



ÎNREGISTRAT:
Ministerul Justiției al Republicii Moldova

nr. _____ din _____ 2013

Ministru

_____ Oleg EFRIM

CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

HOTĂRÎRE

mun. Chișinău

din _____ 2013

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 URSU

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, stabilirea drepturilor și obligațiilor esențiale ale furnizorilor și utilizatorilor finali în cadrul raporturilor din domeniul comunicațiilor electronice, precum și asigurarea posibilității utilizatorilor finali de a alege servicii, prețuri, calitate.
3. În sensul prezentului Regulament se definesc următorii termeni:
 - 1) **Agenție** – 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) **echipament terminal** - echipament sau o parte a acestuia, care se conectează, direct sau indirect, la un punct terminal astfel încât permite transmiterea, prelucrarea și recepționarea semnalelor/pachetelor de date;
- 6) **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;
- 7) **IMEI** (International Mobile Equipment Identity) – numărul internațional de identitate al echipamentului terminal mobil;
- 8) **Lista neagră** – lista care conține numerele IMEI ale echipamentelor terminale mobile care nu sunt admise în rețeaua de comunicații electronice mobile;
- 9) **punct de deservire** – sediul în care furnizorul își desfășoară activitatea și care este accesibil publicului, implicit utilizatorilor finali, în scopul contractării serviciilor;
- 10) **punct de vânzare** – orice punct de deservire sau oricare altă locație în care furnizorul comercializează, personal sau prin terțe persoane autorizate de el, servicii publice de comunicații electronice furnizate prin intermediul cartelelor preplătite;
- 11) **punct terminal** - punct de conexiune necesar pentru accesul la rețeaua publică de comunicații electronice;
- 12) **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;
- 13) **serviciu public de acces la Internet** – 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 la rețeaua mondială unitară de calculatoare și alte aparate cu adrese computerizate, interconectate conform protocoalelor de comunicare TCP/IP (Transmission Control Protocol/ Internet Protocol), cu excepția serviciului public de telefonie furnizat prin intermediul protocolului IP;
- 14) **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;
- 15) **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 ce vizează conținutul 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 FreePhone (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 juridice 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 în forma și prin mijloacele de comunicare acceptate de părți. La momentul contractării serviciilor, furnizorul are dreptul să solicite utilizatorului final prezentarea setului de documente necesar și suficient pentru probarea identității și, dacă este cazul, a identității și împuternicirilor reprezentantului utilizatorului final.
9. Informația necesară pentru încheierea contractului și setul de documente menționat la pct. 8 se stabilesc de furnizor.
10. La contractarea serviciilor, utilizatorul final sau reprezentantul acestuia este obligat să prezinte furnizorului informația autentică cerută și setul integral de documente solicitat. Datele furnizate de utilizatorul final sau reprezentantul împuternicit al acestuia la încheierea contractului sau ulterior sunt considerate ca fiind corecte pînă la momentul în care utilizatorul final sau reprezentantul împuternicit al acestuia va prezenta în scris furnizorului modificări ale documentelor sau ale informațiilor oferite anterior.
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 legislației în vigoare, prezentului Regulament și altor acte normative din domeniul comunicațiilor electronice.
14. 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 de Internet a furnizorului și sunt puse integral de către furnizor la dispoziția utilizatorului final la momentul încheierii contractului, asigurându-i posibilitatea utilizatorului final, luând în considerare și handicapul acestuia, să ia cunoștință de conținutul lor.
15. Perioada minimă inițială a contractelor încheiate este de cel mult 24 de luni, cu excepția contractelor încheiate cu utilizatorii finali persoane juridice.
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 și după stingerea tuturor datoriilor utilizatorului final față de furnizor, în contul utilizatorului final rămân mijloace bănești, 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 clauzelor contractului sau a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului;
 - 2) dacă se probează că la momentul contractării serviciilor, utilizatorul final a prezentat documente sau informații neautentice sau false;
20. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului doar după o notificare prealabilă în scris a utilizatorului final în acest sens, doar după scurgerea unei perioade de suspendare a serviciilor și doar în cazul în care utilizatorul final nu a remediat încălcările clauzelor contractului care au dus la suspendarea serviciilor în termenul indicat în notificare, care nu poate fi mai mic de 30 de zile calendaristice din data transmiterii acesteia.
21. Prevederile pct.20 din prezentul Regulament nu se aplică în cazurile menționate în pct.19 subpct.2)-3) din prezentul Regulament, în cazurile când încălcările sunt iremediabile 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 rezilierea contractului și sistarea serviciilor din inițiativa furnizorului are loc imediat, fără o notificare și o suspendarea prealabilă.
22. Dreptul de proprietate asupra Cartelei SIM îl deține furnizorul, dacă clauzele contractului încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, nu prevăd altfel.

