

ANCOM a primit, în acest an, 67 de sesizari ce reclamau modificari unilaterale ale contractelor de catre furnizorii de servicii

Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare în Comunicatii (ANCOM) a solutionat, în cursul anului trecut, 142 de petitii care au vizat modificari unilaterale ale contractelor de catre furnizorii de servicii de telefonie, internet sau televiziune, iar de la începutul anului 2026, numarul reclamatiilor este de 67.

Potrivit unui comunicat de presa al institutiei, daca este prevazut în contract, furnizorii pot modifica unilateral clauze din contracte (de exemplu, pretul sau modul de tarificare, inclusiv moneda în care sunt exprimate preturile), însa acestia au obligatia de a notifica în avans abonatii cu privire la intentia de modificare si de a le acorda un termen de cel putin 30 de zile de la primirea notificarii pentru a decide daca accepta noile conditii sau îsi exercita dreptul de denuntare unilaterala a contractului, fara plata unor penalitati sau despagubiri.

"Denuntarea fara costuri nu poate avea loc daca modificarile sunt exclusiv în beneficiul utilizatorului final, sunt de natura pur administrativa si nu au niciun efect negativ asupra acestuia sau sunt impuse prin efectul legii. Totodata, nu pot face obiectul modificarii unilaterale perioada contractuala initiala agreata sau adaugarea unor servicii noi, contra cost", precizeaza Autoritatea.

Datele centralizate de catre arbitrul pietei locale de telecomunicatii arata ca, de la începutul anului, au fost primite 67 de sesizari pe subiectul modificarilor unilaterale ale contractelor de catre furnizori, dupa ce, în 2025, numarul acestora s-a ridicat la 142.

În context, ANCOM îi sfatuieste pe cei care au primit o notificare de modificare unilaterala a contractului, sa transmita o cerere în termenul indicat în notificare (respectiv în cel putin 30 de zile de la primirea acesteia), prin modalitatile indicate de furnizor, inclusiv prin înregistrarea unei cereri de portare a numarului de telefon în alta retea. De asemenea, se recomanda transmiterea unei notificari scrise, printr-un mijloc care permite utilizatorului pastrarea unei dovezi.

"În cazul denuntarii contractelor care au inclus achizitia unor echipamente, utilizatorii vor datora despagubiri asociate acestora daca decid sa le pastreze. În cazul contractelor care au o clauza de majorare a tarifelor cu rata inflatiei, prin care se explica mecanismul de indexare a preturilor si indicele de referinta utilizat de furnizor, aplicarea clauzei nu reprezinta o modificare unilaterala a contractului. Daca furnizorul modifica grila de programe de televiziune, dar pastreaza numarul minim de canale TV prevazut contractual, nu sunt aplicabile prevederile legale referitoare la modificarea unilaterala a contractului. În cazul în care nu sunt de acord cu modificarea contractului, utilizatorii au dreptul legal de a-l denunta unilateral, însa nu pot refuza aplicarea modificarii daca doresc mentinerea în vigoare a contractului", mentioneaza sursa citata.

ANCOM subliniaza ca poate interveni daca furnizorul a modificat contractul fara a notifica utilizatorii în mod corect si complet sau, dupa caz, daca nu i-a informat cu privire la posibilitatea de a înceta contractul fara penalitati sau nu a procesat solicitarile de denuntare fara penalitati transmise în termenul indicat.