

ANCOM a primit si solutionat anul trecut peste 3.800 de reclamatii pe segmentul de comunicatii electronice si servicii postale

Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare în Comunicatii (ANCOM) a primit si solutionat anul trecut 3.835 de reclamatii din partea utilizatorilor serviciilor de comunicatii electronice si serviciilor postale în România, din care 70% au vizat sectorul comunicatiilor electronice, iar 24% sectorul serviciilor postale.

Potrivit datelor centralizate de ANCOM, transmise miercuri AGERPRES, principalele nemulumiri din totalul reclamatiiilor care au vizat serviciile de comunicatii electronice furnizate de operatori s-au referit la probleme legate de relatia contractuala cu furnizorii, inclusiv rezilierea contractelor (18% din reclamatiiile referitoare la serviciile de comunicatii electronice), modificarea unilaterală a contractelor (12%), facturarea serviciilor de comunicatii electronice (11%), derularea contractelor la distanta (11%) sau gradul de acoperire cu servicii de voce si internet (9%).

Un procent de 17% dintre reclamatiiile din domeniul serviciilor de comunicatii electronice au vizat procesul de portare a numerelor de telefon, în timp ce 8% au fost legate de serviciul de roaming, cu accent pe conditiile de utilizare în Spatiul Economic European (Roam like at home).

Datele arata ca Vodafone România a fost furnizorul cel mai frecvent reclamat, cu 32%, urmat de Orange România - 20%, RCS&RDS - 11%, Telekom Romania Mobile Communications - 11% si Orange Communications S.A.- 7%.

În ceea ce priveste serviciile postale, din totalul reclamatiiilor primite anul trecut 24% au privit aceste tipuri de servicii, iar principalele probleme reclamate au fost nelivrarea trimiterilor postale (24% din totalul reclamatiiilor privind serviciile postale), deteriorarea trimiterilor postale (18%), termenul de livrare (16%) si pierderea sau furtul acestora (13%).

În functie de numarul de reclamatii pe domeniul serviciilor postale transmise ANCOM, cei mai reclamate furnizori au fost Fan Courier (30%), Cargus (23%), Dynamic Parcel Distribution (18%) si Posta Româna (6%).

De asemenea, 6% dintre reclamatiiile primite anul trecut au vizat alte subiecte, printre care echipamentele radio, regimul retelelor de infrastructura si procedurile de alocare a frecventelor pentru emisiile radio.

Potrivit ANCOM, consumatorii pot adresa reclamatii când furnizorii de comunicatii electronice nu ofera serviciul de portabilitate a numerelor (sau nu respecta legislatia din acest domeniu), nu respecta reglementarile legate de furnizarea serviciilor de roaming, nu includ anumite informatii în contracte sau nu respecta conditiile de încheiere a contractelor la distanta.

"Nerespectarea/neexecutarea contractelor de catre un furnizor de servicii de comunicatii electronice poate fi sanctionata de Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC) în cazul utilizatorilor care au calitatea de persoane fizice (consumatori). Totodata, utilizatorii (persoane fizice sau juridice) se pot adresa instantelor de judecata competente", transmit reprezentantii ANCOM.

În ceea ce priveste serviciile postale, în cazul nerespectarii termenului de livrare, utilizatorii se pot adresa ANPC, care are competenta legala de a sanctiona furnizorii pentru nerespectarea contractului/Conditiiilor generale privind furnizarea serviciilor postale. "În caz de pierdere, furt, distrugere (totala sau partiala) sau deteriorare a bunului expedit, utilizatorii care nu au primit un raspuns de la furnizor în maxim 3 luni sau sunt nemulumiti de raspuns,

se pot adresa ANCOM, cu dovada îndeplinirii procedurii reclamatiei prealabile. ANCOM nu poate însă stabili cuantumul despăgubirilor și nici obliga furnizorul la plata acestora, astfel de competente revenind instanțelor de judecată", se mai arată în comunicat.

ANCOM a lansat un sondaj de evaluare a satisfacției utilizatorilor finali ai serviciilor de comunicații (servicii de comunicații electronice și servicii postale) față de activitatea sa, cu scopul de a înțelege mai bine nevoile și așteptările utilizatorilor și de a asigura o informare corespunzătoare cu privire la piața de comunicații. Sondajul de opinie poate fi completat până cel târziu 29 februarie 2024.