Secțiunea a 2-a

Contractarea serviciilor în formă verbală

23. Serviciile care pot fi contractate în formă verbală (fără încheierea contractelor în formă scrisă) se consideră serviciile furnizate prin intermediul cartelelor preplătite sau prin alte mijloace de plată asimilate ce permit acces anonim la servicii.
24. Furnizorul este obligat să publice și să pună integral la dispoziția utilizatorului final, la cererea acestuia, 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.
25. Contractarea în formă verbală a serviciilor publice de telefonie mobilă se realizează prin darea în posesie utilizatorului final, la punctele de vânzare, a unei cartele SIM 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.
26. Modalitatea de utilizare a cartelei preplătite sau de reîncărcare a contului este descrisă în ghidul/instrucțiunile de utilizare serviciului 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 ale furnizorului.
27. 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

28. 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 și utilizare a serviciilor în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și ale prezentului Regulament;
 - 3) dreptul de a stabili și modifica tarifele pentru servicii, inclusiv tarifele pentru serviciul roaming și apelurile internaționale, cu respectarea obligației de informare, cu excepția furnizorului cu putere semnificativă pe piața serviciilor de telefonie fixă relevantă furnizate utilizatorilor finali persoane fizice, a căror tarife sunt aprobate de Agenție, cu consultarea Guvernului Republicii Moldova;
 - 4) dreptul de a stabili și modifica unitatea de taxare a serviciilor, respectând legislația și reglementările în vigoare;
 - 5) 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, categoria utilizatorilor finali (persoane fizice, persoane juridice), tipul serviciului, forma contractării serviciului, planurile tarifare, opțiunile, ș.a., inclusiv, dreptul de a implementa, retrace sau modifica programe de loialitate;
 - 6) dreptul de a stabili și modifica modalitatea, termenele și condițiile de facturare și achitare pentru serviciile furnizate utilizatorului final, inclusiv mărimea limitei de credit dacă utilizatorul final va beneficia de un asemenea credit, cu respectarea obligației de informare;

- 7) 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 incapacitate de plată;
 - d) furnizorul este în incapacitate tehnică de furnizare a serviciului la locația solicitată de utilizatorul final;
 - e) în alte cazuri expres stabilite prin lege.
- 8) 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 prin afișarea pe pagina de Internet a furnizorului ori prin orice altă metodă care permite liberul acces la această informație;
- 9) dreptul de a suspenda furnizarea serviciilor, fără preaviz, la atingerea limitei de credit maxim sau în cazul când valoarea contului utilizatorului final devine zero;
- 10) dreptul de a respinge cererile repetate ale utilizatorului final privind modificarea adresei IP statice;
- 11) 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;
- 12) dreptul de a refuza satisfacerea cererii utilizatorului final privind deblocarea Cartelei SIM, dacă nu se probează faptul că solicitantul este posesorul legal al cartelei sau în cazul când utilizatorul final a săvârșit fapte ilicite de utilizare a rețelelor și/sau serviciilor publice de comunicații electronice de care a beneficiat;
- 13) dreptul de a schimba numărul de telefon oferit utilizatorului final din motive operaționale sau în cazul modificării legislației în vigoare;
- 14) 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;
- 15) dreptul de a înregistra apelurile și convorbirile telefonice dintre utilizatorul final și serviciul de relații cu clienții, cu informarea în prealabil a utilizatorului final apelant despre acest fapt;
- 16) dreptul de a aloca utilizatorului final un număr de telefon sau o adresă IP cu scopul de a permite acestuia să beneficieze de servicii, la discreția proprie;
- 17) dreptul de a cere utilizatorului final deținerea în cont a unei sume bănești minime drept condiție prealabilă pentru activarea serviciului roaming internațional;
- 18) dreptul de a rezilia contractul de furnizare a serviciilor încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final, dacă cel din urmă nu-și achită datoriile restante față de furnizor în termen de 30 de zile calendaristice de la suspendarea serviciilor, cu notificarea prealabilă despre aceasta a utilizatorului final;

