



ÎNREGISTRAT:  
Ministerul Justiției al Republicii Moldova

nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ 2012

Ministru

\_\_\_\_\_ Oleg EFRIM

## CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

### HOTĂRÎRE

mun. Chișinău

din \_\_\_\_\_ 2012

Nr. \_\_\_\_\_

#### **pentru aprobarea Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice**

În temeiul art. 8 alin. (1), (3) și (6), art. 9 alin. (1) lit. a), r), u) și art. 10 alin.(1) lit. a), f), precum și art. 13 alin. (1) lit. a) în corelare cu art. 58-62, art. 64 alin.(1) și art. 65 alin.(1) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 51-54, art. 155),

Ținând cont de prevederile art. 3, art. 16, art. 21 alin. (1) și art. 28 lit. f) din Legea privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13 martie 2003 (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 176–181, art. 513),

Având în vedere art. 2 alin. (2) lit. a) din Legea privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii nr. 256 din 9 decembrie 2011 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 38-41, art. 115),

Luând în considerare dispozițiile Codului civil al Republicii Moldova nr. 1107-XV din 6 iunie 2002 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr. 82–86, art. 661),

În conformitate cu prevederile pct. 14 și pct. 15 lit. b) din Regulamentul Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 905 din 28 iulie 2008 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 143-144, art. 917), Consiliul de Administrație

### HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice (se anexează).

2. Se abrogă:

1) Regulamentul prestării servicii de telefonie mobilă celulară GSM (Condiții generale), aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Telecomunicații și Informatică nr. 18 din 16 august 2001 (Monitorul Oficial, 2001, nr. 106);

2) Regulamentul “Prestări servicii de telefonie fixă”, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Telecomunicații și Informatică nr. 18 din 16 august 2001 (Monitorul Oficial, 2002, nr. 1-3);

3) Hotărârea Consiliului de Administrație nr.22 din 02 august 2010 „Cu privire la asigurarea executării prevederilor legale din domeniul protecției drepturilor utilizatorilor finali”.

3. Prezenta hotărâre intră în vigoare la expirarea a 3 luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

**Președintele Consiliului de Administrație**

**Sergiu SÎTNIC**

**Membrii Consiliului de Administrație**

**Ion POCHIN**

**Iurie URUSU**

# **REGULAMENT**

## **cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice**

### **Capitolul I**

#### **DISPOZIȚII GENERALE**

1. Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice (în continuare – Regulament) determină principiile generale de reglementare a relațiilor dintre furnizorii de servicii publice de comunicații electronice (în continuare – furnizori) și utilizatorii finali ai acestor servicii (în continuare – utilizatori finali), prin:
  - 1) descrierea ordinii de contractare a serviciilor;
  - 2) definirea drepturilor și obligațiilor esențiale ale furnizorilor;
  - 3) definirea drepturilor și obligațiilor esențiale ale utilizatorilor finali;
  - 4) descrierea modului de examinare și soluționare a reclamațiilor depuse de utilizatorii finali.
2. Regulamentul are drept scop sporirea nivelului de protecție a utilizatorilor finali în relațiile cu furnizorii, prin impunerea furnizării de informații clare, în special în ceea ce privește transparența tarifelor și a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice, precum și asigurarea posibilității utilizatorilor finali de a alege servicii, prețuri, calitate.
3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni:
  - 1) **Agenzie** – Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației;
  - 2) **apel** – conexiunea stabilită prin intermediul unui serviciu public de comunicații electronice, care permite comunicarea bidirecțională;
  - 3) **Cartelă SIM** (Subscriber Identification Module – Modulul de Identificare a Abonatului) – cartelă, în care este încorporat un circuit integrat ce stochează informația despre IMSI (International Mobile Subscriber Identity – identitatea internațională a Utilizatorului final în rețelele de telefonie mobilă), informația despre MSISDN (Mobile Station ISDN Number – numărul internațional ISDN al utilizatorului final conform planului de numerotare E.164), informația relevantă autentificării și criptării, setul de servicii la care utilizatorul final are acces, altă informație. După caz, prin Cartelă SIM, se va subînțelege o cartelă U-SIM (Universal Subscriber Identity Module – Modulul Universal de Identitate a Abonatului), o cartelă UICC (Universal Integrated Circuit Card) sau o cartelă R-UIM (Removable User Identity Module – Modulul Detașabil de Identitate a Utilizatorului);
  - 4) **cod PIN** (Personal Identification Number – Număr Personal de Identificare) – parolă din 4 cifre atribuită Cartelei SIM care servește pentru protejarea accesului la datele incluse în Cartela SIM și la serviciile accesibile cu această cartelă. Introducerea greșită consecutivă de trei ori a codului PIN blochează automat Cartela SIM;
  - 5) **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;

- 6) **punct de lucru** – sediul în care furnizorul își desfășoară activitatea și care este accesibil publicului, implicit utilizatorilor finali, în scopul furnizării serviciilor;
- 7) **punct de vânzare** – orice punct de lucru sau oricare altă locație în care furnizorul vinde personal sau prin terțe persoane împuternicite de el Cartele SIM aferente contractării serviciilor publice de telefonie mobilă fără încheierea contractelor în formă scrisă;
- 8) **serviciu public de telefonie** – un serviciu de comunicații electronice pus la dispoziția publicului de către un furnizor și care permite inițierea sau primirea de apeluri locale, naționale sau internaționale, inclusiv prin protocolul IP, accesul la serviciile de urgență printr-un număr/numere din cadrul Planului național de numerotare sau dintr-un plan internațional de numerotare;
- 9) **serviciu public de acces la Internet** – un serviciu de comunicații electronice pus la dispoziția publicului de către un furnizor, care constă în transportul semnalelor/pachetelor de date și care permite accesul utilizatorului final de pe teritoriul Republicii Moldova la rețeaua mondială unitară de calculatoare și alte aparate cu adrese computerizate, interconectate conform protocoalelor de comunicare TCP/IP (*Transmission Control Protocol/ Internet Protocol*);
- 10) **serviciu public de retransmisie a programelor media audiovizuale** – un serviciu de comunicații electronice pus la dispoziția publicului de către un furnizor, care constă în captarea și transportarea simultană a serviciilor de programe, prin orice mijloace tehnice, în integralitatea lor și fără nici o modificare, care permite accesul utilizatorului final la o ofertă de servicii de programe media audiovizuale pusă la dispoziția acestuia de către furnizor;
- 11) **suport durabil** - orice instrument ce permite utilizatorului final păstrarea informațiilor ce îi sunt comunicate și accesul la acestea pentru o perioadă de timp corespunzătoare scopului informației, cu posibilitatea de a fi consultate ori de câte ori este necesar, și care să permită reproducerea nemodificată a conținutului lor;

În cuprinsul prezentului Regulament sunt, de asemenea, aplicabile noțiunile definițiile în Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XV din 15 noiembrie 2007.

4. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii pentru furnizori, pentru utilizatorii finali, precum și pentru alte persoane implicate în procesul de furnizare sau utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice în Republica Moldova.
5. Prevederile prezentului Regulament nu se aplică asupra raporturilor generate de efectul conținutului informației transmise prin rețelele de comunicații electronice, cum ar fi, conținutul paginilor de Internet (cu excepția conținutului paginilor de Internet ale furnizorilor în partea ce ține de informația privind serviciile furnizate), conținutul programelor audiovizuale retransmise, conținutul anunțurilor publicitare, conținutul apelurilor telefonice, conținutul mesajelor electronice, a textelor, ale altor mesaje, inclusiv conținutul informației transmise prin rețelele publice de comunicații electronice în cadrul realizării serviciilor cu tarif special *Premium Rate* sau cu acces gratuit *Free Phone* (cu excepția apelurilor telefonice și a mesajelor aferente mijloacelor de informare utilizate de furnizor în vederea onorării obligației acestuia de informare a utilizatorilor conform cerințelor actelor normative în vigoare și contractelor).

## Capitolul II

### CONTRACTAREA SERVICIILOR PUBLICE DE COMUNICAȚII ELECTRONICE

6. Serviciile publice de comunicații electronice (în continuare – servicii) pot fi contractate prin încheierea actelor juridice civile în formă scrisă sau verbală.

#### Secțiunea 1-a

#### Contractarea serviciilor în formă scrisă

7. Contractarea serviciilor prin încheierea actelor în formă scrisă (în continuare – contracte) este un drept garantat prin lege utilizatorului final, care devine obligație pentru furnizor doar în cazul în care utilizatorul final își exprimă voința de a face uz de acest drept, printr-o adresare către furnizor.
8. Pentru încheierea contractului, utilizatorul final depune la furnizor o declarație/cerere în forma și prin mijloacele de comunicare acceptate de părți. La momentul încheierii contractului, utilizatorul final va prezenta furnizorului setul de documente necesar și suficient pentru probarea identității și a domiciliului său.
9. Formularul declarației/cererii și setul de documente aferente încheierii contractului sunt stabilite de către furnizor.
10. La încheierea contractului, utilizatorul final sau reprezentantul acestuia este obligat să prezinte furnizorului informația autentică cerută și setul integral de documente solicitat.
11. Contractele se încheie pe hârtie sau alt suport durabil și vor cuprinde clauze contractuale clare, univoce și lizibile a căror înțelegere nu necesită cunoștințe speciale. Cu acordul utilizatorului final, contractele pot fi încheiate în formă electronică, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege.
12. Clauzele contractului sau condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, trebuie să conțină, în mod obligatoriu, drepturile și obligațiile părților.
13. Condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor sunt elaborate de către furnizor și nu trebuie să contravină prevederilor prezentului Regulament.
14. Contractul standard și condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor sunt făcute publice de către furnizor și sunt puse integral de către acesta la dispoziția utilizatorului final la momentul încheierii contractului;
15. Perioada minimă inițială a contractelor încheiate este de cel mult 24 de luni.
16. Contractul poate fi reziliat la cererea utilizatorului final, depusă în termenele, forma și prin mijloacele de comunicare prevăzute în contract. Contractul este reziliat în decurs de maxim 24 de ore din momentul depunerii cererii sau din una din data ulterioară indicată în cerere, dacă condițiile contractuale nu prevăd altfel.
17. În cazul, în care, la momentul rezilierii contractului contul utilizatorului final, după efectuarea achitărilor, este pozitiv, furnizorul este obligat să ramburseze utilizatorului final, la cererea scrisă a acestuia, mijloacele bănești respective.
18. În cazul, în care, la momentul rezilierii contractului contul utilizatorului final, după efectuarea achitărilor, este negativ, utilizatorul final este obligat să achite suma debitoare furnizorului.

19. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului în următoarele cazuri:
  - 1) în caz de încălcare de către utilizatorul final a prevederilor legislației și/sau a contractului;
  - 2) dacă se probează că la momentul contractării serviciilor, utilizatorul final a prezentat documente sau informații neautentice sau false;
  - 3) dacă, în baza hotărârii definitive a instanței de judecată se constată că utilizatorul final a săvârșit delict ce țin de utilizarea rețelelor și/sau serviciilor publice de comunicații electronice de care a beneficiat.
20. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului doar după notificarea prealabilă a utilizatorului final în forma și prin mijloacele de comunicare prevăzute în contract, și doar în cazul în care utilizatorul final nu a eliminat încălcările contractului în perioada de timp specificată în notificare, care nu trebuie să fie mai mică de 30 de zile de la data notificării.
21. Prevederile pct. 20 din prezentul Regulament nu se aplică în cazurile menționate în pct.19 sbpct.2)-3) din prezentul Regulament sau în cazul în care, prin acțiunile utilizatorului final, crește riscul nefuncționării rețelei sau se restrâng posibilitățile altor utilizatori finali de a utiliza serviciile publice de comunicații electronice. În aceste cazuri furnizorul poate rezilia contractul cu utilizatorul final respectiv fără notificarea prealabilă.

## **Secțiunea a 2-a**

### **Contractarea serviciilor în formă verbală**

22. Servicii, care pot fi contractate în formă verbală (fără încheierea contractelor în formă scrisă) se consideră serviciile furnizate prin intermediul cartelelor preplătite sau ale altor mijloace de plată asimilate, care permit accesul anonim la servicii și pentru care plata se face în avans și sunt utilizate, ca regulă, ocazional, inclusiv, după caz, serviciile achitate în avans sau în credit, prin coduri de acces, și care nu implică achitarea unui tarif de abonament.
23. Furnizorul este obligat să publice și să pună integral la dispoziția utilizatorului final Condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, până la momentul achitării în avans a serviciilor, sau, în cazul serviciilor publice de telefonie mobilă, până în momentul procurării de către utilizatorul final a Cartelei SIM.
24. Contractarea serviciului public de telefonie mobilă în formă verbală se realizează prin procurarea de către utilizatorul final, la punctele de vânzare autorizate de furnizor, setul care conține o Cartelă SIM și Condițiile de furnizare și utilizare a serviciului, inclusiv, tarifele aplicate.
25. Modalitatea de utilizare a Cartelei SIM și de reîncărcare a contului sunt descrise în instrucțiunile atașate fiecărei Cartele SIM și se pun la dispoziția utilizatorului final în momentul procurării acesteia la punctele de vânzare autorizate de furnizor.
26. Dreptul de proprietate asupra Cartelei SIM îl deține furnizorul, dacă Condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor publice de telefonie mobilă nu prevăd altfel.

