

ANCOM: Utilizatorii serviciilor de comunicatii electronice au dreptul de a fi informati cu privire la atingerea unei limite de consum

Furnizorii de servicii de telefonie si de acces la internet din România au obligatia de a informa consumatorii la atingerea limitei de consum în valoare de 50 de euro/250 lei (fara TVA), care depaseste valoarea abonamentului, informeaza joi Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare în Comunicatii (ANCOM).

Potrivit sursei citate, utilizatorii de servicii de comunicatii electronice au dreptul de a fi informati cu privire la atingerea unei limite de consum suplimentare valorii lunare a abonamentului, iar furnizorii au obligatia monitorizarii, în timp util, a nivelului consumului acestor servicii.

"Pentru a spori transparenta si pentru a le permite consumatorilor sa își controleze mai bine costurile rezultate din utilizarea serviciilor de comunicatii electronice, furnizorii de servicii de acces la internet si de servicii de telefonie ofera acestora facilitatea de a urmari, în timp util, nivelul consumului pentru fiecare serviciu inclus în planul tarifar si îi informeaza atunci când volumul unui serviciu inclus în planul tarifar este consumat în întregime, respectiv la atingerea limitei de consum (financiara sau de volum). ANCOM a stabilit ca limita de consum la atingerea careia furnizorii sunt obligati sa informeze consumatorii este reprezentata de realizarea unui cost în cuantum de 50 euro/250 lei (fara TVA), peste valoarea abonamentului", se precizeaza într-un comunicat ANCOM remis AGERPRES.

Informarea are în vedere doar consumul serviciilor a caror plata se realizeaza ulterior furnizarii acestora (pe baza de abonament), tinând cont de specificul cartelelor preplatite, în cazul carora plata pentru serviciile oferite se face în avans, astfel încât consumatorul sa fie permanent în control în ceea ce priveste sumele utilizate pentru serviciile solicitate.

În functie de politica comerciala a furnizorilor, acest cost suplimentar poate include si costurile înregistrate la accesarea serviciilor cu valoare adaugata. "Asadar, furnizorii au responsabilitatea de a avertiza consumatorii în momentul atingerii acestui cost, contribuind la gestionarea mai eficienta a consumului de servicii de comunicatii electronice. În acelasi timp, consumatorii au posibilitatea de a renunta, în mod expres, la aceasta informare", mentioneaza autoritatea.

Utilizatorii finali microîntreprinderi, întreprinderi economice fara personalitate juridica, întreprinderi mici sau organizatii non-profit beneficiaza de aceleasi drepturi pe care le au si consumatorii, în masura în care nu au convenit în mod explicit sa renunte, în tot sau în parte, la aceste drepturi.

Potrivit sursei citate, în cazul unor probleme/neclaritati cu privire la aceasta facilitate, ANCOM recomanda consumatorilor, respectiv utilizatorilor finali indicati anterior, sa se adreseze mai întâi furnizorului. În situatia în care furnizorul nu a rezolvat aspectul semnalat, acestia se pot adresa ANCOM.

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. Informatiile se refera în principal la încheierea contractelor, modalitatea de tarificare, calitatea serviciilor, deblocarea terminalelor sau serviciul de roaming. În plus, utilizatorii pot gasi ghiduri dedicate, pe teme precum fraudele prin telefon sau serviciile de acces la internet.