- 19) dreptul de a suspenda furnizarea serviciilor către utilizatorul final, în cazul încălcării prevederilor legislației sau reglementărilor în vigoare sau în cazul neexecutării esențiale a prevederilor contractului sau a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor;
- 20) dreptul de a menține o „Listă neagră”, în care, la cererea utilizatorilor finali și în condițiile stabilite de furnizor, să fie incluse numerele IMEI ale echipamentelor terminale furate, doar în baza informației furnizate de organele de drept ale statului;
- 21) dreptul de a extrage din contul utilizatorului final, fără acordul acestuia, mijloacele bănești alocate în cont din greșeală, cu informarea prealabilă a utilizatorului;
- 22) dreptul de face oferte comerciale individuale utilizatorilor finali persoane juridice, conform criteriilor stabilite de furnizor de sine stătător, cu respectarea actelor normative în vigoare;
- 23) alte drepturi prevăzute de legislația sau reglementările în vigoare sau contract, inclusiv condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor.

Secțiunea a 2-a

Obligațiile esențiale ale furnizorului

29. 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.29 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.29 sbpct.1) din prezentul Regulament ori de câte ori intervine modificarea acestora, cu precizarea datei ultimei actualizări;
- 4) să ofere, în mod gratuit, fiecărei persoane interesate, înainte de încheierea contractului, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, prin poștă 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 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 și a perioadei de efectuare a lucrărilor planificate de mentenanță, modernizare și/sau dezvoltare a rețelei. În cazul lucrărilor planificate de mentenanță, modernizare și/sau 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;
- 6) 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 unui punct terminal,

după caz, unui număr de telefon sau a unei stații de bază pentru telefonie celulară mobilă, în termen maxim de 24 de ore pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe puncte terminale și/sau, după caz, numere de telefon pentru telefonie fixă sau stații de bază pentru telefonie celulară mobilă) și în termen de 72 de ore pentru incidente critice (când sunt afectate 50 la sută sau mai multe puncte terminale sau, după caz, numere de telefon pentru telefonie fixă/mobilă sau stații de bază pentru telefonie celulară mobilă sau în cazul deranjamentelor legate de deteriorarea și/sau furtul de către terțe persoane a cablurilor sau altor elemente de rețea care nu sunt raportate de utilizatorii finali, dar care sunt înregistrate de sistemele de management ale furnizorului). Termenele de remediere a deranjamentelor se vor scurge din momentul primei raportări 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;
- 7) 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 în maxim trei zile lucrătoare din momentul scurgerii termenului de înlăturare a deranjamentului;
 - 8) să efectueze recalcularea plății de abonament sau să acorde compensații cel puțin echivalente sumei recalculate pentru liniile de acces, după caz, pentru numerele de telefon, pentru care serviciile au fost întrerupte sau degradate în perioada de lichidare a deranjamentului, în cazul în care furnizorul a depășit termenul maxim de remediere a deranjamentului prevăzut de prezentul Regulament. Recalcularea sau acordarea compensației 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 sau de către utilizatorul final identificat în prealabil de către furnizor ca fiind posesorul legal al cartelei preplătite, 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 sau, după caz, compensația va fi calculată proporțional perioadei în care serviciul a fost indisponibil sau degradat.
 - 9) 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 prin afișarea pe pagina de Internet a furnizorului ori prin orice altă metodă care permite liberul acces la această informație;
 - 10) să ofere gratuit utilizatorului final, la cerere, la toate punctele de deservire, 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.
 - 11) 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;
 - 12) 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;

