

Operatorii de telecomunicatii trebuie sa puna la dispozitia utilizatorilor o fisa de sinteza cu date despre serviciile oferite

Furnizorii de servicii de comunicatii electronice sunt obligati sa puna la dispozitia utilizatorilor finali, înainte de încheierea unui contract, fie într-un spatiu comercial, fie la distanta, o fisa de sinteza care sa cuprinda informatii minime, într-un format standard, referitoare la serviciile de care viitorii clienti vor beneficia, informeaza Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare în Comunicatii (ANCOM), într-un comunicat de presa transmis, joi, spre publicare.

Reprezentantii reglementatorului pietei locale de telecomunicatii precizeaza ca fisa de sinteza reprezinta o modalitate de informare precontractuala si devine parte integranta a contractului încheiat cu utilizatorii.

"Reglementarile actuale vin în sprijinul utilizatorilor si obliga operatorii sa furnizeze informatiile esentiale despre oferta aleasa de cumparator sub forma unei fise de sinteza a contractului. Aceasta ar trebui sa fie concisa si usor de citit, pe un suport durabil (pe hârtie, email, DVD etc.) sau, în cazul în care furnizarea pe un suport durabil nu este fezabila, într-un document care poate fi deschis, vizualizat si descarcat cu usurinta. Formatul fisei de sinteza se aplica tuturor contractelor de telefonie, internet sau televiziune si le permite utilizatorilor sa compare mai usor ofertele de servicii. Modelul este în conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 2019/2243 de stabilire a modelului fisei de sinteza a contractului", mentioneaza Autoritatea.

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

"În cazul în care, în functie de modalitatea de încheiere a contractului, din motive tehnice obiective, este imposibila punerea la dispozitia utilizatorului final a fisei de sinteza a contractului la momentul încheierii contractului, aceasta se pune la dispozitie ulterior, fara întârzieri nejustificate, cel târziu la momentul livrării echipamentului terminal sau înainte de începerea prestării serviciului solicitat. Obligatiile cu privire la primirea fisei de sinteza se aplica atât contractelor încheiate cu consumatorii, cât si celor încheiate cu alte categorii, precum microîntreprinderi, întreprinderi mici sau organizatii non-profit", se arata în comunicat.

ANCOM sustine ca, înainte de a sesiza orice aspect cu privire la încheierea unui contract, utilizatorii trebuie sa se asigure ca detin si ca au verificat documentele care alcatuiesc contractul (informarea precontractuala, fisa de sinteza, contractul de baza, conditii generale, brosură de tarife etc).

"În cazul în care furnizorul nu a pus la dispozitie fisa de sinteza la încheierea contractului de furnizare de servicii de comunicatii electronice, utilizatorii pot sesiza ANCOM. În cazul în care furnizorii nu respecta clauzele din contract, consumatorii pot sesiza Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC), iar utilizatorii finali care sunt microîntreprinderi, întreprinderi mici sau organizatii non-profit se pot adresa mediatorilor autorizati sau instantelor de judecata. ANCOM poate oferi consiliere si mediere, dar nu are atributii cu privire la sanctionarea furnizorilor în astfel de situatii", noteaza arbitrul telecom.

InfoCentru ANCOM pune la dispozitia utilizatorilor informatii utile despre serviciile de comunicatii electronice (telefonie, internet si televiziune) si serviciile postale, pentru a-i sprijini în alegerea si folosirea acestor servicii.