

ANCOM: Utilizatorii de servicii de comunicatii electronice trebuie informati la consumul integral al abonamentului si la depasirea lui cu 250 de lei

Utilizatorii de servicii de telefonie si de acces la internet au dreptul de fi informati atunci când consuma integral resursele incluse în abonament si când acumuleaza costuri suplimentare de 250 lei (50 euro), fara TVA, peste valoarea acestuia, informeaza Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare în Comunicatii (ANCOM), printr-un comunicat.

Conform unui comunicat transmis, vineri, ANCOM a impus furnizorilor aceste obligatii pentru a spori transparenta si pentru a le permite utilizatorilor sa își controleze mai bine costurile rezultate din utilizarea serviciilor de comunicatii electronice.

"Furnizorii de servicii de comunicatii electronice au obligatia legala de a informa utilizatorii în doua situatii critice de consum: la epuizarea resurselor incluse în abonament - când volumul de servicii (minute, SMS, date mobile etc.) inclus în planul tarifar este consumat în totalitate; la atingerea unui prag de consum suplimentar de 250 lei (50 euro), fara TVA - atunci când utilizatorii depasesc valoarea abonamentului si acumuleaza costuri suplimentare în cuantum de 250 lei (50 euro), fara TVA, furnizorii sunt obligati sa emita o notificare clara si prompta. În functie de politica comerciala a furnizorilor, acest cost suplimentar poate include si costurile înregistrate la accesarea serviciilor cu valoare adaugata. Important! Aceste obligatii se aplica si utilizatorilor finali microîntreprinderi, întreprinderi mici sau organizatii nonprofit daca acestia nu au convenit în mod explicit sa renunte în tot sau în parte la aplicarea lor", se mentioneaza în comunicat.

De asemenea, ANCOM subliniaza ca, în cazul în care exista neclaritati cu privire la serviciile facturate, utilizatorii au posibilitatea de a consulta facturile detaliate, pe care furnizorii sunt obligati sa le remita la cerere. Acestea trebuie sa contina o serie de informatii minime, care sa permita identificarea serviciilor utilizate si a tarifelor percepute. Daca aceste obligatii de informare nu sunt respectate, utilizatorii se pot adresa ANCOM.

Pe de alta parte, autoritatea precizeaza ca prevederile legale în vigoare nu abilitaza ANCOM sa efectueze verificari cu privire la corectitudinea înregistrarii traficului de catre centrala operatorului.

"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, dar nu are atributii cu privire la sanctionarea furnizorilor în astfel de situatii", se mai mentioneaza în comunicat.

InfoCentru ANCOM pune la dispozitia utilizatorilor informatii utile despre serviciile de comunicatii electronice (telefonie, internet si televiziune), serviciile postale si serviciile digitale, pentru a-i sprijini in alegerea si folosirea acestor servicii. Informatiile se refera în principal la încheierea contractelor, modalitatea de tarificare, calitatea serviciilor, deblocarea terminalelor sau serviciul de roaming.

Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare în Comunicatii (ANCOM) este institutia care promoveaza interesele utilizatorilor de servicii de comunicatii electronice, servicii postale si servicii digitale în contextul tranzitiei la societatea Gigabit, prin valorificarea optima a mixului de instrumente de administrare si reglementare aflate la dispozitia Autoritatii.