- 13) 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 dovezii că el este posesorul legal al cartelei, în cazul utilizării serviciilor pe bază de cartelă preplătită, sau semnatarul (reprezentantul împuternicit al semnatarului) contractului de furnizare a serviciilor, în cazul furnizării serviciilor în baza contractului încheiat în formă scrisă;
- 14) să suspende furnizarea serviciului public de telefonie mobilă în decurs de cel mult 1 oră de la momentul primirii de către serviciul clienți al furnizorului, prin telefon, a solicitării din partea utilizatorului final, în legătură cu furtul sau pierderea Cartelei SIM;
- 15) 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 posesorul legal al cartelei preplătite, sau semnatarul contractului de furnizare a serviciilor.
- 16) 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;
- 17) să specifice în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor pe care le furnizează modalitatea de achitare pentru aceste servicii;
- 18) să asigure, în propria rețea, 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;
- 19) să asigure prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;
- 20) să ofere, la solicitarea scrisă, fiecărui utilizator final cu care are încheiat contract în formă scrisă sau fiecărui utilizator final identificat în prealabil de către furnizor ca fiind posesorul legal a cartelei preplătite, 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 detaliate. Exigențe față de factura detaliată sunt expuse în Capitolul V al prezentului Regulament;
- 21) 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 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, expediate pe suport de hârtie, constituie forma scrisă a informării utilizatorului final;
- 22) 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 sau în cazul când limita de credit a fost depășită în cadrul unui apel telefonic continuu sau în cadrul unor apeluri telefonice consecutive efectuate la intervale scurte de timp, insuficiente pentru realizarea automată a proceselor de taxare în vederea suspendării serviciului public de telefonie;

- 23) 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 de către utilizatorul final a pragului de deconectare stabilit de furnizor și, în cazul stabilirii în contractul încheiat a limitei de credit, despre expirarea limitei de credit respective;
- 24) 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;
- 25) 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. Se consideră data primirii informației cu privire la achitarea integrală, ziua în care plata integrală a fost primită în contul bancar al furnizorului;
- 26) să nu restricționeze identificarea numărului apelantului dacă apelantul nu a solicitat acest lucru;
- 27) să informeze în prealabil utilizatorul final cu privire la orice limitare impusă de furnizor la utilizarea serviciilor proprii, atunci când aceste limitări nu sunt interzise de legislația în vigoare;
- 28) să ofere 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;
- 29) 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. Preavizul va fi trimis prin cel puțin un mijloc de comunicare care asigură transmiterea acestuia către fiecare utilizator în parte. Nerecepționarea de către utilizatorul final a preavizului nu îl exonerează de obligația de plată stabilită în contract;
- 30) să asigure, în cazul furnizării serviciilor publice de telefonie, realizarea portabilității numerelor conform reglementărilor în vigoare;
- 31) 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;
- 32) 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;
- 33) 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;

- 34) să informeze utilizatorul final despre condițiile de furnizare a serviciilor și plățile necesare a fi achitate pentru facilitățile sau serviciile aferente furnizării efective a serviciilor solicitate;
- 35) să ofere utilizatorului final mecanisme adecvate de informare despre starea contului și serviciile de care beneficiază, astfel încât utilizatorul final să își poată monitoriza și controla cheltuielile;
- 36) 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. În cazul în care furnizorul a suportat careva cheltuieli pentru conectarea utilizatorului final, iar acesta ulterior a retras cererea de conectare din motive ce nu depind de voința furnizorului, furnizorul este în drept să rețină din plățile achitate inițial de utilizatorul final o sumă egală cu cheltuielile irecuperabile suportate la conectare;
- 37) să examineze cererile și reclamațiile utilizatorilor finali în termenele stabilite de actele normative în vigoare;
- 38) 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;
- 39) 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;
- 40) 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;
- 41) 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 investiții financiare suplimentare;
- 42) să utilizeze echipamente, mijloace de măsurare proprii, adecvate, verificate metrologic, în modul stabilit, conform cerințelor prescrise;
- 43) 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 clară a tipurilor de servicii contractate;

