

ANCOM: Utilizatorii pot denunța unilateral contractele cu furnizorii, fără penalități, în anumite condiții

Furnizorii de servicii de comunicații electronice au posibilitatea de a modifica unilateral contractele încheiate cu utilizatorii finali, însă și aceștia din urmă pot denunța înțelegerea, fără plata unor penalități, în cel mult 30 de zile de la notificare, dacă nu accepta noile condiții, informează Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM).

Potrivit unui comunicat de presă al arbitrilor pieței locale telecom, singurele situații în cazul modificării unilaterale a contractului în care utilizatorii finali, în mod excepțional, nu pot denunța contractul fără penalități sau despăgubiri sunt: cele de natură pur administrativă și care nu au niciun efect negativ asupra utilizatorului final (de exemplu modificări ale datelor de contact ale furnizorului); atunci când acestea sunt impuse prin efectul legii; când acestea sunt exclusiv în beneficiul utilizatorului final (cum ar fi includerea unor beneficii suplimentare în pachetul de servicii achiziționat).

ANCOM precizează că a stabilit formatul și modalitățile de transmitere a notificării privind intenția modificării unilaterale a contractului. Astfel, notificarea trebuie să fie redactată cu caractere lizibile care sunt în contrast cu fondul documentului, textul trebuie să fie ușor de înțeles, iar titlul trebuie să fie sugestiv și să evidențieze caracterul unilateral al modificărilor propuse.

Documentul poate fi comunicat abonaților în format letric, prin scrisoare sau în format electronic, prin SMS, mesaj la adresa de poșta electronică sau prin contul de client, în acest din urmă caz, notificarea trebuind să fie însoțită de un SMS și/sau e-mail de avertizare cu privire la transmiterea acesteia.

"În cazul în care notificarea este comunicată utilizatorilor pe suport de hârtie, dimensiunea va fi cel puțin egală cu standardul A4, iar conținutul va fi scris în mod obligatoriu cu caractere de cel puțin 12p. Notificarea trebuie să fie separată de orice alt document transmis. Pentru notificările transmise prin poșta electronică sau prin contul de client, fișierul electronic care conține notificarea trebuie să fie separat de orice alt fișier electronic și să poarte o denumire sugestivă. În același timp, subiectul mesajului trimis prin intermediul poștei electronice sau al mesajului de avertizare cu privire la existența notificării în contul de client trebuie să reflecte, în mod clar, faptul că este vorba despre o modificare unilaterală a contractului. Atunci când notificarea comunicată utilizatorilor prin SMS conține un link care face trimitere către un document de pe pagina de internet proprie a furnizorului, aceasta trebuie să respecte, cumulativ, următoarele cerințe: textul notificării trebuie să includă cel puțin informația referitoare la intenția modificării unilaterale a contractului și să indice principalele elemente care fac obiectul modificării; documentul la care face trimitere link-ul menționat în SMS trebuie să fie un fișier cu extensia ".pdf" și să fie datat și validat prin semnatura electronică calificată a unui reprezentant al furnizorului. Acest document nu va putea fi modificat ulterior fără înștiințarea abonatului și va putea fi accesat/descărcat cel puțin pe durata de valabilitate a modificărilor propuse prin notificare", notează sursa citată.

Autoritatea subliniază faptul că, în cazul serviciilor furnizate pe baza de abonament, la momentul încheierii contractului, utilizatorul optează, prin intermediul unei clauze contractuale, pentru transmiterea notificării în format letric sau electronic, dar opțiunea poate fi modificată prin acordul părților pe parcursul derulării contractului.

În privința denunțării unilaterale a contractului, furnizorul are obligația de a pune la dispoziția utilizatorilor finali următoarele modalități: apel telefonic la numărul indicat în notificare, scrisoare transmisă la adresa indicată în notificare, o modalitate de contact în mediul online/electronic/digital indicată în notificare cu asigurarea și transmiterea dovezii înregistrării solicitării, denunțare scrisă depusă în orice unitate în care furnizorul își

desfasoara activitatea în permanenta sau în mod obisnuit, cerere de portare/transfer formulata în termen de 30 de zile de la data comunicarii notificarii.

Conform prevederilor legale, ANCOM poate lua masuri în cazul în care furnizorii modifica puncte din contractele încheiate cu utilizatorii finali fara a transmite notificarea privind intentia de a modifica unilateral contractul, daca nu respecta conditiile privind formatul si continutul notificarii sau daca, în urma transmiterii acesteia, nu ofera utilizatorilor dreptul de a denunta contractul, în conditiile impuse de lege.