviciilor de comunicații electronice și al nivelului de protecție a utilizatorilor în relațiile cu furnizorii acestor servicii.

Scopul primar al Ghidului privind încheierea și conținutul minim al contractelor ce au ca obiect furnizarea de servicii de comunicații electronice este de a oferi furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului un set de clarificări cu privire la modul de interpretare și de aplicare în practică a obligațiilor legale specifice domeniului comunicațiilor electronice ce trebuie respectate de aceștia în cazul contractelor încheiate cu utilizatorii finali.

Ghidul a fost elaborat în urma analizei reclamațiilor parvenite la Agenție despre încălcarea drepturilor contractuale ale utilizatorilor și studiului efectuat de Agenție asupra contractelor încheiate de furnizori cu utilizatorii finali, care a scos în evidență o serie de încălcări ale normelor legislației în vigoare. S-a constatat că majoritatea absolută a contractelor nu conțin multiple clauze, prevăzute de legislația în vigoare, printre care nivelul de calitate al serviciilor furnizate, despăgubirile aplicabile și procedura de acordare a acestora în cazul în care furnizorul nu respectă nivelul de calitate convenit sau alte clauze contractuale, tipurile de servicii de deservire tehnică, prețurile și tarifele la aceste servicii, metodele de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor *etc.* Totodată, în ceea ce privește

obligățiile legale specifice domeniului ce trebuie respectate de furnizori în cazul contractelor încheiate cu utilizatorii finali, există diferite interpretări asupra noțiunilor utilizate, precum și asupra obligațiilor ce incumbă furnizorilor, aceștia neavând întotdeauna un punct de vedere comun sau având interpretări diferite de cele ale ANRCETI.

Pentru a schimba situația creată, Agenția a considerat oportun de a elabora un Ghid, cu caracter de recomandare, în scopul creării unor linii directoare pentru respectarea drepturilor utilizatorilor finali de către furnizorii serviciilor de comunicații electronice.

Ghidul oferă furnizorilor recomandări privind aplicarea legislației în vigoare, a experienței și bunelor practici europene în vederea protecției drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorilor finali. Documentul descrie clauzele minime obligatorii care urmează a fi incluse în contractul standard, clauzele abuzive care trebuie excluse din contractele încheiate, precum și unele practici comerciale neloiale față de utilizatori care urmează a fi eliminate din activitatea furnizorilor de servicii.

Evident, la momentul elaborării Ghidului s-a avut în vedere experiența ANRCETI dobândită până în prezent. Exemplele furnizate în Ghid vizează situații de care Agenția a avut cunoștință până în prezent, neputând astfel fi acoperite toate situațiile apărute în practică ce ar fi necesitat clarificări, motiv pentru care Ghidul are un caracter dinamic, acest lucru însemnând că va fi completat pe măsură ce apar situații noi, aduse la cunoștința Agenției.

Precizăm, de asemenea, că prezentul document va reprezenta o referință și pentru ANRCETI în scopul aprecierii modului în care furnizorii își îndeplinesc obligațiile ce rezultă din interpretarea dispozițiilor legale. Caracterul neexhaustiv al situațiilor descrise face ca aprecierea ANRCETI amintită mai sus să nu se limiteze la cuprinsul acestui Ghid, și să nu țină doar de completarea acestuia.

În ceea ce privește tipurile de contracte încheiate între furnizorii de servicii de comunicații electronice și utilizatori, în funcție de serviciul contractat, ANRCETI va trata în prezentul Ghid trei categorii de contracte, și anume:

- *contractele ce au ca obiect furnizarea de servicii de telefonie mobilă și telefonie fixă;*
- *contractele ce au ca obiect furnizarea serviciilor de acces la internet;*
- *contractele ce au ca obiect retransmisia serviciilor de programe audiovizuale.*