- (2) după caz, condițiile în care se limitează accesul sau utilizarea anumitor servicii;
 - (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 și condițiile de oferire a unei asemenea asistențe;
 - (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 serviciul poate fi contactat;
 - (2) programul de lucru al serviciului;
 - (3) eventuale condiționări la utilizarea serviciului.
- 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 de facturare și termenul de achitare;
 - (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 inițială a contractului, inclusiv, durată minimă necesară pentru a beneficia de anumite promoții sau avantaje oferite utilizatorului final;
 - (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 limitei creditului respectiv și condițiilor de suspendare a serviciilor la atingerea acestei limite;
 - 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.
- 44) suplimentar clauzelor definite în pct.29 sbpct.43) 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, furnizate în afara abonamentului, opțiunii sau pachetului de servicii;
 - 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;
- 45) suplimentar clauzelor definite în pct.29, sbpct.43) 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 sau opțiunea contractată;
 - 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 transiterii echipamentului în posesie și folosință temporară utilizatorului final;
 - 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.
- 46) suplimentar clauzelor definite în pct.29, sbpct.43) 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 (cu excepția cazurilor în care asemenea servicii se oferă în calitate de servicii complementare în cadrul unui contract de furnizare a serviciilor publice de comunicații

electronice fără achitarea unei plăți de abonament aferente acestor servicii complementare), 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;
- c) după caz, prețul echipamentului achiziționat de la furnizor de către utilizatorul final odată cu serviciul public de retransmisie a programelor media audiovizuale contractat sau costurile asociate transiterii în posesie și folosință temporară utilizatorului final.

Capitolul IV

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ESENȚIALE ALE UTILIZATORULUI FINAL

Secțiunea 1-a

Drepturile esențiale ale utilizatorului final

30. 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 inițiale 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 de facturare, 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 și în condițiile stabilite de furnizor, 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, numărul maxim de suspendări și perioada maximă de suspendare fiind stabilită de furnizor;
- 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 temporară a serviciilor contractate 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. Suspendarea serviciilor în legătură cu furtul sau pierderea Cartelei SIM nu va depăși 72 de ore consecutive, dacă contractul sau condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor nu prevăd altfel. Furtul sau pierderea Cartelei SIM nu exonerează utilizatorul final de la obligațiile asumate prin semnarea contractului cu furnizorul;
- 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 în conformitate cu pct.29 sbpct.21) din prezentul Regulament 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 cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizatorul final;
- 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 contractat, în condițiile stabilite de furnizor și cu respectarea prevederilor actelor normative în vigoare;
- 16) dreptul de a fi primit în audiență de către furnizor în orele de audiență stabilite de furnizor și făcute publice de către acesta;
- 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

31. 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 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 și termenelor stabilite expres în contractul încheiat în formă scrisă și/sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, 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 nu admită și să ia toate măsurile de precauție pentru a se evita folosirea abuzivă sau cu rea voință a Cartelei SIM și/sau a serviciilor, 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;
- 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;
 - 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;
- 20) să nu modifice și nici să nu admită modificarea codului IMEI al echipamentului terminal cu care accesează și utilizează serviciile.