### **Capitolul III**

## **DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ESENȚIALE ALE FURNIZORULUI**

### **Secțiunea 1-a**

#### **Drepturile esențiale ale furnizorului**

27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale:

- 1) dreptul de a furniza servicii în conformitate cu reglementările în vigoare din domeniu;
- 2) dreptul de a stabili și modifica condițiile de furnizare a serviciilor în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și ale prezentului Regulament;
- 3) dreptul de a stabili, aproba și modifica tarifele pentru servicii, inclusiv tarifele pentru serviciul roaming și apelurile internaționale, cu excepția furnizorului cu putere semnificativă pe piața serviciilor de telefonie fixă relevantă, a căror tarife sunt aprobate de Agenție, cu avizul Guvernului Republicii Moldova;
- 4) dreptul de a stabili tarife diferențiate, în funcție de: pachetele de servicii achiziționate și caracteristicile acestora, numărul de abonamente achiziționate de un singur utilizator final, volumul traficului, ș.a., inclusiv, dreptul de a implementa, retrage sau modifica programe de loialitate;
- 5) dreptul de a stabili, aproba și modifica modalitatea, termenele și condițiile de achitare pentru serviciile furnizate utilizatorului final;
- 6) dreptul de a refuza încheierea cu utilizatorul final a contractului în formă scrisă de furnizare a serviciilor în următoarele cazuri :
  - a) utilizatorul final nu a prezentat setul complet de documente necesar pentru semnarea contractului conform pct. 10 din prezentul Regulament sau a prezentat informații sau documente false;
  - b) utilizatorul final are datorii anterioare neachitate față de furnizor;
  - c) utilizatorul final este în imposibilitate de plată;
  - d) furnizorul este în incapacitate tehnică de furnizare a serviciului la locația solicitată de utilizatorul final.
- 7) dreptul de a refuza satisfacerea unei declarații/cereri privind reconectarea la servicii, după caz, reactivarea serviciilor, dacă utilizatorul final nu a înlăturat cauza care a dus la sistarea furnizării serviciilor;
- 8) dreptul de a suspenda furnizarea serviciilor, fără preaviz, la atingerea limitei de credit maxim sau în cazul când valoarea contului utilizatorului final devine zero;
- 9) dreptul de a respinge cererile repetate ale utilizatorului final privind modificarea adresei IP statice;
- 10) dreptul de a cesiona integral sau parțial drepturile și obligațiile sale ce se nasc la contractarea serviciilor publice de comunicații electronice, unei terțe părți, cu condiția respectării drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorului final;

- 11) dreptul de a refuza satisfacerea cererii utilizatorului final privind deblocarea Cartelei SIM, dacă nu se probează faptul că solicitantul este beneficiarul legal sau titularul Cartelei SIM;
- 12) dreptul de a schimba numărul de apel oferit utilizatorului final din motive operaționale sau în cazul modificării legislației în vigoare;
- 13) dreptul de a nu accepta conectarea sau accesul la rețeaua, pe care o furnizează, a echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali necertificate conform cerințelor actelor normative în vigoare ale Republicii Moldova.

## **Secțiunea a 2-a**

### **Obligațiile esențiale ale furnizorului**

28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:

- 1) să pună gratuit la dispoziția publicului informații detaliate, clare și actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și celelalte condiții de furnizare și utilizare a serviciilor pentru a asigura posibilitatea utilizatorilor finali de a decide în cunoștință de cauză asupra alegerii rețelelor și serviciilor, cel puțin prin unul din următoarele mijloace:
  - a) în formă tipărită și/sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică ;
  - b) prin afișarea pe paginile proprii de Internet;
  - c) prin serviciul de relații cu clienții, disponibil cel puțin 56 de ore pe săptămână, la un număr de telefon indicat de furnizor.
- 2) să redacteze și să prezinte informațiile prevăzute la pct. 28 sbpct.1) din prezentul Regulament într-o manieră simplă, clară, lizibilă și accesibilă utilizatorilor finali pentru familiarizarea cu acestea.
- 3) să actualizeze informațiile prevăzute la pct. 28 sbpct.1) din prezentul Regulament ori de câte ori intervine modificarea acestora, cu precizarea datei ultimei actualizări;
- 4) să înmâneze, în mod gratuit, fiecărei persoane interesate, înainte de încheierea contractului, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică, o copie a contractului standard 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;
- 5) să asigure funcționarea neîntreruptă a rețelelor publice de comunicații electronice pe care le furnizează cu excepția cazurilor prevăzute în prezentul Regulament;
- 6) să ia toate măsurile necesare pentru a asigura integritatea rețelei publice de comunicații electronice și să furnizeze serviciile 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția situațiilor de forță majoră, declarate în modul stabilit de legislația în vigoare. În cazul lucrărilor planificate de modernizare și dezvoltare a rețelei, care necesită întreruperea furnizării serviciilor pe o perioadă ce depășește 72 de ore consecutive, furnizorul va informa utilizatorii finali și Agenția, în prealabil, cu cel puțin 10 de zile până la demararea lucrărilor;
- 7) să organizeze audiența utilizatorilor finali pe chestiunile ce țin de furnizarea serviciilor. Persoanele împuternicite ale furnizorului primesc utilizatorii finali în orele de audiență stabilite de furnizor și făcute publice de către acesta;



- 8) să ofere utilizatorului final, la toate punctele de lucru, 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 în formă verbală;
- 9) să ofere utilizatorului final, înainte de încheierea contractului în formă scrisă, posibilitatea de a se familiariza cu condițiile de furnizare și utilizare a oricărui tip de serviciu ce face obiectul contractului, cu tarifele și alte plăți aplicabile, alte informații care pot influența decizia utilizatorului final la contractarea serviciilor;
- 10) să asigure, în cazul furnizării serviciului public de telefonie, accesul gratuit a utilizatorului final la serviciile de urgență – pompieri, poliție, ambulanță, gaz și la serviciul de consultare a contului;
- 11) să înlocuiască gratuit Cartela SIM care s-a dovedit a fi defectă la momentul contractării serviciului, cu o Cartelă SIM funcțională, la prezentarea de către solicitant a documentelor ce atestă identitatea sa și a dovezii achiziționării de către el a serviciului public de telefonie mobilă aferent Cartelei SIM respective;
- 12) să suspende furnizarea serviciului public de telefonie mobilă contractat în baza actului juridic încheiat în formă scrisă în decurs de cel mult 1 oră de la momentul primirii solicitării din partea utilizatorului final (prin telefon, poșta electronică și/sau prin orice alt mijloc de comunicare ce asigură transmiterea și confirmarea primirii comunicării), în legătură cu furtul sau pierderea Cartelei SIM;
- 13) să elibereze, în cazul pierderii cartelei SIM, la cererea scrisă a utilizatorului final, o nouă Cartelă SIM contra taxei stabilite de furnizor, dacă se probează faptul că utilizatorul final este beneficiarul legal sau titularul cartelei SIM;
- 14) să informeze utilizatorul final despre modificarea în masă a numerelor de telefon cu cel puțin 30 de zile înainte de data modificării, prin telefon, SMS, e-mail, facturi și/sau prin alte mijloace de informare stabilite în contract sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului încheiat;
- 15) să remedieze deranjamentele tehnice care au dus la degradarea calității sau la întreruperea serviciilor în termen maxim de 8 ore pentru incidente ce țin de funcționarea unei singure linii de acces, după caz, număr de telefon, în termen maxim de 24 de ore pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe linii de acces, după caz, numere de telefon) și în termen de 72 de ore pentru incidente critice (când sunt afectate 50 la sută sau mai multe linii de acces, după caz, numere de telefon). Termenele de remediere a deranjamentelor se vor scurge din momentul primei raportării a deranjamentului de către utilizatorul final sau, după caz, din momentul înregistrării acestuia de către sistemele de management ale furnizorului. Prevederile date nu se aplică în cazul:
  - a) deranjamentelor pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu cea a furnizorului;
  - b) deranjamentelor în echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final sau în rețelele private de comunicații electronice ale acestuia;
  - c) deranjamente legate de furtul cablurilor sau altor elemente de rețea care nu sunt raportate de utilizatorii finali, dar care sunt înregistrate de sistemele de management ale furnizorului.
- 16) să prezinte Agenției, în cazul incidentelor majore sau critice, rapoarte oficiale privind detalierea cauzelor și circumstanțelor în care s-au produs deranjamentele și măsurile întreprinse pentru remedierea lor și cele preconizate pentru evitarea repetării acestora. Rapoartele vor fi prezentate

nu mai târziu de prima zi lucrătoare din momentul scurgerii termenului de înlăturare a deranjamentului;

- 17) să efectueze recalcularea plății de abonament pentru liniile de acces, după caz, pentru numerele de telefon, pentru care serviciile au fost întrerupte sau degradate în perioada de lichidare a deranjamentului. Recalcularea se va efectua în baza cererii scrise, depuse de către utilizatorul final în acest sens în adresa furnizorului cu care are încheiat contract în formă scrisă, cu indicarea, după caz, a numărului de identificare a deranjamentului înregistrat la serviciul de relații cu clienții al furnizorului vizat. Plata de abonament va fi recalculată proporțional perioadei în care serviciul a fost indisponibil sau degradat.
- 18) să specifice în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor pe care le furnizează modalitatea de achitare pentru aceste servicii;
- 19) să asigure confidențialitatea conținutului convorbirilor telefonice, a altor comunicări, efectuate prin mijloace de comunicații electronice, precum și să nu divulge datele cu caracter personal și informațiile despre serviciile furnizate, decât subiectului datelor cu caracter personal sau persoanelor autorizate de legislația în vigoare;
- 20) să asigure prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;
- 21) să ofere, la solicitare, fiecărui utilizator final cu care are încheiat contract în formă scrisă factura detaliată care să permită utilizatorului final să verifice corespondența dintre obligația sa de plată și serviciile efectiv furnizate. Furnizorul are dreptul să perceapă o plată pentru compensarea cheltuielilor sale legate de oferirea facturii detaliată. Exigențe față de factura detaliată sunt expuse în Capitolul V al prezentului Regulament;
- 22) să informeze în scris utilizatorul final despre modificările în condițiile contractului încheiat în formă scrisă 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 care să asigure transmiterea acesteia către fiecare utilizator final în parte. Scrisorile expediate pe suport de hârtie, prin fax, în format electronic, mesajele SMS și facturile de plată constituie forma scrisă a informării utilizatorului final;
- 23) să nu majoreze, fără consimțământul utilizatorului final, limita de credit stabilită în contractul încheiat în formă scrisă. Aceste prevederi nu se aplică în cadrul serviciului roaming aferent serviciului public de telefonie mobilă;
- 24) să informeze utilizatorul final, cu titlu gratuit, cel puțin prin serviciul SMS și/sau prin alte mijloace adecvate de informare operativă stabilite în condițiile contractului sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii contractului, despre atingerea valorii zero a contului utilizatorului final și, în cazul stabilirii în contractul încheiat a limitei de credit, despre expirarea limitei de credit respective;
- 25) să nu sisteze furnizarea serviciilor achitate sau să împiedice utilizarea serviciilor gratuite, în măsura în care este fezabil tehnic, în cazul în care utilizatorul final contestă în mod întemeiat, în conformitate cu procedura legală, corectitudinea facturării altor servicii și nu achită factura de plată pentru aceste servicii;
- 26) să repună în acțiune serviciile suspendate pentru neachitare, nu mai târziu de o zi lucrătoare de la data primirii informațiilor cu privire la achitarea integrală de către utilizatorul final a tuturor plăților scadente datorate furnizorului în baza contractului încheiat în formă scrisă. Se consideră

- data prezentării informației cu privire la achitarea integrală, ziua în care utilizatorul final prezintă furnizorului documentul care atestă plata integrală, sau după caz, ziua în care utilizatorul final a achitat, on-line, la contul furnizorului, sumele datorate de către utilizatorul final;
- 27) să nu restricționeze identificarea numărului apelantului dacă apelantul nu a solicitat acest lucru;
  - 28) să asigure utilizatorului final, la solicitare, blocarea accesului către numerele cu tarif special, sau la alte rețele;
  - 29) să informeze în prealabil utilizatorul final cu privire la orice limitare a utilizării serviciilor și/sau aplicațiilor, atunci când aceste limitări nu sunt interzise de legislația în vigoare;
  - 30) să transmită lunar utilizatorilor finali, la cererea acestora, facturi de plată în forma (tipărită sau electronică), modalitatea de expediere (prin serviciul de trimitere poștală, poșta electronică, etc.) și la adresele stabilite în contractele încheiate în formă scrisă. Factura de plată se transmite utilizatorilor finali cel târziu până la ziua a 15-a a lunii curente, dacă în contractul încheiat în formă scrisă nu este stipulat altfel. Adresa din contract poate fi modificată de către utilizatorul final doar în baza cereri scrise;
  - 31) să transmită utilizatorului final un preaviz prin care să-l avertizeze despre orice suspendare și/sau sistare a furnizării serviciilor din cauza neachitării facturii de plată în termenele stabilite. Sistarea furnizării serviciilor este aferentă rezilierii contractului și poate avea loc după o perioadă de suspendare a furnizării serviciilor, stabilită de furnizor, în cadrul căreia pot fi furnizate doar servicii ce nu implică achitarea unor plăți. Nerecepționarea de către utilizatorul final a preavizului nu îl exonerează de obligația de plată stabilită în contract;
  - 32) să asigure, în cazul furnizării serviciilor publice de telefonie, realizarea portabilității numerelor conform reglementărilor în vigoare;
  - 33) să efectueze taxarea convorbirilor telefonice prestate în mod automat din momentul ridicării receptorului apelatului sau răspunderii în regim automat a echipamentelor terminale (autorobot, fax, modem, etc.) instalate în punctul terminal de acces al utilizatorului final apelat sau în interiorul rețelei publice de comunicații electronice la care este conectat ultimul și până la întreruperea conectării de orice parte;
  - 34) să efectueze, la furnizarea serviciului public de telefonie prin operatoare-telefonistă, taxarea convorbirii solicitate de utilizatorul final din momentul stabilirii legăturii telefonice dintre apelant și apelat, până la întreruperea legăturii telefonice de către una din părți;
  - 35) să nu perceapă plata de la utilizatorul final dacă conexiunea telefonică solicitată de către acesta a fost stabilită cu un număr de apel greșit din vina operatoarei-telefonistă. În cazul când utilizatorul final a greșit numărul, dar conexiunea telefonică a fost stabilită, se percepe plata respectivă de la utilizatorul final, conform tarifelor în vigoare;
  - 36) să stabilească condițiile de furnizare a serviciilor în așa mod încât utilizatorul final să nu fie nevoit să plătească pentru facilitățile sau serviciile care nu sunt necesare pentru furnizarea efectivă a serviciilor solicitate;
  - 37) să ofere utilizatorului final mecanisme adecvate de informare, astfel încât utilizatorul final să își poată monitoriza și controla cheltuielile;
  - 38) să restituie, la solicitarea utilizatorului final, integral și operativ, toate taxele, implicit, plățile aferente conectării inițiale care au fost achitate în avans de către utilizatorul final, în cazul în care utilizatorul final solicită retragerea cererii de conectare, iar furnizorul încă nu a început efectuarea lucrărilor respective de conectare;

- 39) să examineze cererile și reclamațiile utilizatorilor finali în termenele stabilite de actele normative în vigoare;
- 40) să nu apeleze utilizatorul final sau să-i transmită mesaje în scopuri de marketing, studii de piață, sondaje sau cu tentă electorală, dacă acesta nu și-a exprimat în prealabil dorința de a primi asemenea comunicări;
- 41) să efectueze, la cererea utilizatorului final, decodarea gratuită a echipamentului terminal după expirarea perioadei minime inițiale a contractului, în cazul în care echipamentul terminal comercializat de furnizor este codat în rețeaua acestuia;
- 42) să gestioneze și să prevină apariția congestiilor în rețea prin sisteme interne de management al traficului și utilizarea măsurilor corective care nu trebuie să presupună întreruperea sau reducerea temporară a serviciilor până la eliminarea congestiei;
- 43) 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 impunerea obligației de achitare a unor plăți aferente procesului de trecere;
- 44) să utilizeze echipamente, mijloace de măsurare proprii, adecvate, legalizate, verificate metrologic, în modul stabilit, conform cerințelor prescrise;
- 45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, 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 clauze :
  - a) date de identificare a furnizorului:
    - (1) denumirea completă a întreprinderii;
    - (2) adresa juridică/a sediului și poștală;
    - (3) numărul de identificare de stat;
    - (4) codul de identificare a băncii în care este deschis contul de decontare;
    - (5) contul bancar de decontare;
    - (6) numele și prenumele reprezentantului furnizorului;
    - (7) cel puțin un număr de telefon, fax, o adresă de e-mail, după caz, adresa de Internet;
  - b) informație despre serviciile contractate, care va include:
    - (1) expunerea și descrierea clară a tipurilor de servicii contractate;
    - (2) după caz, condițiile în care se limitează accesul sau utilizarea anumitor servicii și/sau aplicații;
    - (3) nivelul minim garantat de calitate a serviciilor contractate;
    - (4) termenul-limită în care se realizează activarea serviciilor contractate și/sau conectarea inițială la rețeaua și serviciile contractate;
    - (5) termenul de remediere a deranjamentelor;
    - (6) termenul de soluționare a reclamațiilor;
    - (7) condițiile în care se realizează suspendarea furnizării serviciilor contractate;
  - c) după caz, informație privind serviciile de asistență tehnică aferente obiectului contractului, care va include:

- (1) condițiile de oferire a serviciilor de asistență tehnică;
  - (2) 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 lucru ale furnizorului de servicii);
  - (3) tarifele și plățile aferente serviciilor de asistență tehnică, în cazul în care acestea se vor percepe;
  - (4) mențiunea dacă se oferă asistență tehnică pentru utilizarea terminalelor contractate de la furnizor, informații despre condițiile de furnizare a serviciilor și tehnologiilor utilizate în acest sens;
  - (5) nominalizarea altor tipuri de servicii de asistență tehnică, dacă este cazul;
- d) informație privind serviciile de relații cu clienții, care va include:
- (1) modalitățile prin care serviciile de relații cu clienții pot fi contactate;
  - (2) programul de lucru al serviciului/serviciilor de relații cu clienții;
  - (3) eventuale condiționări la utilizarea serviciului de relații cu clienții.
- e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat:
- (1) 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 ;
  - (2) modul de aplicare a prețurilor și tarifelor;
  - (3) modalitatea de tarificare a serviciilor, inclusiv, în funcție de tranșele orare, dacă este cazul;
  - (4) modalitatea prin care utilizatorul final poate obține informații actualizate cu privire la totalitatea tarifelor și prețurilor aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat;
  - (5) modalitatea de plată a facturii (numerar, prin transfer, terminale de plată, electronic, etc.);
  - (6) forma (tipărită sau electronică) a facturii, respectiv, modalitatea în care utilizatorul final va primi factura, data emiterii și termenul scadent al acesteia;
  - (7) precizarea dacă tarifele includ sau nu TVA;
- f) informație privind acțiunea contractului:
- (1) perioada de valabilitate a contractului (durata contractului);
  - (2) după caz, perioada minimă a contractului, inclusiv, durată minimă necesară pentru a beneficia de anumite promoții sau avantaje existente la momentul încheierii contractului;
  - (3) condițiile de reînnoire a contractului;
  - (4) 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 expresă a limitei creditului respectiv;

- i) existența sau inexistența posibilității suspendării în mod automat de către furnizor a furnizării serviciilor la atingerea 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 neplata facturii;
  - k) despăgubirile aplicabile și procedura de acordare a acestora în cazul în care nu se 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 fix de acces și conectare la o rețea publică de comunicații electronice, 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 (SNR) asupra liniei de acces și conectare la rețeaua publică de comunicații electronice la un punct fix.
- 46) suplimentar clauzelor definite în pct. 28 sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de telefonie au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, 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, în cazul în care se depășesc minutele incluse în abonament (tarifele standard) sau nu sunt incluse în abonament;
  - b) condițiile și tarifele aferente portabilității numerelor;
  - c) prețul echipamentului achiziționat de la furnizor de către utilizatorul final odată cu serviciul public de telefonie contractat sau costurile asociate închirierii acestuia, după caz;
  - d) consimțământul sau refuzul utilizatorului final de a fi apelat sau de a primi mesaje SMS, MMS în scopuri de marketing, al efectuării studiilor de piață, sondajelor sau cu tentă electorală. Acest consimțământ se va referi doar la cazurile când furnizorul este autorul apelurilor sau a mesajelor trimise sau o terță persoană cu care furnizorul a încheiat un acord în acest sens și nu se va referi la mesajele informative aferente preavizărilor ce reies din obligațiile furnizorului;
  - e) 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;
  - f) opțiunea utilizatorului final de a oferi sau a nu oferi publicului datele sale 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;
- 47) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de acces la Internet au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații:
- a) dacă e cazul, volumul traficului inclus în abonament;

- b) tariful pentru traficul suplimentar, înregistrat în cazul depășirii traficului inclus în abonament sau opțiune;
  - c) după caz, prețul echipamentului achiziționat de la furnizor de către utilizatorul final odată cu serviciul de acces la Internet contractat sau costurile asociate închirierii acestuia;
  - d) modalitatea prin care utilizatorul final poate să efectueze măsurarea vitezei de transfer a datelor (upload și download) pentru a verifica respectarea de către furnizor a clauzelor contractuale în acest sens;
  - e) 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;
  - f) informații privind valorile concrete a următorilor parametri tehnici:
    - (1) viteza nominală sau maximă de transfer a datelor (în orice caz);
    - (2) viteza minimă garantată de transfer a datelor în orele cu intensitate maximă a traficului în rețea. În cazul în care furnizorul nu asigură o viteză minimă garantată, acesta are obligația să menționeze explicit în contract acest lucru;
    - (3) 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 își asumă obligația să asigure o valoare garantată a acestui parametru, acesta are obligația să menționeze explicit în contract acest lucru;
    - (4) variația întârzierii de transfer a pachetelor de date maximă (doar în cazul în care furnizorul își asumă obligația să asigure o valoare garantată a acestui parametru). În cazul în care furnizorul nu își asumă obligația să asigure o valoare garantată a acestui parametru, acesta are obligația să menționeze explicit în contract acest lucru;
    - (5) rata pierderii de pachete 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 își asumă obligația să asigure o valoare garantată a acestui parametru, acesta are obligația să menționeze explicit în contract acest lucru.
- 48) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de retransmisie a programelor media audiovizuale, indiferent de tehnologia utilizată pentru transmiterea acestor servicii, au obligația să precizeze în contractele încheiate cu abonați în formă scrisă cel puțin următoarele informații:
- a) lista nominală a programelor din cadrul ofertei de servicii de programe media audiovizuale aferente pachetului de servicii contractat, cu precizarea că aceasta poate fi modificată din considerente obiective și justificate și se va produce doar după informarea prealabilă a utilizatorului final cu cel puțin 30 de zile până la modificare;
  - b) numărul minim garantat de programe oferite pentru tipul de abonament contractat.

## Capitolul IV

### DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ESENȚIALE ALE UTILIZATORULUI FINAL

#### Secțiunea 1-a

#### Drepturile esențiale ale utilizatorului final

29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale:

- 1) dreptul de a beneficia de servicii, cu respectarea actelor normative în vigoare;
- 2) dreptul la încheierea contractelor în formă scrisă cu furnizorul;
- 3) dreptul de a lua act de informația integrală și exhaustivă despre condițiile (clauzele) contractuale, până la încheierea contractului respectiv;
- 4) dreptul la informația completă și veridică despre serviciile contractate conform cerințelor prezentului Regulament;
- 5) dreptul de a fi conectat (sau reconectat) la rețea conform clauzelor contractului încheiat cu furnizorul sau, după caz, conform condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, cu respectarea actelor normative în vigoare;
- 6) dreptul de a rezilia, din inițiativa sa, contractul încheiat în formă scrisă până la expirarea perioadei minime a contractului, fără a avea obligația de achitare a penalităților în cazul în care furnizorul a modificat unilateral tarifele, condițiile contractului și/sau, după caz, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor contractate în defavoarea utilizatorului final. În acest caz, contractul încheiat în formă scrisă va fi reziliat la sfârșitul perioadei lunare de achitare, dar nu mai târziu de data intrării în vigoare a modificărilor respective anunțate de furnizor;
- 7) dreptul de a cesiona unei alte persoane, cu acordul furnizorului, drepturile și obligațiile ce i-au revenit la contractarea serviciilor;
- 8) dreptul de a i se suspenda, la cerere, serviciile, cel puțin o dată în decursul unui an calendaristic și cel puțin pentru o perioadă de o lună, achitând, în acest caz, toate cheltuielile aferente suspendării, conform tarifelor în vigoare la momentul suspendării;
- 9) dreptul de a instala Codul PIN propriu pe Cartela SIM;
- 10) dreptul de a solicita (prin telefon, poșta electronică și/sau prin orice alt mijloc de comunicare ce asigură transmiterea și confirmarea primirii) suspendarea serviciilor contractate în formă scrisă, în legătură cu furtul sau pierderea Cartelei SIM. În acest caz, utilizatorul final rămâne responsabil de achitarea integrală a plăților generate de utilizarea serviciilor până la momentul suspendării de către furnizor a acestora;
- 11) dreptul să reclame la Agenție încălcarea de către furnizor a obligațiilor sale legale și/sau contractuale;
- 12) dreptul de a i se prezenta, la cerere, facturi detaliate în condițiile stabilite în Capitolul V al prezentului Regulament;
- 13) dreptul de a fi informat (prin telefon, poșta electronică și/sau prin orice alt mijloc de comunicare ce asigură transmiterea și confirmarea primirii comunicării) de către furnizorul de la care a contractat servicii în formă scrisă despre modificările în condițiile contractului, despre modificările condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, implicit despre modificarea tarifelor



pentru servicii sau ale altor tarife aferente, cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a modificărilor respective;

- 14) dreptul, în cazul contractării serviciului public de telefonie, de a beneficia de acces gratuit la serviciile de urgență (pompieri, poliție, ambulanță, serviciul gaz) și la serviciul de consultare a contului;
- 15) dreptul de a-și schimba pachetul de servicii de care beneficiază în baza contractului încheiat în formă scrisă, în condițiile stabilite de furnizor și cu respectarea prevederilor actelor normative în vigoare;
- 16) dreptul de a fi primit în audiență de către furnizor;
- 17) dreptul de a depune reclamații furnizorului. Modul de examinare a reclamațiilor este expus în Capitolul VI al prezentului Regulament;
- 18) dreptul de a beneficia de portabilitatea numerelor, conform reglementărilor în vigoare.

## **Secțiunea 2-a**

### **Obligațiile esențiale ale utilizatorului final**

30. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale:

- 1) să utilizeze serviciile contractate în strictă conformitate cu cerințele actelor normative în vigoare, cu respectarea prezentului Regulament, a clauzelor contractului încheiat și, după caz, a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice stabilite și/sau modificate de furnizor și acceptate de utilizatorul final, în modul stabilit;
- 2) să utilizeze corect echipamentul terminal prin intermediul căruia se conectează la rețeaua publică de comunicații electronice;
- 3) să nu creeze perturbații în rețelele publice de comunicații electronice;
- 4) să nu conecteze, dar și să nu admită conectarea la echipamentul terminal a altor echipamente sau accesorii pasibile să perturbeze funcționarea rețelei publice de comunicații electronice la care este conectat;
- 5) să nu transmită Cartela SIM sau cartela de decodare a semnalului de televiziune digital unei terțe persoane, să nu o dea în chirie, să nu o distrugă, să nu o deterioreze;
- 6) să achite plata pentru serviciile contractate conform tarifelor în vigoare și în termenele stabilite în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în contractul încheiat în formă scrisă, în facturi și/sau în alte documente ce fac parte integrantă a contractului încheiat;
- 7) să ofere furnizorului date corecte și documente autentice stabilite de furnizor pentru contractarea serviciilor în baza contractului încheiat în formă scrisă;
- 8) să informeze furnizorul despre modificările survenite în datele și/sau documentele prezentate furnizorului la încheierea contractului, dacă asemenea modificări survin ulterior, în modul și termenele stabilite în contract;
- 9) să ia toate măsurile de precauție pentru a se evita folosirea abuzivă sau cu rea voință a Cartelei SIM, inclusiv, de către terțe persoane;
- 10) să nu copieze datele tehnice de identificare înscrise pe Cartela SIM sau pe cartela de decodare a semnalului de televiziune digital;

- 11) să nu utilizeze sau să admită utilizarea serviciilor cu prejudicierea altor utilizatori finali și/sau furnizorului;
- 12) să nu utilizeze serviciile în scopuri ce contravin actelor normative în vigoare, intereselor statului și/sau ordinii publice;
- 13) să nu redirecționeze în și/sau prin rețeaua furnizorului de la care a contractat serviciile publice de telefonie traficul generat de către terți;
- 14) să se asigure de faptul că echipamentul său terminal cu care accesează rețeaua și serviciile este certificat conform cerințelor actelor normative în vigoare ale Republicii Moldova;
- 15) să nu conecteze la echipamentul terminal alte echipamente sau accesorii în scopul expedierii în masă a mesajelor sau efectuării în masă a apelurilor sau redirecționării traficului telefonic generat de terți;
- 16) să nu afecteze securitatea rețelei și a serviciului, inclusiv prin:
  - a) accesarea de date care nu sunt destinate utilizatorului final sau pătrunderea într-un server sau cont pe care utilizatorul final nu are permisiunea să îl acceseze;
  - b) încercarea de a întrerupe sau a face inutilizabil serviciul unui alt utilizator, inclusiv, prin trimiterea unor cantități mari de mesaje electronice, pachete de date sau altfel de informații către o adresă electronică, către o pagină de Internet, către o altă resursă informațională conectată la rețeaua Internet sau către un alt utilizator al serviciului;
  - c) contrafacerea oricărui antet al pachetului de date IP sau a oricărei părți din informația cuprinsă în acest antet;
- 17) să folosească serviciul numai pentru uzul propriu, să nu revândă serviciul către terți, să nu folosească serviciul în scopul furnizării, cu sau fără plată, de servicii către terți, fără acordul în scris al furnizorului;
- 18) să nu admită utilizarea rețelei și serviciului într-un mod care afectează interesele legitime ale furnizorului sau ale unei terțe.
- 19) să achite, în cazul furtului sau pierderii Cartelei SIM, toate plățile generate de utilizarea serviciilor până la momentul suspendării de către furnizor a serviciilor.

## **Capitolul V**

### **FACTURA DETALIATĂ**

31. La cererea în scris a utilizatorilor finali care au încheiat cu furnizorul contracte în formă scrisă, furnizorul va emite facturi detaliate privind serviciile furnizate.
32. În funcție de serviciul furnizat, se disting două tipuri de facturi detaliate: a) factura detaliată pentru serviciul public de telefonie și b) factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet;
33. Factura detaliată pentru serviciul public de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație:
  - 1) perioada de facturare;
  - 2) tariful lunar perceput pentru abonament;

- 3) dacă este cazul, tarifele și, respectiv, plățile percepute pentru conectare, instalare, reconectare sau deconectare;
  - 4) tarifele și, respectiv, plățile percepute pentru închiriere/furnizare de echipamente, tariful și, respectiv, plata pentru serviciile suplimentare, inclusiv, pentru alte servicii ocazionale furnizate, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;
  - 5) referință la ofertele de servicii în baza cărora utilizatorul final a beneficiat de facilități în perioada cuprinsă în factura detaliată;
  - 6) lista completă a apelurilor/convorbirilor telefonice de ieșire, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;
  - 7) lista completă a apelurilor/convorbirilor telefonice de intrare, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;
  - 8) lista completă a mesajelor expediate de utilizatorul final pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;
  - 9) lista completă a mesajelor recepționate de utilizatorul final, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;
  - 10) pentru fiecare apel/convorbire telefonică de ieșire și/sau intrare, respectiv, pentru fiecare mesaj expedit și/sau recepționat, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare, trebuie să fie indicate următoarele date:
    - a) numărul complet apelat și/sau numărul complet către care s-a expedit un mesaj și/sau numărul incomplet de la care a fost primit un apel telefonic ori mesaj;
    - b) data și ora când s-a inițiat fiecare convorbire telefonică, când s-a expedit un mesaj sau când a fost primit un apel ori mesaj;
    - c) după caz, tranșa orară;
    - d) durata fiecărei convorbiri telefonice de intrare și/sau ieșire;
    - e) sumele totale pentru fiecare convorbire telefonică de ieșire și/sau intrare și pentru fiecare mesaj expedit sau primit;
  - 11) sumele totale pentru convorbirile telefonice și mesajele tarifate, diferențiate pe categorii de apeluri/mesaje/alte servicii: apeluri în aceeași rețea, apeluri către alte rețele pe tipuri de rețele – către (alte) rețele fixe, către (alte) rețele mobile, către anumite rețele, dacă este cazul – către numere dintr-un grup definit, apeluri internaționale, apeluri efectuate/primate în roaming, apeluri către numere cu tarif special, apeluri *Dial-up* pentru acces la Internet, apeluri video, SMS, MMS, precum și pentru orice alte categorii de servicii utilizate și tarifate de furnizor în perioada de facturare;
  - 12) suma totală spre facturare;
  - 13) rata TVA și informația dacă sumele în factură sunt indicate cu sau fără TVA;
  - 14) unitatea de timp de taxare a convorbirilor telefonice;
  - 15) cel puțin un număr de telefon la care utilizatorul final poate solicita asistență referitoare la factura detaliată;
  - 16) după caz, cursul de schimb valutar aplicat.
34. Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet trebuie să includă cel puțin următoarea informație:

- 1) perioada de facturare;
  - 2) tariful și, respectiv, plata lunară percepută pentru abonament;
  - 3) dacă este cazul, tarifele și, respectiv, plățile percepute pentru conectare, instalare, reconectare sau deconectare;
  - 4) tarifele și, respectiv, plățile percepute pentru închiriere/furnizare echipamente, dacă este cazul;
  - 5) tariful și, respectiv, plata pentru serviciile suplimentare, inclusiv, pentru alte servicii ocazionale furnizate, pentru care se percep plăți conform tarifelor corespunzătoare în vigoare;
  - 6) volumul de trafic inclus în abonament sau în opțiune (limita de trafic);
  - 7) volumul de trafic *download* generat;
  - 8) volumul de trafic *upload* generat;
  - 9) volumul total de trafic (*download* și *upload*) generat;
  - 10) volumul total de trafic generat peste volumul de trafic inclus în abonament sau opțiune;
  - 11) tariful aplicat pe unitate de volum de trafic extra abonament sau extra opțiune;
  - 12) suma totală pentru volumul de trafic ce a depășit cel inclus în abonament;
  - 13) suma totală spre facturare;
  - 14) rata TVA și informația dacă sumele în factură sunt indicate cu sau fără TVA;
  - 15) unitatea de volum de trafic de taxare;
  - 16) cel puțin un număr de telefon la care utilizatorul final poate solicita asistență referitoare la factura detaliată;
  - 17) după caz, cursul de schimb valutar aplicat.
35. Factura detaliată poate fi oferită pentru ultimele 3 perioade de facturare depline de până la data cererii, fiecare egală cu o lună, și include informații pentru perioada maximă de o lună.
36. Factura detaliată conține informații doar despre serviciile furnizate contra plată și se oferă doar utilizatorului final care a încheiat cu furnizorul un contract în formă scrisă, sau persoanei împuternicite în modul stabilit;
37. Factura detaliată este întocmită în baza măsurătorilor de trafic efectuate de furnizor cu echipamente proprii, a căror conformitate a fost certificată potrivit prevederilor legale, cu excepția cazului când serviciile au fost furnizate utilizatorului final aflat în roaming de către furnizori de peste hotare.
38. Factura detaliată se oferă prin cel puțin unul din următoarele modalități:
- 1) înmânarea la punctele de lucru ale furnizorului;
  - 2) expedierea de către furnizor, prin serviciul de trimitere poștală, cu confirmare de primire, la adresa utilizatorului final indicată în contractul încheiat în formă scrisă sau la adresa electronică a utilizatorului final indicată în acest contract;
  - 3) prin intermediul unei aplicații speciale de pe pagina de Internet a furnizorului, cu asigurarea accesului securizat al utilizatorului final la informația respectivă.

## Capitolul VI

### MODUL DE EXAMINARE A RECLAMAȚIILOR ȘI DE INIȚIERE A PROCEDURII DE SOLUȚIONARE A LITIGIILOR

39. Utilizatorul final este în drept să pretindă furnizorului remedierea deficiențelor apărute în cadrul furnizării serviciilor contractate, prin depunerea unei reclamații.
40. Reclamațiile se depun de către utilizatorul final și se examinează de către furnizor cu respectarea prevederilor Legii cu privire la funcționarea limbilor vorbite pe teritoriul Republicii Moldova nr.3465-XI din 01 septembrie 1989 și Legii cu privire la petiționare nr.190- XII din 19 iulie 1994.
41. Reclamațiile pot fi depuse în scris, prin telefon, prin fax, în cadrul audiențelor organizate, de către persoanele cu funcții de răspundere a furnizorului, în alt mod prevăzut în procedura de examinare a reclamațiilor elaborată de furnizor.
42. Procedura de examinare a reclamațiilor va include:
  - 1) modalitățile în care utilizatorul final poate înainta o reclamație (telefon, fax, e-mail, serviciu poștal);
  - 2) un număr de telefon, adresa poștală și o adresă de e-mail pentru primirea reclamațiilor;
  - 3) denumirea, adresa și programul de lucru al compartimentului responsabil de primirea și înregistrarea reclamațiilor, dacă este cazul;
  - 4) termenul maxim pentru depunerea reclamației;
  - 5) termenul maxim de soluționare a reclamațiilor sau, dacă este cazul, pentru fiecare categorie de reclamații;
  - 6) posibilitatea utilizatorului final de a se adresa la Agenție sau în instanțe judecătorești competente.
43. Procedura de examinare a reclamațiilor trebuie să fie disponibilă, gratuit, prin:
  - 1) expunerea, la toate punctele de lucru ale furnizorului;
  - 2) publicarea, după caz, pe pagina de Internet a furnizorului;
  - 3) înmânarea utilizatorului final la momentul încheierii contractului și constituie parte integrantă a contractului încheiat.
44. Toate reclamațiile depuse în scris de către utilizatorii finali sunt înregistrate de către furnizor în registrul general de intrare a corespondenței sau într-un registru de reclamații.
45. Informația despre reclamațiile incluse în registrul respectiv trebuie să specifice cel puțin:
  - 1) numele, prenumele și adresa reclamantului;
  - 2) data depunerii reclamației;
  - 3) esența problemei abordate în reclamație;
  - 4) decizia luată de furnizor;
  - 5) data expedierii răspunsului.
46. Termenul de examinare a reclamațiilor nu va depăși 15 zile, iar în cazurile când reclamația necesită o examinare suplimentară – cel mult 30 de zile din data recepționării reclamației.
47. Rezultatul examinării reclamației se aduce la cunoștința reclamantului în scris, iar cu consimțământul lui – verbal.

48. Dacă nu a primit nici un răspuns de la furnizor, dacă nu este satisfăcut de măsurile întreprinse de furnizor sau în caz de dezacord cu deciziile furnizorului, reclamantul este în drept să se adreseze la Agenție sau în instanța de judecată competentă.
49. Adresarea către Agenție poate fi în formă de:
- 1) petiție, depusă și, respectiv, examinată în conformitate cu prevederile Legii cu privire la petiționare nr.190-XIII din 19 iulie 1994. Petiția va fi însoțită de copiile răspunsurilor primite, în scris, pe problema respectivă, de la furnizor;
  - 2) reclamație privind litigiul dintre utilizatorul final și furnizor, depusă și, respectiv, examinată în conformitate cu prevederile Regulamentului privind procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției nr.15 din 23 septembrie 2008.
50. Furnizorul are obligația să prezinte Agenției orice informație solicitată privind reclamațiile, copii de pe toate înregistrările, deciziile sau alte documente relevante.