Cu privire la noțiunile utilizate în cuprinsul documentului, vor fi aplicabile definițiile existente în actele normative în vigoare. Având în vedere relevanța și frecvența utilizării în cuprinsul prezentului document a unor noțiuni precum “serviciu de comunicații electronice”, „utilizator”, „utilizator final”, „furnizor”, le reamintim în cele ce urmează:

serviciu de comunicații electronice – serviciu furnizat, de regulă, contra plată, care constă în întregime sau în principal în transportul semnalelor prin rețelele de comunicații electronice, inclusiv serviciile de telecomunicații și serviciile de transmisie prin rețelele utilizate pentru difuzarea de programe audiovizuale, dar fără a include serviciile prin care se furnizează conținutul informației transmise prin intermediul rețelelor sau serviciilor de comunicații electronice sau prin care se exercită controlul editorial asupra acestui conținut; de asemenea, nu se includ serviciile societății informaționale (în particular, serviciile de comerț electronic) care nu constau, în întregime sau în principal, în transportul semnalelor prin intermediul rețelelor de comunicații electronice;

utilizator final – orice utilizator, cu excepția acelor care furnizează rețele sau servicii publice de comunicații electronice.

utilizator – persoană fizică sau juridică care utilizează sau solicită servicii publice de comunicații electronice;

furnizor - orice persoană fizică sau juridică, înregistrată în Republica Moldova, a cărei activitate constă, în totalitate sau în parte, în furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice.

Partea I conține observații cu privire la condițiile impuse de lege care trebuie îndeplinite la momentul încheierii contractului precum și condiții referitoare la durata contractelor.

Partea a II-a conține o analiză sistematică a clauzelor minime ce trebuie incluse în contractele încheiate cu utilizatorii finali.

Partea a III-a examinează dispozițiile referitoare la modificarea unilaterală a contractului de către furnizor și consecințele ce decurg asupra drepturilor abonaților.

Partea a IV-a analizează regimul serviciilor preplătite, atât din perspectiva clauzelor minime, cât și din cea a exercitării dreptului de denunțare unilaterală de către abonat.

I. ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR ȘI DURATA ACESTORA

În temeiul art. 19 alin. (2) al Legii comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007 (*în continuare Legea 241/2007*) “furnizorii de rețele și/sau servicii de telefonie publică sânt obligați să furnizeze rețele și/sau servicii în conformitate cu reglementările corespunzătoare și poartă răspundere în fața utilizatorilor potrivit *raporturilor contractuale*”.

Totodată potrivit prevederilor art. 59 alin. (2) lit. e) al *Legii 241/2007*, pentru a oferi utilizatorilor finali posibilitatea de a decide asupra alegerii rețelelor sau serviciilor, furnizorii de rețele și servicii publice de comunicații electronice au obligația de a pune la dispoziția publicului informații actualizate privind condițiile contractuale standard, inclusiv durata minimă a contractului.

Asemenea prevedere este reflectată și în pct. 20 subpunct. 4) al Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 48 din 10 septembrie 2013– în continuare - *Regulamentul*, potrivit căreia în relația cu utilizatorul final, furnizorul i se incumbă obligația să ofere gratuit fiecărei persoane interesate, înainte de încheierea contractului în formă scrisă, o copie a contractului cu clauze standard, pe suport de hârtie sau, dacă se solicită astfel, prin poștă electronică, și, după caz, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, alte materiale și informații relevante, astfel încât utilizatorul final să fie pe deplin informat, în prealabil, despre drepturile și obligațiile ce vor reveni părților în eventualitatea încheierii contractului.

Contractul cu clauze contractuale standard și condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor sunt făcute publice de către furnizor, inclusiv prin afișarea acestora pe pagina sa de Internet, atunci când există, fiind puse integral de către furnizor la dispoziția utilizatorului final, la momentul încheierii contractului în formă scrisă, asigurând utilizatorului final posibilitatea de a face cunoștință cu conținutul lor.

Contractarea serviciilor prin încheierea actelor juridice în formă scrisă este un drept garantat prin lege utilizatorului final abonat, care devine obligație pentru furnizor doar în cazul în care primul își exprimă expres voința de a face uz de acest drept, printr-o adresare către furnizor.