Capitolul V

FACTURA DETALIATĂ

32. La cererea în scris a utilizatorului final care a încheiat cu furnizorul contract în formă scrisă sau care este identificat în prealabil de către furnizor ca fiind posesorul legal al cartelei preplătite, furnizorul va emite acestuia facturi detaliate privind serviciile furnizate.
33. 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;
34. 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 efectiv furnizate în perioada de facturare, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;
 - 5) dacă este cazul, informație privind facilitățile, reducerile de tarife, recalculările și/sau gratuitățile de care utilizatorul final a beneficiat în perioada cuprinsă în factura detaliată;
 - 6) lista completă a tuturor apelurilor/convorbirilor telefonice de ieșire;
 - 7) lista completă doar a apelurilor/convorbirilor telefonice de intrare pentru care se percep plăți;
 - 8) lista completă a tuturor mesajelor expediate;
 - 9) lista completă doar a mesajelor recepționate pentru care se percep plăți;
 - 10) pentru fiecare apel/convorbire telefonică de ieșire și/sau intrare pentru care se percep plăți, respectiv, pentru fiecare mesaj expedit și/sau recepționat pentru care percep plăți, trebuie să fie indicate următoarele date:
 - a) numărul de telefon complet care a fost apelat și/sau numărul de telefon complet către care s-a expedit un mesaj și/sau numărul de telefon 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) direcția efectuării apelului;
 - d) după caz, tranșa orară;
 - e) durata fiecărei convorbiri telefonice de intrare și/sau ieșire;
 - f) 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, 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.
35. 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 echipamentele transmise în posesie și folosință sau, după caz, comercializate împreună cu serviciul contractat;
 - 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) dacă este cazul, informație privind facilitățile, reducerile de tarife, recalculările și/sau gratuitățile de care utilizatorul final a beneficiat în perioada cuprinsă în factura detaliată;
 - 7) volumul de trafic inclus în abonament sau în opțiune (limita de trafic);
 - 8) volumul de trafic *download* generat;
 - 9) volumul de trafic *upload* generat;
 - 10) volumul total de trafic (*download* și *upload*) generat;
 - 11) volumul total de trafic generat peste volumul de trafic inclus în abonament sau opțiune;
 - 12) tariful aplicat pe unitate de volum de trafic extra abonament sau extra opțiune;
 - 13) suma totală pentru volumul de trafic ce a depășit cel inclus în abonament;
 - 14) suma totală spre facturare;
 - 15) rata TVA și informația dacă sumele în factură sunt indicate cu sau fără TVA;
 - 16) unitatea de volum de trafic de taxare;
 - 17) cel puțin un număr de telefon la care utilizatorul final poate solicita asistență referitoare la factura detaliată;
 - 18) după caz, cursul de schimb valutar aplicat.
36. Factura detaliată se oferă, la cerere, 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.
37. 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 oricărui alt utilizator final identificat în prealabil de furnizor ca fiind posesor legal a cartelei preplătite, sau persoanei împuternicite în modul stabilit;

38. 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.
39. 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 poștală sau la adresa electronică indicată de utilizatorului final solicitant;
 - 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

40. Utilizatorul final este în drept să pretindă furnizorului remedierea deficiențelor apărute în cadrul furnizării serviciilor contractate, prin depunerea unei reclamații.
41. 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, Legii protecției consumatorului nr. 105 din 13 martie 2003 și Legii cu privire la petiționare nr.190- XII din 19 iulie 1994.
42. 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.
43. 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 punctului de deservire al furnizorului responsabil de primirea și înregistrarea reclamațiilor, dacă este cazul;
 - 4) termenul maxim de soluționare a reclamațiilor sau, dacă este cazul, pentru fiecare categorie de reclamații;
 - 5) posibilitatea utilizatorului final de a se adresa la Agenție sau în instanțe judecătorești competente.
44. Procedura de examinare a reclamațiilor trebuie să fie publicată pe pagina de Internet a furnizorului și să fie disponibilă gratuit la toate punctele de deservire ale acestuia.
45. 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, sau în condica de reclamații, ținute în modul stabilit.
46. Informația despre reclamațiile incluse în registrul respectiv trebuie să specifice cel puțin:
- 1) numele și prenumele reclamantului;
 - 2) data depunerii reclamației;

- 3) esența problemei abordate în reclamație;
 - 4) data prezentării/expedierii răspunsului.
47. 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.
48. Rezultatul examinării reclamației se aduce la cunoștința reclamantului în scris, iar cu consimțământul lui – verbal.
49. 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.
50. 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.
51. Furnizorul are obligația să prezinte Agenției orice informație solicitată privind reclamațiile, copii de pe toate înregistrările, deciziile sau alte documente relevante, cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal.