

ANCOM: Fiecare furnizor de servicii de telecomunicatii stabileste conditiile de utilizare a cartelelor preplatite

Metodele de reîncarcare a cartelelor preplatite, perioada de valabilitate sau de gratie a acestora, precum si conditiile de activare si reactivare a optiunilor sau a planurilor tarifare sunt stabilite de fiecare furnizor, în functie de politica sa comerciala, precizeaza Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare în Comunicatii (ANCOM), într-un comunicat de presa transmis, joi, AGERPRES.

Arbitrul pietei locale de telecomunicatii noteaza, totodata, ca, la ora actuala, legislatia din domeniul comunicatiilor electronice nu stabileste conditii concrete pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice prin intermediul cartelelor preplatite si nici nu abilitaza ANCOM sa intervina în modul în care furnizorii își stabilesc ofertele comerciale.

"ANCOM primeste frecvent reclamatii de la utilizatorii de cartele preplatite, legate în special pierderea numarului de telefon din cauza nerespectarii termenelor de reîncarcare prevazute de furnizori (...) Cartelele preplatite ofera avantajul unui control mai riguros al consumului de voce si date si, implicit, al costurilor asociate utilizarii acestora. De asemenea, ofertele sunt mai dinamice si utilizatorii pot opta cu usurinta pentru ofertele adaptate nevoilor lor de consum. Totusi, cei care aleg acest tip de servicii trebuie sa aiba în vedere reîncarcarea periodica a cartelei si, eventual, activarea unei optiuni cu beneficii suplimentare. Este important de stiut ca metodele de reîncarcare a cartelelor preplatite, perioada de valabilitate/de gratie a cartelei sau conditiile de activare si reactivare a optiunilor sau planurilor tarifare sunt stabilite de fiecare furnizor, în functie de politica sa comerciala. Legislatia din domeniul comunicatiilor electronice nu stabileste conditii concrete pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice prin intermediul cartelelor preplatite si nici nu abilitaza ANCOM sa intervina în modul în care furnizorii își stabilesc ofertele comerciale", precizeaza Autoritatea.

Potrivit sursei citate, în cazul serviciilor furnizate prin intermediul cartelelor preplatite, drepturile si obligatiile partilor sunt stabilite printr-un document numit "Termenii si conditiile generale pentru utilizarea serviciilor preplatite", care înlocuieste un contract formal.

"De regula, dupa expirarea perioadei de valabilitate a creditului/optiunii, furnizorii pot oferi o perioada de gratie, care începe în ziua urmatoare expirarii perioadei de valabilitate si pe parcursul careia utilizatorul poate fi apelat si poate apela doar anumite numere gratuite. În situatia în care utilizatorul nu efectueaza o reîncarcare înainte de expirarea perioadei de gratie, accesul la servicii este complet restrictionat, iar cartela nu mai poate fi utilizata. În aceasta situatie, numarul de telefon poate fi alocat altui abonat, dar cu respectarea perioadei de carantina de 60 de zile, potrivit legi", subliniaza ANCOM.

Specialistii institutiei vin si cu o serie de recomandari pe acest subiect, iar utilizatorii sunt sfatuiti ca, înainte de utilizarea unei cartele preplatite, sa verifice: planurile tarifare oferite de furnizor, precum si promotiile valabile; termenul de valabilitate a fiecărei optiuni; modalitatile de reînnoire a cartelei; termenul de activare/reactivare a unei extraoptiuni; perioada de gratie, ce poate sa varieze în functie de furnizor si ofertele disponibile.

ANCOM sustine ca, în cazul în care întâmpina probleme la folosirea cartelelor preplatite, utilizatorii trebuie sa se adreseze în primul rând furnizorilor. Daca "Termenii si conditiile generale pentru utilizarea serviciilor preplatite" nu contin informatii esentiale sau daca acestea sunt neclare, consumatorii se pot adresa direct Autoritatii de reglementare.

În plus, nerespectarea de catre furnizori a termenilor si conditiilor proprii poate fi semnalata de consumatori (persoane fizice) Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor (ANPC).