La încheierea contractului în formă scrisă, furnizorul are dreptul să solicite utilizatorului final setul de documente, stabilit de furnizor, necesar și suficient pentru probarea identității și sediului (domiciliului) utilizatorului final și, dacă este cazul, a identității și împuternicirilor reprezentantului acestuia.

Datele furnizate de utilizatorul final sau reprezentantul împuternicit al acestuia la încheierea contractului în formă scrisă sau ulterior sunt considerate ca fiind corecte până la probarea de către furnizor a contrariului sau până la momentul în care utilizatorul final sau reprezentantul împuternicit al acestuia va prezenta în scris furnizorului modificări ale documentelor sau ale informațiilor oferite anterior.

Cu privire la cerințele de formă ale contractelor ce au ca obiect furnizarea de servicii de comunicații electronice, acestea vor cuprinde clauze contractuale clare, univoce și lizibile, a căror înțelegere nu necesită cunoștințe speciale, fiind expuse pe hârtie sau pe un alt suport durabil. Acest lucru presupune faptul că acestea trebuie adaptate și simplificate, expuse într-un limbaj simplu, astfel încât orice utilizator să poată înțelege inclusiv anumite noțiuni cu caracter tehnic care pot fi conținute în contracte.

În acest sens este și prevederea art. 4 alin. (3) al Legii privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii nr. 256 din 09 decembrie 2011, potrivit căreia „în cazul contractelor în care toate clauzele sau o parte din ele sânt prezentate consumatorului în scris, acestea trebuie să fie redactate într-un limbaj clar și inteligibil, să fie lizibile.

Această cerință este aplicabilă documentului în întregime, inclusiv notelor de subsol, trimiterilor la alte documente sau specificațiilor de orice natură”.

Prin urmare, toate clauzele contractuale trebuie să respecte aceste cerințe de redactare, astfel încât abonații să poată cunoaște și înțelege cu ușurință drepturile și

obligățiile care rezultă din contractul încheiat cu furnizorul și să-și poată exercita drepturile ce rezultă din contract.

Cu acordul utilizatorului final, contractele pot fi încheiate în formă electronică, cu respectarea condițiilor prevăzute de legislația în vigoare.

Prin urmare, în cazul contractelor încheiate în scris, furnizorul are obligația de a înmâna abonatului, la momentul încheierii contractului, toate documentele din care este alcătuit acesta, pe hârtie sau pe alt suport durabil (e-mail, CD, memorie USB, HDD extern etc.), sau dacă, utilizatorul final este de acord, în formă electronică, astfel încât abonatul să fie informat despre totalitatea drepturilor și obligațiilor ce incumbă părților. Înmânarea contractului în integralitatea sa îi va permite abonatului să identifice și eventuale încălcări ale drepturilor sale ce rezultă din contract, cum ar fi, spre exemplu, modificări ale contractului efectuate de furnizor și impuse acestuia fără notificarea abonatului, fapt ce ar constitui atât o încălcare a contractului, cât și a prevederilor legale.

Potrivit Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor – în continuare – *Legea 105/2003* „toate informațiile, inclusiv cele verbale, referitoare la produsele, serviciile oferite consumatorilor, documentația de însoțire, precum și contractele încheiate, trebuie să fie prezentate în limba moldovenească sau în limba moldovenească și în una din limbile de circulație internațională”.

Perioada inițială a contractelor încheiate în formă scrisă este de cel mult 24 de luni, cu excepția contractelor încheiate cu utilizatorii finali întreprinzători sau persoane juridice.

Totodată furnizorul este obligat să efectueze, după expirarea perioadei minime inițiale a contractului încheiat în formă scrisă, la cererea utilizatorului final, trecerile la un nivel inferior sau superior de pachete de servicii fără achitarea unor plăți aferente procesului de trecere, dacă acest proces nu implică cheltuieli suplimentare.

II. CLAUZE MINIME CE TREBUIE INCLUSE ÎN CONTRACTELE ÎNCHEIATE DE FURNIZORII DE SERVICII DE COMUNICAȚII ELECTRONICE CU UTILIZATORII FINALI

ANRCETI va expune în continuare clauzele minime ce trebuie introduse de furnizori în mod automat în contractele încheiate cu utilizatorii, în funcție de fiecare tip de serviciu de comunicații electronice destinate publicului care poate face obiectul contractului respectiv.

În acest sens *Legea 241/2007* reflectă în art. 58 alin. (1) precum că „utilizatorii finali abonați au dreptul la un contract încheiat în formă scrisă cu furnizorul de servicii publice de comunicații electronice, care va conține următoarele clauze minime:

- a) denumirea și adresa, alte date de identificare a furnizorului de servicii;*
- b) serviciile furnizate, nivelul de calitate al acestora, precum și termenul în care se realizează conectarea inițială;*
- c) tipurile de servicii de deservire tehnică;*
- d) prețurile și tarifele aferente fiecărui produs sau serviciu contractat, modul de aplicare a acestora sau modalitățile prin care pot fi obținute informații actualizate privind tarifele de furnizare a serviciilor de comunicații electronice și a serviciilor de deservire;*
- e) perioada de valabilitate a contractului, condițiile de reînnoire și desfacere a contractului, precum și condițiile în care se sistează furnizarea serviciului;*
- f) despăgubirile aplicabile și procedura de acordare a acestora în cazul în care nu se respectă nivelul de calitate convenit sau celelalte clauze contractuale;*
- g) metode de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor”.*

Totodată, clauzele contractului încheiat în formă scrisă sau condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a acestui contract, trebuie să conțină, în mod obligatoriu, drepturile și obligațiile părților.

Cu o detaliere în acest sens vine *Regulamentul*, care în pct. 20 subpunct. 40) incumbă furnizorului să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final

sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, sau în lista de prețuri, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele informații:

a) datele de identificare a furnizorului:

- denumirea completă a întreprinderii;
- adresa poștală a sediului;
- numărul de identificare de stat;
- numele și prenumele reprezentantului furnizorului;
- cel puțin un număr de telefon, fax, o adresă de e-mail, după caz, adresa de Internet

a furnizorului;

b) serviciile contractate, inclusiv:

- expunerea clară a tipurilor de servicii contractate;
- după caz, condițiile în care se limitează accesul sau utilizarea anumitor servicii;
- nivelul minim garantat de calitate a serviciilor contractate;
- termenele-limită în care se realizează activarea serviciilor contractate și/sau

conectarea inițială la rețeaua și serviciile contractate;

- termenul de remediere a deranjamentelor;
- termenul de soluționare a reclamațiilor;
- condițiile în care se realizează suspendarea furnizării serviciilor contractate;

c) după caz, informație privind serviciile de asistență tehnică aferente obiectului contractului, care va include:

- condițiile de oferire a serviciilor de asistență tehnică;

- procedura pe care trebuie să o urmeze utilizatorul final pentru a beneficia de serviciile de asistență tehnică, inclusiv modalitățile de contact (telefon, e-mail, aplicație online, la puncte de deservire (oficii comerciale) ale furnizorului de servicii);

- tarifele și plățile aferente serviciilor de asistență tehnică, în cazul în care acestea se vor percepe;

- nominalizarea altor tipuri de servicii de asistență tehnică, dacă este cazul;

d) informație privind serviciile de relații cu clienții, care va include:

- modalitățile prin care serviciul poate fi contactat;

- programul de lucru al serviciului;

- eventuale condiționări la utilizarea serviciului;

e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat:

- prețul abonamentului și intervalul de tarificare, prețurile și tarifele aferente fiecărui tip de serviciu și produs contractat împreună cu serviciul sau, respectiv, împreună cu pachetul de servicii contractat, cu excepția prețurilor și tarifelor aferente serviciului de roaming internațional și apelurilor telefonice internaționale, care pot fi plasate pe pagina de Internet a furnizorului, precum și prezentate utilizatorului final, la cerere, prin intermediul serviciului de relații cu clienții și/sau la orice punct de deservire (oficiu comercial) al furnizorului;

- modul de aplicare a prețurilor și tarifelor;

- modalitatea de tarificare și unitatea de taxare (unitatea de timp de taxare a apelurilor/convorbirilor telefonice și/sau unitatea de volum de taxare a traficului Internet) a serviciilor, inclusiv, în funcție de tranșele orare, dacă este cazul;

- modalitatea prin care utilizatorul final poate obține informații actualizate cu privire la totalitatea tarifelor și prețurilor aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat;

- modalitatea de achitare a facturii de plată (numerar, prin transfer, terminale de plată, electronic etc.);

- forma (tipărită sau electronică) a facturii de plată, respectiv, modalitatea în care utilizatorul final va primi factura, data de facturare și termenul de achitare;

- precizarea dacă tarifele includ sau nu TVA;

f) informație privind acțiunea contractului:

- perioada de valabilitate a contractului (durata contractului);
- după caz, perioada minimă inițială a contractului, inclusiv, durata minimă necesară pentru a beneficia de anumite promoții sau avantaje oferite utilizatorului final;
- condițiile de reînnoire a contractului;
- condițiile în care încetează contractul și se sistează furnizarea serviciilor;
- g) categoriile de măsuri ce pot fi luate de furnizor în cazul apariției unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea rețelei sau serviciului;
- h) existența sau inexistența posibilității acordării unui credit după epuizarea completă a contului utilizatorului final, cu indicarea limitei creditului respectiv;
- i) existența sau inexistența posibilității suspendării în mod automat de către furnizor a furnizării serviciilor la atingerea pragului de deconectare, limitei de credit sau în cazul când valoarea contului utilizatorului final devine zero;
- j) valoarea penalităților, precum și modul de calcul al acestora, în cazul dacă se percep penalități de întârziere pentru neachitarea facturii de plată;
- k) despăgubirile aplicabile și procedura de acordare de către furnizor a acestora în cazul în care furnizorul nu respectă nivelul de calitate convenit sau celelalte clauze contractuale;
- l) definirea clară și univocă a termenilor speciali utilizați în textul contractului;
- m) procedura de examinare a reclamațiilor;
- n) modul de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor;
- o) condițiile de realizare a mutării punctului terminal fix de la o adresă la alta;
- p) condițiile de cesionare a drepturilor și obligațiilor părților contractante unei alte persoane, inclusiv, după caz, condițiile de realizare a schimbării de nume și responsabilitate asupra punctului terminal fix;
- q) după caz, prețul echipamentului achiziționat de la furnizor de către utilizatorul final odată cu serviciul public de comunicații electronice contractat sau costurile asociate transiterii acestuia în posesie și folosință temporară;

Suplimentar prevederilor pct. 20 subpunct.40) din Regulament, furnizorul de servicii publice de telefonie are obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, sau în lista de prețuri, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații:

a) tarifele pentru fiecare tip de apel/SMS/MMS/apel video, furnizate în afara abonamentului, opțiunii sau pachetului de servicii;

b) condițiile și tarifele aferente portabilității numerelor;

c) consimțământul sau refuzul utilizatorului final de a fi apelat sau de a primi mesaje cu caracter publicitar sau cu tentă electorală. Acest consimțământ se va referi doar la cazurile când autorul apelurilor sau a mesajelor trimise este furnizorul sau o terță persoană cu care furnizorul (sau o terță persoană autorizată de furnizor) a încheiat un acord în acest sens;

d) opțiunea utilizatorului final de a include sau a nu include datele sale cu caracter personal în registrul public al abonaților, precum și, în cazul în care acesta optează pentru includerea în registrul public al abonaților, indicarea concretă a datelor respective;

e) opțiunea utilizatorului final de a oferi sau a nu oferi publicului datele sale cu caracter personal în cadrul furnizării serviciului de informații privind abonații, precum și, în cazul în care acesta optează pentru oferirea datelor respective, indicarea concretă a datelor în cauză.

Totodată și suplimentar prevederilor pct. 20 subpunct. 40) din *Regulament*, furnizorul de servicii publice de acces la Internet are obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, sau în lista de prețuri, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații:

a) dacă e cazul, volumul traficului inclus în abonament sau opțiunea contractată;

b) tariful pentru traficul suplimentar, înregistrat în cazul depășirii traficului inclus

în abonament sau opțiune;

c) modalitatea prin care utilizatorul final poate să efectueze măsurarea vitezei de transfer a datelor la încărcare și descărcare (*upload* și *download*) pentru a verifica respectarea de către furnizor a clauzelor contractuale în acest sens;

d) condițiile și circumstanțele în care ar putea fi restricționat sau limitat accesul la Internet sau la anumite pagini de Internet, sau limitată viteza de transfer a datelor;

e) informații privind valorile concrete ale următorilor parametri tehnici:

- viteza nominală sau maximă de transfer a datelor (în orice caz);

- viteza minimă garantată de transfer a datelor în orele cu intensitate maximă a traficului în rețea. În cazul în care furnizorul nu asigură o valoare garantată a acestui parametru, el este obligat să menționeze explicit în contract acest lucru;

- întârzierea maximă de transfer a pachetelor de date (doar în cazul în care furnizorul își asumă obligația să asigure o valoare garantată a acestui parametru). În cazul în care furnizorul nu asigură o valoare garantată a acestui parametru, el este obligat să menționeze explicit în contract acest lucru;

- variația întârzierii de transfer a pachetelor de date maxime (doar în cazul în care furnizorul își asumă obligația să asigure o valoare garantată a acestui parametru);

- rata pierderii de pachete de date (doar în cazul în care furnizorul își asumă obligația să asigure o valoare garantată a acestui parametru).

În cele din urmă urmează să ne referim și la clauzele abuzive care trebuie excluse din contractele încheiate, precum și unele practici comerciale neloiale față de utilizatori care urmează a fi eliminate din activitatea unor furnizori de servicii.

Astfel, Legea privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii nr.256 din 09 decembrie 2011 – în continuare - *Legea 256/2011*, prevede în art.4 precum că „se interzice comercianților să includă clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. Orice clauză abuzivă introdusă în astfel de contracte este considerată nulă din momentul încheierii lor”.

În acest sens este de menționat și interdicțiile ce urmează a fi luate în considerare la încheierea contractelor de furnizorii de servicii de comunicații electronice cu utilizatorii finali:

- *interdicția (în contractele în care utilizatorul final este persoană fizică) de a include clauze prin care i se promite furnizorului plata de către utilizatorul final a unei penalități dacă obligația nu este executată sau este executată cu întârziere, dacă întârzie plata sau dacă utilizatorul final reziliază contractul, ceea ce contravine art. 719 lit. f) din Codul Civil al Republicii Moldova (în continuare CC),*

- *interdicția de a solicita, în cazul rezilierii contractului din inițiativa utilizatorului (nu din vina furnizorului), o plată necorespunzător de mare pentru compensarea cheltuielilor (art. 718 lit. g) din CC). Totodată, în cazul rezilierii contractului furnizorii își rezervă dreptul de a nu restitui avansul, ceea ce contravine art. 943 alin. (2) și art. 978 alin.(2) din CC. În alte cazuri rezilierea contractelor din inițiativa utilizatorilor, se poate realiza doar după plata unei despăgubiri în mărimea unei plăți lunare pentru pachetul serviciilor oferite. Este de remarcat că art. 719 lit. e) din CC interzice furnizorului de a cere despăgubiri care depășesc prejudiciul real al furnizorului, precum și introducerea unor clauze care să nu permită utilizatorului (de pildă, plata de garanție se plătește necondiționat în cazul rezilierii contractului până la expirare) să dovedească că nu s-a produs nici un prejudiciu sau nici o diminuare a valorii ori că acestea sânt substanțial mai reduse decât valoarea globală,*

- *interdicția de a nu prelungi tacit termenul de valabilitate al contractelor pe un termen mai mare de un an (art. 719 lit. j) liniuța a doua din CC).*

III. MODIFICAREA UNILATERALĂ A CONTRACTULUI DE CĂTRE FURNIZORII DE SERVICII DE COMUNICAȚII ELECTRONICE

În temeiul art. 58 alin. (2) al *Legii 241/2007* „furnizorul de servicii este obligat să informeze în scris utilizatorul final abonat despre modificările în condițiile contractului cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul acestuia de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizator”, iar dacă utilizatorul final abonat a fost informat în scris despre modificările în condițiile contractului propuse de furnizor și nu este de acord cu acestea, el este în drept să rezilieze contractul încheiat fără a fi penalizat.

În acest sens este relevantă și prevederea *Regulamentului*, potrivit căreia furnizorul de servicii este obligat să informeze, în scris, utilizatorul final despre modificările clauzelor contractului încheiat în formă scrisă, tarifelor sau condițiilor de furnizare și utilizare a serviciului contractat, dacă aceste condiții sunt parte integrantă a contractului, cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul utilizatorului final de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizatorul final. Informarea se va realiza prin mijloace de comunicare care vor asigura transmiterea acesteia către fiecare utilizator final în parte. Scrisorile personalizate expediate pe suport de hârtie, prin fax, prin poșta electronică, mesajele SMS și informația publicată pe facturile de plată, inclusiv pe verso-ul acestora, constituie forma scrisă a informării utilizatorului final.

Totodată, utilizatorul final are dreptul de a rezilia, din inițiativa sa, contractul încheiat în formă scrisă, inclusiv, până la expirarea perioadei minime inițiale a contractului, fără a avea obligația de achitare a penalităților sau despăgubirilor, dacă furnizorul a modificat unilateral, în defavoarea utilizatorului final, tarifele, clauzele contractului sau condițiile de furnizare și utilizare a serviciului contractat, în cazul în care aceste condiții

sunt parte integrantă a contractului. În acest caz, contractul încheiat în formă scrisă va fi reziliat la sfârșitul perioadei de facturare, dar nu mai târziu de data intrării în vigoare a modificărilor respective anunțate de furnizor.

În relația sa cu utilizatorii finali, furnizorul de servicii are dreptul de a rezilia contractul de furnizare a serviciilor încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final, dacă cel din urmă nu își achită datoriile restante față de furnizor în termen de 30 de zile calendaristice de la suspendarea totală sau parțială a serviciilor.

IV. CARTELELE PREPLĂTITE

Serviciile furnizate prin intermediul cartelelor preplătite sau prin alte mijloace de plată asimilate ce permit accesul anonim la serviciile respective, inclusiv, după caz, serviciile furnizate prin coduri de acces, pot fi contractate fără încheierea contractelor în formă scrisă.

Furnizorul de servicii este obligat să ofere gratuit utilizatorului final, la cerere, la toate punctele de deservire (oficiile comerciale), condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor și instrucțiunile necesare pentru fiecare tip de serviciu furnizat, tarifele și alte plăți aplicabile, alte informații care pot influența decizia utilizatorului final la contractarea serviciilor furnizate și utilizate prin intermediul cartelelor preplătite.

Contractarea serviciilor publice de telefonie mobilă fără încheierea contractelor în formă scrisă se realizează prin transmiterea în posesie utilizatorului final, la punctele de vânzare, a unei Cartele SIM, de regulă cu un anumit credit inclus, care permite accesul anonim la servicii și presupune suplinirea în avans a contului în limitele căruia utilizatorul final poate beneficia de servicii pe întreaga durată a perioadei active a cartelei.

Modalitatea de utilizare a cartelei preplătite sau de reîncărcare a contului este descrisă pe cartelă sau pe ambalajul acesteia, în ghidul/instrucțiunile de utilizare a serviciului și/sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciului, publicate pe pagina de Internet a furnizorului și distribuite împreună cu cartela, sau, la cerere, puse la dispoziția utilizatorului final la punctele de deservire (oficiile comerciale) ale furnizorului.