

SINTEZA PROPUNERILOR

pe marginea proiectului de Regulament cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice

N/o	Textul original	Comentariile persoanei interesate	Propunerile persoanei interesate	Acceptarea/ neacceptarea propunerilor	Argumentările autorului proiectului	Textul redactat
I.					Firma de Producție și Comerț „ARAX-IMPEX” S.R.L.	
1.	<p>Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 15) să remedieze deranjamentele tehnice care au dus la degradarea calității sau la întreruperea serviciilor în termen maxim de 8 ore pentru incidente ce țin de funcționarea unei singure linii de acces, după caz, număr de telefon, în termen maxim de 24 de ore pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe linii de acces, după caz, numere de telefon) și în termen de 72 de ore pentru incidente critice (când sunt afectate 50 la sută sau mai multe linii de acces, după caz, numere de telefon). Termenele de remediere a deranjamentelor se vor scurge din momentul primei raportării a deranjamentului de către utilizatorul final sau, după caz, din momentul înregistrării acestuia de către sistemele de management ale furnizorului. Prevederile date nu se aplică în cazul:</p> <p>lit. a) deranjamentelor pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu cea a furnizorului;</p> <p>lit. b) deranjamentelor în echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final sau în rețelele private de comunicații electronice ale acestuia;</p> <p>lit. c) deranjamente legate de furtul cablurilor sau altor elemente de rețea care nu sunt raportate de utilizatorii finali, dar care sunt înregistrate de sistemele de management ale furnizorului.</p>	<p>Înțelegem că acesta nu cuprinde în sine și niște termeni exacți pentru remedierea deranjamentelor ce ar putea afecta serviciile de telefonie mobilă. În general, secțiunea dată nu face nici o trimitere la obligația de a remedia deranjamentele, care ar putea afecta calitatea serviciilor de telefonie mobilă.</p>	<p>Având în vedere numărul mare de abonați la acest serviciu, propunem, fie modificarea sbpct.15) prin generalizarea lui, astfel încât, termenii indicați să se răsfrângă pentru toate serviciile de comunicații electronice, fie introducerea unui nou punct separat, care ar cuprinde termeni expresi de remediere a defecțiunilor apărute în cadrul prestării serviciilor de telefonie mobilă.</p>	<p>Se acceptă. Ținând cont de propunerile furnizorilor, prevederile sbpct.15) se expun într-o redacție nouă.</p>		<p>Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 6) să remedieze deranjamentele tehnice care au dus la degradarea calității sau la întreruperea serviciilor în termen maxim de 8 ore pentru incidente ce țin de funcționarea unui punct terminal, după caz, unui număr de telefon sau a unei stații de bază pentru telefonia celulară mobilă, în termen maxim de 24 de ore pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe puncte terminale și/sau, după caz, numere de telefon pentru telefonia fixă sau stații de bază pentru telefonia celulară mobilă) și în termen de 72 de ore pentru incidente critice (când sunt afectate 50 la sută sau mai multe puncte terminale sau, după caz, numere de telefon pentru telefonia fixă/mobilă sau stații de bază pentru telefonia celulară mobilă sau în cazul deranjamentelor legate de deteriorarea și/sau furtul de către terțe persoane a cablurilor sau altor elemente de rețea care nu sunt raportate de utilizatorii finali, dar care sunt înregistrate de sistemele de management ale furnizorului). Termenele de remediere a deranjamentelor se vor scurge din momentul primei raportării a deranjamentului de către utilizatorul final sau, după caz, din momentul înregistrării acestuia de către sistemele de management ale furnizorului. Prevederile date nu se aplică în cazul:</p> <p>lit. a) deranjamentelor pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu cea a furnizorului;</p> <p>lit. b) deranjamentelor în echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final sau în rețelele private de comunicații electronice ale acestuia;</p> <p>lit. c) text exclus.</p>
2.	<p>Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpc. 22) să informeze în scris utilizatorul final despre modificările în condițiile contractului încheiat în formă scrisă cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul utilizatorului final de a rezilia contractul încheiat, fără a fi</p>	<p>Potrivit clauzelor contractelor semnate între furnizorii naționali și cei internaționali, fie chiar și între furnizorii naționali, anunțarea modificării tarifelor pentru asemenea apeluri are loc într-un termen de 7 zile calendaristice. Aceasta este o practică internațională bine stabilită, care oferă furnizorilor posibilitatea de a evita situațiile în care una din părțile contractante să fie în dezechilibru față</p>	<p>Considerăm că pct.28 sbpct.22) trebuie să conțină o excepție de la regula generală și anume posibilitatea furnizorilor de a anunța despre modificarea tarifelor pentru apelurile internaționale într-o perioadă mai scurtă de cel puțin 7 zile calendaristice.</p>	<p>Nu se acceptă. Totodată, ținând cont și de alte propuneri parvenite în cadrul consultărilor publice, prevederile sbpct. 22) se</p>	<p>O asemenea excepție contravine prevederilor art. 58 alin.(2) din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15.11.2007.</p>	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 21) să informeze în scris utilizatorul final despre modificările în condițiile contractului încheiat în formă scrisă cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul utilizatorului final de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile</p>

	penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizatorul final. Informarea se va realiza prin mijloace care să asigure transmiterea acestuia către fiecare utilizator final în parte. Scrisorile expediate pe suport de hârtie, prin fax, în format electronic, mesajele SMS și facturile de plată constituie forma scrisă a informării utilizatorului final;	de cealaltă parte, prin acumularea unor câștiguri fără justă cauză sau dimpotrivă comportarea unor pierderi. Totodată, considerăm că această prevedere nu afectează drepturile utilizatorului final, acesta fiind în posibilitate de a alege cele mai bune servicii la cele mai bune tarife, prin apelarea serviciilor VoIP prin intermediul codurilor de acces 16xx fie prin telefonia mobilă. Altfel spus, utilizatorul final nu este constrâns să folosească serviciile furnizorului la care este abonat, în cazul în care acesta va majora prețul la apelurile internaționale.		expun în redacție nouă.		condiții, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizatorul final. Informarea se va realiza prin mijloace de comunicare care vor asigura transmiterea acestuia către fiecare utilizator final în parte. Scrisorile personalizate expediate pe suport de hârtie, prin fax, prin poșta electronică, mesajele SMS și informația publicată pe facturile de plată, inclusiv pe verso-ul acestora, expediate pe suport de hârtie, constituie forma scrisă a informării utilizatorului final;
3.	<p>Capitolul V</p> <p>Pct.33.Factura detaliată pentru serviciul public de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 5)referință la ofertele de servicii în baza cărora utilizatorul final a beneficiat de facilități în perioada cuprinsă în factura detaliată;</p> <p>sbpct. 6)lista completă a apelurilor/convorbirilor telefonice de ieșire, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;</p> <p>sbpct. 7)lista completă a apelurilor/convorbirilor telefonice de intrare, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;</p> <p>sbpct. 8)lista completă a mesajelor expediate de utilizatorul final pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;</p> <p>sbpct. 9) lista completă a mesajelor recepționate de utilizatorul final, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;</p> <p>sbpct. 10) pentru fiecare apel/convorbire telefonică de ieșire și/sau intrare, respectiv, pentru fiecare mesaj expedit și/sau recepționat, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare, trebuie să fie indicate următoarele date:</p> <p>lit. a)numărul complet apelat și/sau numărul complet către care s-a expedit un mesaj și/sau numărul incomplet de la care a fost primit un apel telefonic ori mesaj;</p> <p>---</p> <p>Pct. 34.Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet trebuie să includă cel puțin următoarea informație:</p> <p>---</p>	Considerăm că factura detaliată trebuie să conțină lista completă a apelurilor convorbirilor telefonice de ieșire, indiferent de faptul dacă pentru acestea se percep sau nu plăți conform tarifelor în vigoare. De obicei, furnizorii oferă pachete cu minute gratuite incluse. Astfel, pentru o mai mare transparență și pentru a da posibilitatea utilizatorului final de a verifica dacă într-adevăr a consumat toate minutele gratuite incluse în pachet, considerăm firesc ca în factura detaliată să fie inclusă informația despre toate apelurile efectuate în ciuda faptului, că acestea sunt, sau nu taxate.	Propunem:			<p>Capitolul V</p> <p>Pct.34. Factura detaliată pentru serviciul public de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 5) dacă este cazul, informație privind facilitățile, reducerile de tarife, recalculările și/sau gratuitățile de care utilizatorul final a beneficiat în perioada cuprinsă în factura detaliată;</p> <p>sbpct. 6) lista completă a tuturor apelurilor/convorbirilor telefonice de ieșire;</p> <p>sbpct. 7) lista completă doar a apelurilor/convorbirilor telefonice de intrare pentru care se percep plăți;</p> <p>sbpct. 8) lista completă a tuturor mesajelor expediate;</p> <p>sbpct. 9) lista completă doar a mesajelor recepționate pentru care se percep plăți;</p> <p>sbpct. 10) pentru fiecare apel/convorbire telefonică de ieșire și/sau intrare pentru care se percep plăți, respectiv, pentru fiecare mesaj expedit și/sau recepționat pentru care percep plăți, trebuie să fie indicate următoarele date:</p> <p>lit. a) numărul de telefon complet care a fost apelat și/sau numărul de telefon complet către care s-a expedit un mesaj și/sau numărul de telefon incomplet de la care a fost primit un apel telefonic ori mesaj;</p> <p>---</p> <p>lit. nouă) direcția efectuării apelului;</p> <p>---</p> <p>Pct. 34.Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet trebuie să includă cel puțin următoarea informație:</p> <p>---</p> <p>sbpct. nou) dacă este cazul, informație privind facilitățile, reducerile de tarife, recalculările și/sau gratuitățile de care utilizatorul final a beneficiat în perioada cuprinsă în factura detaliată;</p>
II.				Se acceptă. Prevederile pct. 33 se expun într-o nouă redacție iar pct. 34 se completează cu un subpunct nou.		

S.C. „STARNET” S.R.L.

4.	<p>Capitolul I Pct.1.Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice (în continuare – Regulament) determină principiile generale de reglementare a relațiilor dintre furnizorii de servicii publice de comunicații electronice (în continuare – furnizori) și utilizatorii finali ai acestor servicii (în continuare – utilizatori finali), prin: sbpct. 1) descrierea ordinii de contractare a serviciilor; ---</p>		<p>Propunem ca sbpct. 1) din pct.1 să fie expus în următoarea redacție: „descrierea opțiunilor, formelor și ordinii de contractare a serviciilor”</p>	Nu se acceptă.	Ordinea include și elementele propuse.	Text original
5.	<p>Capitolul I Pct.2.Regulamentul are drept scop sporirea nivelului de protecție a utilizatorilor finali în relațiile cu furnizorii, prin impunerea furnizării de informații clare, în special în ceea ce privește transparența tarifelor și a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice, precum și asigurarea posibilității utilizatorilor finali de a alege servicii, prețuri, calitate.</p>		<p>Propunem ca pct. 2 să fie expus în următoarea redacție: „Prezentul Regulament are menirea de a stabili drepturile și obligațiile furnizorilor și utilizatorilor finali în cadrul raporturilor din domeniul comunicațiilor electronice; de a concretiza condițiile de bază în cadrul furnizării și utilizării serviciilor publice de comunicații electronice, precum și asigurarea posibilității utilizatorilor finali de a alege servicii, prețuri, calitate.”</p>	Se acceptă parțial.	Regulamentul are ca scop de bază sporirea nivelului de protecție a utilizatorilor finali în relațiile cu furnizorii, în conformitate cu art. 13 alin. (1) lit. a) din Legea comunicațiilor electronice nr 241-XVI din 15.11.2007.	<p>Capitolul I Pct. 2. Regulamentul are drept scop sporirea nivelului de protecție a utilizatorilor finali în relațiile cu furnizorii, prin impunerea furnizării de informații clare, în special în ceea ce privește transparența tarifelor și a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice, stabilirea drepturilor și obligațiilor esențiale ale furnizorilor și utilizatorilor finali în cadrul raporturilor din domeniul comunicațiilor electronice, precum și asigurarea posibilității utilizatorilor finali de a alege servicii, prețuri, calitate.</p>
6.	<p>Capitolul I Pct. 3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: --- --- În cuprinsul prezentului Regulament sunt, de asemenea, aplicabile noțiunile definițiile în Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XV din 15 noiembrie 2007.</p>		<p>Propunem:</p> <p>1) de adăugat un subpunct nou, sbpct. 12), în care să fie definită noțiunea „utilizator final” în conformitate cu legea comunicațiilor electronice: „utilizator final – orice utilizator, cu excepția aceluia care furnizează rețele sau servicii publice de comunicații electronice.”</p> <p>2) de adăugat un subpunct nou, sbpct. 13), în care să fie definită noțiunea „forma scrisă” în următoarea redacție: „forma scrisă– constituie acea modalitate, acceptată de părți prin care, acestea își exercită drepturile și obligațiile contractuale, pe perioada derulării acestuia, care pot fi realizate prin următoarele forme: pe suport de hârtie, prin fax, în format electronic, mesajele SMS, inclusiv și conturile de plata.”</p>	Nu se acceptă.	Noțiunea „utilizator final” este expres definită în ar. 2 din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15.11.2007, iar în pct.3 din Regulament este prevăzut că în cuprinsul <i>acestuia</i> sunt, de asemenea, aplicabile noțiunile definițiile în această lege, iar noțiunea de formă scrisă ar crea o situație dificilă în alte cazuri ce țin de relațiile între furnizori și utilizatori finali.	
7.	<p>Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 13. Condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor sunt elaborate de către furnizor și nu trebuie să contravină prevederilor prezentului Regulament.</p>		<p>Propunem ca pct.13 să fie expus în următoarea redacție: „Condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor sunt elaborate de către furnizor și nu trebuie să contravină prevederilor legislației în vigoare, prezentului Regulament și altor acte normative din domeniul comunicațiilor electronice publice.”</p>	Se acceptă. Prevederile pct. 13 se expun în redacție nouă.		<p>Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 13. Condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor sunt elaborate de către furnizor și nu trebuie să contravină prevederilor legislației în vigoare, prezentului Regulament și altor acte normative din domeniul comunicațiilor electronice.</p>
8.	<p>Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 15. Perioada minimă inițială a</p>		<p>Propunem ca pct.15 să fie expus în următoarea redacției: „Perioada</p>	Nu se acceptă. Totodată,	Dacă perioada minimă inițială a contractelor încheiate ar depăși 2	<p>Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 15. Perioada minimă inițială a contractelor</p>

	contractelor încheiate este de cel mult 24 de luni.		minimă inițială a contractelor încheiate este de cel mult 36 de luni.”	ținând cont de comentariile și propunerile persoanelor interesate, prevederile pct. 15 se expun în redacție nouă.	ani, clauza respectivă devine nula în virtutea art. 719 lit. j) din Codul civil al Republicii Moldova. Totodată, stabilirea în Regulament a redacției propuse ar contravine art. 30 alin. (5) din Directiva 2002/22/CE din 07.03.2002 (modificată prin Directiva 2009/136/CE din 25.11.2009).	încheiate este de cel mult 24 de luni, cu excepția contractelor încheiate cu utilizatorii finali persoane juridice.
9.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: ---		Propunem de completat cu un subpunct nou, sbpct. 14 , în următoarea redacție: „să înregistreze apelurile telefonice și convorbirea care parvin la <i>call</i> centru/serviciul suport clientelă, cu înștiințarea utilizatorului despre acest fapt.”	Se acceptă.		Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 28. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 15 dreptul de a înregistra apelurile și convorbirile telefonice care parvin la serviciul de relații cu clienții, cu informarea în prealabil a utilizatorului final despre acest fapt;
10.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 7 să organizeze audiența utilizatorilor finali pe chestiunile ce țin de furnizarea serviciilor. Persoanele împuternicite ale furnizorului primesc utilizatorii finali în orele de audiență stabilite de furnizor și făcute publice de către acesta;		Propunem ca sbpct. 7 să fie expus în următoarea redacție: „să organizeze audiența utilizatorilor finali pe chestiunile ce țin de furnizarea serviciilor. Persoanele împuternicite ale furnizorului primesc utilizatorii finali în orele de audiență stabilite de furnizor și făcute publice de către acesta prin afișarea pe site ori prin orice altă metodă care permite liberul acces la această informație”	Se acceptă. Prevederile sbpct. 7) se expun în redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 9 să organizeze audiența utilizatorilor finali pe chestiunile ce țin de furnizarea serviciilor. Persoanele împuternicite ale furnizorului primesc utilizatorii finali în orele de audiență stabilite de furnizor și făcute publice de către acesta prin afișarea pe pagina de Internet a furnizorului ori prin orice altă metodă care permite liberul acces la această informație;
11.	Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 15 să remedieze deranjamentele tehnice care au dus la degradarea calității sau la întreruperea serviciilor în termen maxim de 8 ore pentru incidente ce țin de funcționarea unei singure linii de acces, după caz, număr de telefon, în termen maxim de 24 de ore pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe linii de acces, după caz, numere de telefon) și în termen de 72 de ore pentru incidente critice (când sunt afectate 50 la sută sau mai multe linii de acces, după caz, numere de telefon). Termenele de remediere a deranjamentelor se vor scurge din momentul primei raportării a deranjamentului de către utilizatorul final sau, după caz, din momentul înregistrării acestuia de către sistemele de management ale furnizorului. Prevederile date nu se aplică în cazul: lit. a) deranjamentelor pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice		Propunem completarea cu o literă nouă, lit. d) , în următoarea redacție „deranjamentele cauzate de deteriorarea de către terțe persoane a echipamentelor sau rețelelor furnizorului prin intermediul cărora se prestează serviciile de comunicații electronice utilizatorului final”.	Se acceptă parțial. Ținând cont de comentariile și propunerile persoanelor interesate, prevederile sbpct. 15) se expun în redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 6 să remedieze deranjamentele tehnice care au dus la degradarea calității sau la întreruperea serviciilor în termen maxim de 8 ore pentru incidente ce țin de funcționarea unui punct terminal, după caz, unui număr de telefon sau a unei stații de bază pentru telefonia celulară mobilă, în termen maxim de 24 de ore pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe puncte terminale și/sau, după caz, numere de telefon pentru telefonia fixă sau stații de bază pentru telefonia celulară mobilă) și în termen de 72 de ore pentru incidente critice (când sunt afectate 50 la sută sau mai multe puncte terminale sau, după caz, numere de telefon pentru telefonia fixă/mobilă sau stații de bază pentru telefonia celulară mobilă sau în cazul deranjamentelor legate de deteriorarea și/sau furtul de către terțe persoane a cablurilor sau altor elemente de rețea care nu sunt raportate de utilizatorii finali, dar care sunt înregistrate de sistemele de management ale furnizorului). Termenele de remediere a deranjamentelor se vor scurge din momentul primei raportării a deranjamentului

	interconectate cu cea a furnizorului; lit. b) deranjamentelor în echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final sau în rețelele private de comunicații electronice ale acestuia; lit. c) deranjamente legate de furtul cablurilor sau altor elemente de rețea care nu sunt raportate de utilizatorii finali, dar care sunt înregistrate de sistemele de management ale furnizorului.					de către utilizatorul final sau, după caz, din momentul înregistrării acestuia de către sistemele de management ale furnizorului. Prevederile date nu se aplică în cazul: lit. a) deranjamentelor pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu cea a furnizorului; lit. b) deranjamentelor în echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final sau în rețelele private de comunicații electronice ale acestuia;
12.	Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.16) să prezinte Agenției, în cazul incidentelor majore sau critice, rapoarte oficiale privind detalierea cauzelor și circumstanțelor în care s-au produs deranjamentele și măsurile întreprinse pentru remedierea lor și cele preconizate pentru evitarea repetării acestora. Rapoartele vor fi prezentate nu mai târziu de prima zi lucrătoare din momentul scurgerii termenului de înlăturare a deranjamentului.		Propunem ca sbpct. 16) să fie expus un următoarea redacție: „să prezinte Agenției, în cazul incidentelor majore sau critice, rapoarte oficiale privind detalierea cauzelor și circumstanțelor în care s-au produs deranjamentele și măsurile întreprinse pentru remedierea lor și cele preconizate pentru evitarea repetării acestora. Rapoartele vor fi prezentate nu mai târziu de 10 zile lucrătoare din momentul scurgerii termenului de înlăturare a deranjamentului din aceasta categorie”	Se acceptă parțial. Prevederile sbpct. 16) se expun în redacție nouă.	Termenul propus de 10 zile lucrătoare este exagerat de mare.	Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.7) să prezinte Agenției, în cazul incidentelor majore sau critice, rapoarte oficiale privind detalierea cauzelor și circumstanțelor în care s-au produs deranjamentele și măsurile întreprinse pentru remedierea lor și cele preconizate pentru evitarea repetării acestora. Rapoartele vor fi prezentate în maxim trei zile lucrătoare din momentul scurgerii termenului de înlăturare a deranjamentului.
13.	Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 21) să ofere, la solicitare, fiecărui utilizator final cu care are încheiat contract în formă scrisă factura detaliată care să permită utilizatorului final să verifice corespondența dintre obligația sa de plată și serviciile efectiv furnizate. Furnizorul are dreptul să perceapă o plată pentru compensarea cheltuielilor sale legate de oferirea facturii detaliate. Exigențe față de factura detaliată sunt expuse în Capitolul V al prezentului Regulament.		Propunem ca sbpct.21) să fie expus un următoarea redacție: „să ofere, la solicitarea scrisă, fiecărui utilizator final cu care are încheiat contract în formă scrisă factura detaliată care să permită utilizatorului final să verifice corespondența dintre obligația sa de plată și serviciile efectiv furnizate. Furnizorul are dreptul să perceapă o plată pentru compensarea cheltuielilor sale legate de oferirea facturii detaliate. Exigențe față de factura detaliată sunt expuse în Capitolul V al prezentului Regulament”	Se acceptă. Ținând cont de propunerile furnizorilor, prevederile sbpct. 21) se expun în redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 20) să ofere, la solicitarea scrisă, fiecărui utilizator final cu care are încheiat contract în formă scrisă sau fiecărui utilizator final identificat în prealabil de către furnizor ca fiind posesorul legal a cartelei preplătite, factura detaliată care să permită utilizatorului final să verifice corespondența dintre obligația sa de plată și serviciile efectiv furnizate. Furnizorul are dreptul să perceapă o plată pentru compensarea cheltuielilor sale legate de oferirea facturii detaliate. Exigențe față de factura detaliată sunt expuse în Capitolul V al prezentului Regulament;
14.	Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 22) să informeze în scris utilizatorul final despre modificările în condițiile contractului încheiat în formă scrisă cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul utilizatorului final de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile		Propunem ca sbpct.22) să fie expus în următoarea redacție: „să informeze în scris (prin expedierea notificării prin posta, la adresa sa electronica, prin afișarea pe site-ul sau oficial ori prin orice alte mijloace) utilizatorul final despre modificările în condițiile contractului încheiat în formă scrisă cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul utilizatorului final de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazului în care	Nu se acceptă. Totodată, ținând cont de comentariile și propunerile furnizorilor, prevederile sbpct. 22) se expun în redacție nouă.	În redacția existentă este deja expres prevăzut ca informarea să se realizeze prin mijloace care să asigure transmiterea acesteia către fiecare utilizator final în parte. De asemenea, este stabilit că scrisorile expediate pe suport de hârtie, prin fax, în format electronic, mesajele SMS și facturile de plată constituie forma scrisă a informării utilizatorului final. Afișarea pe site-ul oficial al furnizorului a informației respective constituie	Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 21) să informeze în scris utilizatorul final despre modificările în condițiile contractului încheiat în formă scrisă cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul utilizatorului final de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizatorul final. Informarea se va realiza prin mijloace care să

	<p>pentru utilizatorul final. Informarea se va realiza prin mijloace care să asigure transmiterea acesteia către fiecare utilizator final în parte. Scrisorile expediate pe suport de hârtie, prin fax, în format electronic, mesajele SMS și facturile de plată constituie forma scrisă a informării utilizatorului final.</p>		<p>se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizatorul final. Informarea se va realiza prin mijloace care să asigure transmiterea acesteia către fiecare utilizator final în parte. Scrisorile expediate pe suport de hârtie, prin fax, în format electronic, mesajele SMS și facturile de plată constituie forma scrisă a informării utilizatorului final”.</p>		<p>un mijloc complementar, nu și alternativ, deoarece, doar prin afișarea pe site nu s-ar asigura transmiterea informației către fiecare utilizator final în parte.</p>	<p>asigure transmiterea acesteia către fiecare utilizator final în parte. Scrisorile personalizate expediate pe suport de hârtie, prin fax, prin poșta electronică, mesajele SMS și informația publicată pe facturile de plată, inclusiv pe verso-ul acestora, expediate pe suport de hârtie, constituie forma scrisă a informării utilizatorului final;</p>
15.	<p>Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.31) să transmită utilizatorului final un preaviz prin care să-l avertizeze despre orice suspendare și/sau sistare a furnizării serviciilor din cauza neachitării facturii de plată în termenele stabilite. Sistarea furnizării serviciilor este aferentă rezilierii contractului și poate avea loc după o perioadă de suspendare a furnizării serviciilor, stabilită de furnizor, în cadrul căreia pot fi furnizate doar servicii ce nu implică achitarea unor plăți. Nerecepționarea de către utilizatorul final a preavizului nu îl exonerează de obligația de plată stabilită în contract.</p>		<p>Propunem ca sbpct.31) să fie expus în următoarea redacție: „ulterior suspendării, să transmită utilizatorului final un preaviz prin care să-l avertizeze despre orice suspendare și/sau sistare a furnizării serviciilor din cauza neachitării facturii de plată în termenele stabilite. Sistarea furnizării serviciilor este aferentă rezilierii contractului și poate avea loc după o perioadă de suspendare a furnizării serviciilor, stabilită de furnizor, în cadrul căreia pot fi furnizate doar servicii ce nu implică achitarea unor plăți. Nerecepționarea de către utilizatorul final a preavizului nu îl exonerează de obligația de plată stabilită în contract”.</p>	<p>Nu se acceptă. Totodată, ținând cont de comentariile și propunerile furnizorilor, prevederile sbpct. 31) se expun în redacție nouă.</p>	<p>Preavizul este o înștiințare prealabilă, de aceea preavizul nu poate fi transmis ulterior suspendării, ci anterior acesteia, cu atât mai mult, anterior sistării.</p>	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 29) să transmită utilizatorului final un preaviz prin care să-l avertizeze despre orice suspendare și/sau sistare a furnizării serviciilor din cauza neachitării facturii de plată în termenele stabilite. Sistarea furnizării serviciilor este aferentă rezilierii contractului și poate avea loc după o perioadă de suspendare a furnizării serviciilor, stabilită de furnizor, în cadrul căreia pot fi furnizate doar servicii ce nu implică achitarea unor plăți. Preavizul va fi trimis prin cel puțin un mijloc de comunicare care asigură transmiterea acestuia către fiecare utilizator în parte. Nerecepționarea de către utilizatorul final a preavizului nu îl exonerează de obligația de plată stabilită în contract;</p>
16.	<p>Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 37) să ofere utilizatorului final mecanisme adecvate de informare, astfel încât utilizatorul final să își poată monitoriza și controla cheltuielile;</p>		<p>Propunem ca sbpct. 37) să fie expus în următoarea redacție: „să ofere utilizatorului final mecanisme adecvate de informare, astfel încât utilizatorul final să își poată monitoriza și controla cheltuielile și serviciile de care beneficiază”.</p> <p><i>(de ex. Verificare trafic utilizat/rămas/, accesare servicii adiționale –antivirus, etc)</i></p>	<p>Se acceptă. Prevederile sbpct. 37) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 35) să ofere utilizatorului final mecanisme adecvate de informare despre starea contului și serviciile de care beneficiază, astfel încât utilizatorul final să își poată monitoriza și controla cheltuielile;</p>
17.	<p>Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 38) să restituie, la solicitarea utilizatorului final, integral și operativ, toate taxele, implicit, plățile aferente conectării inițiale care au fost achitate în avans de către utilizatorul final, în cazul în care utilizatorul final solicită retragerea cererii de conectare, iar furnizorul încă nu a început efectuarea lucrărilor respective de conectare;</p>		<p>Propunem ca sbpct. 38) să fie completat cu următoarele prevederi: „În cazul în care furnizorul a efectuat careva cheltuieli pentru conectarea utilizatorului final, iar acesta ulterior a retras cererea de conectare din motive ce nu depind de voința furnizorului, acesta din urmă este în drept să rețină din plățile achitate inițial o sumă egală cu cheltuielile irecuperabile suportate la conectare”.</p>	<p>Se acceptă.</p>		<p>Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 36) să restituie, la solicitarea utilizatorului final, integral și operativ, toate taxele, implicit, plățile aferente conectării inițiale care au fost achitate în avans de către utilizatorul final, în cazul în care utilizatorul final solicită retragerea cererii de conectare, iar furnizorul încă nu a început efectuarea lucrărilor respective de conectare. În cazul în care furnizorul a suportat careva cheltuieli pentru conectarea utilizatorului final, iar acesta ulterior a retras cererea de conectare din motive ce nu depind de voința furnizorului, furnizorul este în drept să rețină din plățile achitate inițial de utilizatorul final o sumă egală cu cheltuielile irecuperabile suportate la conectare;</p>
18.	<p>Capitolul III Secțiunea 2-a</p>		<p>Propunem ca sbpct. 43) să fie expus</p>	<p>Se acceptă</p>		<p>Capitolul III Secțiunea 2-a</p>

	<p>pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---</p> <p>sbpct. 43) să efectueze, după expirarea perioadei minime inițiale a contractului încheiat în formă scrisă, la cererea utilizatorului final, trecerile la un nivel inferior sau superior de pachete de servicii fără impunerea obligației de achitare a unor plăți aferente procesului de trecere;</p>		<p>în următoarea redacție: „a) să efectueze, după expirarea perioadei minime inițiale a contractului încheiat în formă scrisă, la cererea utilizatorului final, trecerile la un nivel superior de pachete de servicii, fără impunerea obligației de achitare a unor plăți aferente procesului de trecere, dacă acest proces nu implică investiții financiare suplimentare; b) să efectueze, după expirarea perioadei minime inițiale a contractului încheiat în formă scrisă, la cererea utilizatorului final, trecerile la un nivel superior de pachete de servicii, cu impunerea obligației de achitare a unor plăți aferente procesului de trecere, dacă acest proces implică investiții financiare suplimentare sau cu resemnarea contractului; c) să efectueze, la cererea utilizatorului final, trecerile la un nivel inferior de pachete de servicii, cu aplicarea unei taxe de compensare a investițiilor făcute – prin achitarea diferenței abonamentelor rămase pînă la scadența perioadei contractuale”.</p>	<p>parțial. Ținând cont de propunerile furnizorilor, prevederile sbpct. 43) se expun în redacție nouă</p>		<p>pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---</p> <p>sbpct. 41) să efectueze, după expirarea perioadei minime inițiale a contractului încheiat în formă scrisă, la cererea utilizatorului final, trecerile la un nivel inferior sau superior de pachete de servicii fără achitarea unor plăți aferente procesului de trecere, dacă acest proces nu implică investiții financiare suplimentare;</p>
19.	<p>Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---</p> <p>sbpct. 47) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de acces la Internet au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații: ---</p> <p>lit. c) după caz, prețul echipamentului achiziționat de la furnizor de către utilizatorul final odată cu serviciul de acces la Internet contractat sau costurile asociate închirierii acestuia;</p>		<p>Propunem ca sbpct. 47)lit.c) să fie expus în următoarea redacție: „după caz, prețul echipamentului achiziționat de la furnizor de către utilizatorul final odată cu serviciul de acces la Internet contractat sau costurile asociate transiterii în posesie și folosință temporară utilizatorului final”.</p>	<p>Se acceptă. Prevederile lit. c) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---</p> <p>sbpct. 45) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.43) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de acces la Internet au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații: ---</p> <p>lit. c) după caz, prețul echipamentului achiziționat de la furnizor de către utilizatorul final odată cu serviciul de acces la Internet contractat sau costurile asociate transiterii echipamentului în posesie și folosință temporară utilizatorului final;</p>
20.	<p>Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---</p> <p>sbpct. 48) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de retransmisie a programelor media audiovizuale, indiferent de tehnologia utilizată pentru transmiterea acestor servicii, au obligația să precizeze</p>		<p>Propunem ca sbpct. 48) să fie completat cu o literă nouă, lit.c), în următoarea redacție: „după caz, prețul echipamentului achiziționat de la furnizor de către utilizatorul final odată cu serviciul de acces la serviciile publice de retransmisie a programelor media audiovizuale contractate sau costurile asociate transiterii în posesie și folosință temporară utilizatorului final”.</p>	<p>Se acceptă. Ținând cont și de propunerile altor furnizori, prevederile sbpct. 48) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---</p> <p>sbpct. 46) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de retransmisie a programelor media audiovizuale, indiferent de tehnologia utilizată pentru transmiterea acestor servicii, au obligația să precizeze în contractele încheiate cu abonați în formă scrisă (cu excepția cazurilor în care asemenea servicii se</p>

	<p>în contractele încheiate cu abonați în formă scrisă cel puțin următoarele informații:</p> <p>lit. a) lista nominală a programelor din cadrul ofertei de servicii de programe media audiovizuale aferente pachetului de servicii contractat, cu precizarea că aceasta poate fi modificată din considerente obiective și justificate și se va produce doar după informarea prealabilă a utilizatorului final cu cel puțin 30 de zile până la modificare;</p> <p>lit. b) numărul minim garantat de programe oferite pentru tipul de abonament contractat.</p>					<p>oferă în calitate de servicii complementare în cadrul unui contract de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice fără achitarea unei plăți de abonament aferente acestor servicii complementare), cel puțin următoarele informații:</p> <p>lit. a) lista nominală a programelor din cadrul ofertei de servicii de programe media audiovizuale aferente pachetului de servicii contractat, cu precizarea că aceasta poate fi modificată din considerente obiective și justificate și se va produce doar după informarea prealabilă a utilizatorului final cu cel puțin 30 de zile până la modificare;</p> <p>lit. b) numărul minim garantat de programe oferite pentru tipul de abonament contractat;</p> <p>lit. c) după caz, prețul echipamentului achiziționat de la furnizor de către utilizatorul final odată cu serviciul public de retransmisie a programelor media audiovizuale contractat sau costurile asociate transmiterii în posesie și folosință temporară utilizatorului final.</p>
21.	<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 2) dreptul la încheierea contractelor în formă scrisă cu furnizorul;</p>		<p>Propunem ca pct.29 să fie expus în următoarea redacție: „dreptul la încheierea contractelor în formă scrisă și verbală cu furnizorul”</p>	Nu se acceptă	<p>Dreptul utilizatorului final la încheierea contractelor în formă scrisă cu furnizorul este expres stabilit în art. 58 alin. (1) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15.11.2007.</p>	<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 2) Text original.</p>
22.	<p>Capitolul VI Pct. 43. Procedura de examinare a reclamațiilor trebuie să fie disponibilă, gratuit, prin: sbpct. 1) expunerea, la toate punctele de lucru ale furnizorului; sbpct. 2) publicarea, după caz, pe pagina de Internet a furnizorului; sbpct. 3) înmânarea utilizatorului final la momentul încheierii contractului și constituie parte integrantă a contractului încheiat.</p>		<p>Propunem excluderea sbpct.3).</p>	<p>Se acceptă. Ținând cont de propunerile furnizorilor, prevederile pct. 43) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul VI Pct. 44. Procedura de examinare a reclamațiilor trebuie să fie publicată pe pagina de Internet a furnizorului și să fie disponibilă gratuit la toate punctele de deservire ale acestuia.</p>
23.	<p>Capitolul VI Pct. 47. Rezultatul examinării reclamației se aduce la cunoștința reclamantului în scris, iar cu consimțământul lui – verbal.</p>		<p>Propunem ca pct. 47 să fie expus în următoarea redacție: „Rezultatul examinării reclamației se aduce la cunoștința reclamantului în forma și modalitatea în care a fost înaintată furnizorului”.</p>	Nu se acceptă.		<p>Capitolul VI Pct. 48. Text original.</p>
III.						S.A. „Moldtelecom”
24.	<p>Capitolul II Secțiunea 1</p>		<p>Propunem includerea unui punct nou cu următorul conținut: „Dreptul de proprietate asupra Cartelei SIM îl deține furnizorul, dacă Condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor publice de telefonie mobilă nu prevăd altfel”.</p>	Se acceptă.		<p>Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 22. Dreptul de proprietate asupra cartelei SIM îl deține furnizorul, dacă clauzele contractului încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, nu prevăd altfel.</p>
25.	<p>Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 15. Perioada minimă inițială a contractelor încheiate este de cel mult 24 de luni.</p>		<p>Solicităm modificarea termenului din „cel mult 24 luni” în „cel mult 36 luni”.</p>	Nu se acceptă. Totodată, ținând cont de propunerile	<p>Dacă perioada minimă inițială a contractelor încheiate ar depăși 2 ani, clauza respectivă devine nula în virtutea art. 719 lit. j) din</p>	<p>Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 15. Perioada minimă inițială a contractelor încheiate este de cel mult 24 de luni, cu excepția contractelor încheiate cu utilizatorii</p>

				furnizorilor, prevederile pct. 15 se expun în redacție nouă.	Codul civil al Republicii Moldova. Totodată, stabilirea în Regulament a redacției propuse ar contravine art. 30 alin. (5) din Directiva 2002/22/CE din 07.03.2002 (modificată prin Directiva 2009/136/CE din 25.11.2009).	finali persoane juridice.
26.	Capitolul II Secțiunea 2 Pct. 22. Servicii, care pot fi contractate în formă verbală (fără încheierea contractelor în formă scrisă) se consideră serviciile furnizate prin intermediul cartelelor preplătite sau ale altor mijloace de plată asimilate, care permit accesul anonim la servicii și pentru care plata se face în avans și sunt utilizate, ca regulă, ocazional, inclusiv, după caz, serviciile achitate în avans sau în credit, prin coduri de acces, și care nu implică achitarea unui tarif de abonament.		Considerăm oportun excluderea sintagmei „care permit accesul anonim la servicii”, din motivul că această condiție contravine prevederilor Legii comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15.11.2007.	Se acceptă. Prevederile pct. 22 se expun în redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 2 Pct. 23. Serviciile care pot fi contractate în formă verbală (fără încheierea contractelor în formă scrisă) se consideră serviciile furnizate prin intermediul cartelelor preplătite sau altor mijloace de plată asimilate ce permit acces anonim la servicii.
27.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 11) dreptul de a refuza satisfacerea cererii utilizatorului final privind deblocarea Cartelei SIM, dacă nu se probează faptul că solicitantul este beneficiarul legal sau titularul Cartelei SIM;		Propunem expunerea sbpct.11) în redacție nouă, după cum urmează: „Dreptul de a refuza satisfacerea cererii utilizatorului final privind deblocarea Cartelei SIM, dacă nu se probează faptul că solicitantul este beneficiarul legal sau titularul Cartelei SIM sau utilizatorul final a săvârșit delict ce țin de utilizarea rețelelor și/sau serviciilor publice de comunicații electronice de care a beneficiat”.	Se acceptă. Ținând cont de propunerile furnizorilor, prevederile sbpct. 11) se expun în redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 28. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 12) dreptul de a refuza satisfacerea cererii utilizatorului final privind deblocarea Cartelei SIM, dacă nu se probează faptul că solicitantul este posesorul legal al cartelei sau în cazul când utilizatorul final a săvârșit fapte ilicite ce țin de utilizarea rețelelor și/sau serviciilor publice de comunicații electronice de care a beneficiat;
28.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze: --- lit. d) informație privind serviciile de relații cu clienții, care va include: (1) modalitățile prin care serviciile de relații cu clienții pot fi contactate; (2) programul de lucru al serviciului/serviciilor de relații cu clienții; (3) eventuale condiționări la utilizarea serviciului de relații cu clienții.		Propunem modificarea cu următorul conținut: „informație privind serviciile de relații cu clienții și serviciul de informații privind abonații, care va include: (1) modalitățile prin care serviciile pot fi contractate; (2) programul de lucru al serviciului/serviciilor; (3) eventuale condiționări la utilizarea serviciilor”.	Nu se acceptă. Totodată, ținând cont de propunerile furnizorilor, prevederile lit. d) se expun în redacție nouă.	În conformitate cu prevederile art. 66 alin. (2) lit. b) și art. 69 alin. (2) lit. b) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007, serviciul de informații privind abonații constituie un element al serviciului universal, care urmează a fi implementat conform Programului național de implementare a serviciului universal prevăzut la art. 66 alin. (3) din Legea precitată. Obligarea tuturor furnizorilor de servicii publice de telefonie de a organiza, fiecare în parte, serviciul de informații privind abonații, nu are acoperire legală și irațională.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 43) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze: --- lit. d) informație privind serviciul de relații cu clienții, care va include: (1) modalitățile prin care serviciul poate fi contactat; (2) programul de lucru al serviciului; (3) eventuale condiționări la utilizarea serviciului.

29.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 28)să asigure utilizatorului final, la solicitare, blocarea accesului către numerele cu tarif special, sau la alte rețele;</p>	<p>Menționăm că la blocarea tuturor apelurilor prin parolă, abonatul nu o să poată efectua apeluri la numerele cu tarif special, nici la alte rețele (numai apeluri la serviciile de urgență). În acest caz furnizorul nu va putea satisface solicitarea utilizatorului final.</p>	<p><i>Propuneri lipsesc.</i></p>	<p>Ținând cont de comentariile și propunerile furnizorilor prevederile sbpct. 28) se exclud.</p>	<p>Text exclus.</p>
30.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 41) să efectueze, la cererea utilizatorului final, decodarea gratuită a echipamentului terminal după expirarea perioadei minime inițiale a contractului, în cazul în care echipamentul terminal comercializat de furnizor este codat în rețeaua acestuia;</p>		<p>Solicităm excluderea acestui subpunct, deoarece echipamentele S.A. „Moldtelecom”, chiar și după expirarea perioadei minime contractuale nu se decodază la Service Centrul cu care colaborăm.</p>	<p>Nu se acceptă.</p>	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 39) Text original.</p>
31.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 43)să efectueze, după expirarea perioadei minime inițiale a contractului încheiat în formă scrisă, la cererea utilizatorului final, trecerile la un nivel inferior sau superior de pachete de servicii fără impunerea obligației de achitare a unor plăți aferente procesului de trecere;</p>		<p>Propunem completarea cu sintagma: „cu excepția cazurilor de trecere de la tehnologia CDMA la 3G”.</p>	<p>Nu se acceptă. Totodată, ținând cont de propunerile furnizorilor, prevederile sbpct. 43) se expun în redacție nouă.</p>	<p>Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 41) să efectueze, după expirarea perioadei minime inițiale a contractului încheiat în formă scrisă, la cererea utilizatorului final, trecerile la un nivel inferior sau superior de pachete de servicii fără achitarea unor plăți aferente procesului de trecere, dacă acest proces nu implică investiții financiare suplimentare;</p>
32.	<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 29.Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 10)dreptul de a solicita (prin telefon, poșta electronică și/sau prin orice alt mijloc de comunicare ce asigură transmiterea și confirmarea primirii) suspendarea serviciilor contractate în formă scrisă, în legătură cu furtul sau pierderea Cartelei SIM. În acest caz, utilizatorul final rămâne responsabil de achitarea integrală a plăților generate de utilizarea serviciilor până la momentul suspendării de către furnizor a acestora;</p>	<p>Solicităm concretizarea referitor la perioada de timp de menținere a abonatului suspendat. Totodată, considerăm că pentru această perioadă trebuie să existe un termen fix, după care, indiferent de faptul, dacă abonatul a găsit sau nu echipamentul pierdut sau furat, obligațiunile asumate de abonat prin semnarea contractului rămân în vigoare, ceea ce înseamnă că va fi înaintat abonatului și/sau va fi aplicată penalizarea (dacă există) în cazul rezilierii pentru neachitare sau la solicitarea abonatului. Astfel, pierderea sau furtul echipamentului nu este un motiv pentru nerespectarea condițiilor contractuale.</p>	<p>Propuneri lipsesc.</p>	<p>Ținând cont de comentariile și propunerile furnizorilor, prevederile sbpct. 10) se completează și se expun într-o redacție nouă.</p>	<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 10) dreptul de a solicita (prin telefon, poșta electronică și/sau prin orice alt mijloc de comunicare ce asigură transmiterea și confirmarea primirii) suspendarea temporară a serviciilor contractate în legătură cu furtul sau pierderea Cartelei SIM. În acest caz, utilizatorul final rămâne responsabil de achitarea integrală a plăților generate de utilizarea serviciilor până la momentul suspendării de către furnizor a acestora. Suspendarea serviciilor în legătură cu furtul sau pierderea Cartelei SIM nu va depăși 72 de ore consecutive, dacă contractul sau condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor nu prevăd altfel. Furtul sau pierderea Cartelei SIM nu exonerează utilizatorul final de la obligațiile asumate prin semnarea contractului cu furnizorul;</p>

				Î.M. „Orange Moldova” S.A.		
IV.						
33.	<p>Capitolul I Pct. 3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: ---</p> <p>sbpct. 6) punct de lucru – sediul în care furnizorul își desfășoară activitatea și care este accesibil publicului, implicit utilizatorilor finali, în scopul furnizării serviciilor;</p>		De înlocuit sintagma „în scopul furnizării serviciilor” cu sintagma „în scopul contractării serviciilor”	Se acceptă. Prevederile sbpct. 6) se expun în redacție nouă.		<p>Capitolul I Pct. 3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: ---</p> <p>sbpct. 9) punct de deservire – sediul în care furnizorul își desfășoară activitatea și care este accesibil publicului, implicit utilizatorilor finali, în scopul contractării serviciilor;</p>
34.	<p>Capitolul I Pct. 3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: ---</p> <p>sbpct. 7) punct de vânzare – orice punct de lucru sau oricare altă locație în care furnizorul vinde personal sau prin terțe persoane împuternicite de el Cartele SIM aferente contractării serviciilor publice de telefonie mobilă fără încheierea contractelor în formă scrisă;</p>	Furnizorul nu vinde cartele SIM, ci comercializează servicii furnizate prin intermediul unei asemenea cartele. După procurarea setului care conține Cartela SIM, aceasta rămâne proprietatea furnizorului. Suma pe care o plătește utilizatorul final la procurarea acestui set reprezintă creditul procurat de utilizator final, care se alocă acestuia în contul lui mobil și în limitele căruia utilizatorul final poate beneficia de servicii.	De expus în următoarea redacție: „orice locație în care furnizorul comercializează, personal sau prin terți autorizați de el, servicii furnizate prin intermediul cartelelor preplătite”	Se acceptă parțial. Prevederile sbpct. 7) se expune în redacție nouă.		<p>Capitolul I Pct. 3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: ---</p> <p>sbpct. 10) punct de vânzare – orice punct de deserviresau oricare altă locație în care furnizorul comercializează, personal sau prin terțe persoane autorizate de el, servicii publice de comunicații electronice furnizate prin intermediul cartelelor preplătite.</p>
35.	<p>Capitolul I Pct. 3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: ---</p> <p>sbpct. 8) serviciu public de telefonie – un serviciu de comunicații electronice pus la dispoziția publicului de către un furnizor și care permite inițierea sau primirea de apeluri locale, naționale sau internaționale, inclusiv prin protocolul IP, accesul la serviciile de urgență printr-un număr/numere din cadrul Planului național de numerotare sau dintr-un plan internațional de numerotare;</p>	Un furnizor, care este o persoană fizică sau juridică din Republica Moldova, nu poate furniza servicii prin intermediul unui număr care aparține unui plan internațional de numerotare.	De exclus sintagma “sau dintr-un plan internațional de numerotare”	Nu se acceptă.	Definiția este preluată din art. 2 al Legii comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007.	<p>Capitolul I Pct. 3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: ---</p> <p>sbpct. 12) Text original.</p>
36.	<p>Capitolul I Pct. 3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: ---</p> <p>sbpct. 9) serviciu public de acces la Internet – un serviciu de comunicații electronice pus la dispoziția publicului de către un furnizor, care constă în transportul semnalelor/pachetelor de date și care permite accesul utilizatorului final de pe teritoriul Republicii Moldova la rețeaua mondială unitară de calculatoare și alte aparate cu adrese computerizate, interconectate conform protocoalelor de comunicare TCP/IP (Transmission Control Protocol/ Internet Protocol);</p>	Serviciul de acces la Internet la puncte mobile poate fi furnizat și în afara hotarelor Republicii Moldova, în baza acordurilor de roaming internațional. Serviciul de IP telefonie nu poate tratat concomitent ca serviciu public de telefonie și ca servicii public de acces la Internet.	De exclus sintagma “de pe teritoriul Republicii Moldova” și de a adăugat la sfârșit sintagma „cu excepția serviciului public de telefonie furnizat prin intermediul protocolului IP”	Se acceptă.		<p>Capitolul I Pct. 3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: ---</p> <p>sbpct. 13) serviciu public de acces la Internet – un serviciu de comunicații electronice pus la dispoziția publicului de către un furnizor, care constă în transportul semnalelor/pachetelor de date și care permite accesul utilizatorului final la rețeaua mondială unitară de calculatoare și alte aparate cu adrese computerizate, interconectate conform protocoalelor de comunicare TCP/IP (Transmission Control Protocol/ Internet Protocol), cu excepția serviciului public de telefonie furnizat prin intermediul protocolului IP;</p>
37.	<p>Capitolul I Pct. 3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni:</p>		De adăugat definiția noțiunilor „echipament terminal”, „IMEI”, „listă neagră”, „punct terminal”:	Se acceptă parțial		<p>Capitolul I Pct. 3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: ---</p>

	---		<p>„12) Echipament terminal - echipament sau o parte a acestuia, care se conectează, direct sau indirect, la un punct terminal astfel încât permite transmiterea, prelucrarea și recepționarea semnalelor/pachetelor de date.</p> <p>13) IMEI - Numărul internațional de identitate al echipamentului terminal mobil (International Mobile EquipmentIdentity)</p> <p>14) Lista neagră - lista care conține IMEI-lurile echipamentelor terminale mobile care nu sunt admise în rețeaua de comunicații electronice mobile.</p> <p>15) Punct terminal - punct de conexiune necesar pentru accesul la rețeaua publică de comunicații electronice.”</p>			<p>sbpct. 5) echipament terminal - echipament sau o parte a acestuia, care se conectează, direct sau indirect, la un punct terminal astfel încât permite transmiterea, prelucrarea și recepționarea semnalelor/pachetelor de date;</p> <p>sbpct. 7) IMEI (International Mobile EquipmentIdentity) – numărul internațional de identitate al echipamentului terminal mobil;</p> <p>sbpct. 8) Lista neagră - lista care conține IMEI-lurile echipamentelor terminale mobile care nu sunt admise în rețeaua de comunicații electronice mobile.</p> <p>sbpct. 11) punct terminal - punct de conexiune necesar pentru accesul la rețeaua publică de comunicații electronice.</p>
38.	<p>Capitolul I Pct. 5.Prevederile prezentului Regulament nu se aplică asupra raporturilor generate de efectul conținutului informației transmise prin rețelele de comunicații electronice, cum ar fi, conținutul paginilor de Internet (cu excepția conținutului paginilor de Internet ale furnizorilor în partea ce ține de informația privind serviciile furnizate), conținutul programelor audiovizuale retransmise, conținutul anunțurilor publicitare, conținutul apelurilor telefonice, conținutul mesajelor electronice, a textelor, ale altor mesaje, inclusiv conținutul informației transmise prin rețelele publice de comunicații electronice în cadrul realizării serviciilor cu tarif special Premium Rate sau cu acces gratuit FreePhone (cu excepția apelurilor telefonice și a mesajelor aferente mijloacelor de informare utilizate de furnizor în vederea onorării obligației acestuia de informare a utilizatorilor conform cerințelor actelor normative în vigoare și contractelor).</p>		De înlocuit sintagma „generate de efectul conținutului informației” cu sintagma „ce vizează conținutul informației”	Se acceptă. Prevederile pct.5 se expun în redacție nouă.		<p>Capitolul I Pct. 5. Prevederile prezentului Regulament nu se aplică asupra raporturilor ce vizează conținutul informației transmise prin rețelele de comunicații electronice, cum ar fi, conținutul paginilor de Internet (cu excepția conținutului paginilor de Internet ale furnizorilor în partea ce ține de informația privind serviciile furnizate), conținutul programelor audiovizuale retransmise, conținutul anunțurilor publicitare, conținutul apelurilor telefonice, conținutul mesajelor electronice, a textelor, ale altor mesaje, inclusiv conținutul informației transmise prin rețelele publice de comunicații electronice în cadrul realizării serviciilor cu tarif special Premium Rate sau cu acces gratuit FreePhone (cu excepția apelurilor telefonice și a mesajelor aferente mijloacelor de informare utilizate de furnizor în vederea onorării obligației acestuia de informare a utilizatorilor conform cerințelor actelor normative în vigoare și contractelor).</p>
39.	<p>Capitolul II Secțiunea 1 Contractarea serviciilor în formă scrisă Capitolul II Secțiunea 2 Contractarea serviciilor în formă verbală</p>	Capitolul II trebuie revizuit integral. Observăm o confuzie și o tratare contradictorie a serviciilor furnizate prin intermediul cartelelor preplătite. Pe de o parte, se consideră că acestea sunt contractate în formă verbală, iar de altă parte, se impune redactarea acestora în formă scrisă. De fapt, distincția relevantă este nu forma contractului, ci modalitatea de achitare pentru servicii (abonament versus cartelă preplătită). Mai mult, și serviciile furnizate prin intermediul cartelelor preplătite sunt reglementate	De înlocuit noțiunile de „contractarea serviciilor în formă scrisă” și „contractarea serviciilor în formă verbală” cu noțiunile de „furnizarea serviciilor pe bază de abonament” și „furnizarea serviciilor pe bază de cartelă preplătită”.	Nu se acceptă.	Nu trebuie confundată redactarea scrisă a clauzelor unui contract standard cu forma contractului încheiat între părți, care poate fi scrisă (caz în care actul de voință a părților este materializat prin aplicarea semnăturilor pe un înscris expus pe suport durabil) sau verbală (caz când actul de voință este manifestat altfel decât prin aplicarea semnăturilor, de ex. procurarea cartelei preplătite, accesarea /utilizarea serviciului,	Text original.

		prin condiții generale, ce cad sub incidența art. 712 Cod civil și sunt redactate în formă scrisă. De asemenea, se pune accept doar pe etapa semnării contractului inițial (semnarea pe suport de hârtie), dar nu se vorbește nimic despre contractarea serviciilor prin SMS, USSD, IVR, apel telefonic, web.			etc.). În art. 58 alin. (1) din Legii comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007 este prevăzut că utilizatorul final are dreptul la un contract încheiat în formă scrisă cu furnizorul și, deci, în lege nu este scris ca utilizatorul final are dreptul la utilizarea serviciilor pe bază de abonament. Toate celelalte mijloace electronice (cu referință la SMS, USSD, IVR, apel telefonic, web), altele decât cele care implică aplicarea semnăturii digitale autentice conform cerințelor legislației în vigoare privind documentul electronic, nu pot fi asimilate cu forma scrisă a contractului.	
40.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 7. Contractarea serviciilor prin încheierea actelor în formă scrisă (în continuare – contracte) este un drept garantat prin lege utilizatorului final, care devine obligație pentru furnizor doar în cazul în care utilizatorul final își exprimă voința de a face uz de acest drept, printr-o adresare către furnizor.	Articolul 58 al Legii comunicațiilor electronice prevede că contractul trebuie să fie scris. Acesta poate lua forma unui înscris semnat de ambele părți (art. 210 Cod civil) sau unor clauze contractuale standard redactate în scris (art. 712 Cod civil).	De expus în următoarea redacție: „Prin abonament se înțelege convenția, încheiată prin întocmirea unui înscris, semnat de furnizor și utilizatorul final, prin care, în schimbul unei sume achitate periodic furnizorului (plata de abonament), utilizatorul final obține, pe o anumită perioadă (perioada de facturare), dreptul de a folosi serviciile oferite de furnizor, în limitele creditului corespunzător tipului de abonament (planului tarifar) contractat”.	Nu se acceptă.	Dacă considerăm că redactarea scrisă a clauzelor unui contract standard (art. 712 Cod civil) este identică cu forma scrisă a contractului (art.210 Cod civil), reiese că Î.M. „Orange Moldova” S.A. a încheiat contracte în formă scrisă cu absolut toți utilizatorii săi finali de servicii publice de telefonie mobilă, ceea ce nu corespunde realității și, deci, o asemenea egalare este inadmisibilă. Compania are încheiate atâtea contracte în formă scrisă cu utilizatorii săi, câte acte juridice în acest sens au fost semnate de părți sau de terții împuterniciți ai acestora (art. 210 Cod civil). În art.58 alin. (1) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007 este prevăzut dreptul utilizatorului la un contract în formă scrisă cu furnizorul și nu este stabilită obligația că forma contractului să fie exclusiv scrisă. Obligația furnizorului de a încheia cu utilizatorul un contract în formă scrisă apare în cazul când utilizatorul final face uz de acest drept al său.	Text original.
41.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 8. Pentru încheierea contractului, utilizatorul final depune la furnizor o declarație/cerere în forma și prin mijloacele de comunicare acceptate de părți. La momentul încheierii contractului, utilizatorul final va prezenta furnizorului setul de documente necesar și suficient pentru probarea identității și a domiciliului său.	Codul civil nu prevede depunerea unei cereri sau declarații din partea utilizatorului final drept condiție prealabilă pentru încheierea unui contract. Probarea identității și a domiciliului poate fi necesară nu doar la încheierea contractului, dar și la contractarea unor servicii suplimentare sau modificarea serviciilor contractate anterior. Solicitarea unor asemenea	De expus în următoarea redacție: „La momentul contractării serviciilor, furnizorul are dreptul să solicite utilizatorului final prezentarea setului de documente necesar și suficient pentru probarea identității și a domiciliului (sediului) său și, dacă este cazul, a identității și împuternicirilor reprezentantului utilizatorului final.”	Se acceptă parțial. Prevederile pct. 8 se expun în redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 8. Pentru încheierea contractului, utilizatorul final depune la furnizor o declarație în forma și prin mijloacele de comunicare acceptate de părți. La momentul contractării serviciilor, furnizorul are dreptul să solicite utilizatorului final prezentarea setului de documente necesar și suficient pentru probarea identității și, dacă este cazul, a identității și împuternicirilor reprezentantului utilizatorului

		documente trebuie să fie un drept al furnizorului, deoarece acestea sunt destinate să protejeze în special furnizorul.				final.
42.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 9. Formularul declarației/cererii și setul de documente aferente încheierii contractului sunt stabilite de către furnizor.		De expus în următoarea redacție: „Informația necesară pentru încheierea contractului și setul de documente menționat la pct. 8 se stabilesc de furnizor.”	Se acceptă. Prevederile pct. 9 se expun în redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 9. Informația necesară pentru încheierea contractului și setul de documente menționat la pct. 8 se stabilesc de furnizor.
43.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 10. La încheierea contractului, utilizatorul final sau reprezentantul acestuia este obligat să prezinte furnizorului informația autentică cerută și setul integral de documente solicitat.		De înlocuit sintagma „La încheierea contractului” cu sintagma „La contractarea serviciilor” și de adăugat la sfârși o nouă frază: „Datele furnizate de utilizatorul final sau reprezentantul împuternicit al acestuia la încheierea contractului sau ulterior sunt considerate ca fiind corecte pînă la momentul în care utilizatorul final sau reprezentantul împuternicit al acestuia va prezenta în scris furnizorului modificări ale documentelor sau ale informațiilor oferite anterior”.	Se acceptă. Prevederile pct. 10 se expun în redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 10. La contractarea serviciilor, utilizatorul final sau reprezentantul acestuia este obligat să prezinte furnizorului informația autentică cerută și setul integral de documente solicitat. Datele furnizate de utilizatorul final sau reprezentantul împuternicit al acestuia la încheierea contractului sau ulterior sunt considerate ca fiind corecte pînă la momentul în care utilizatorul final sau reprezentantul împuternicit al acestuia va prezenta în scris furnizorului modificări ale documentelor sau ale informațiilor oferite anterior.
44.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 11. Contractele se încheie pe hârtie sau alt suport durabil și vor cuprinde clauze contractuale clare, univoce și lizibile a căror înțelegere nu necesită cunoștințe speciale. Cu acordul utilizatorului final, contractele pot fi încheiate în formă electronică, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege.		De expus a doua frază în următoarea redacție: „Cu acordul utilizatorului final, contractarea serviciilor poate fi efectuată prin apel telefonic sau în formă electronică, inclusiv prin intermediul SMS, MMS, USSD, IVR, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege.”	Nu se acceptă.	Toate celelalte mijloace electronice (cu referință la SMS, USSD, IVR, apel telefonic, web), altele decât cele care implică aplicarea semnăturii digitale autentice conform cerințelor legislației în vigoare privind documentul electronic, nu pot fi asimilate cu forma scrisă a contractului.	Text original.
45.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 14. Contractul standard și condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor sunt făcute publice de către furnizor și sunt puse integral de către acesta la dispoziția utilizatorului final la momentul încheierii contractului.	A se vedea art. 712 alin. (3) Cod civil.	De adăugat sintagma „pe pagina sa internet” după sintagma „de către furnizor” și la sfârșit sintagma „sau utilizatorului final i se asigură posibilitatea, luând în considerare și handicapul acestuia, să ia cunoștință de conținutul lor”.	Se acceptă parțial. Prevederile pct.14 se expun în redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 14. Contractul cu clauze contractuale standard și condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor sunt făcute publice de către furnizor, inclusiv prin afișarea acestora pe pagina de Internet a furnizorului și sunt puse integral de către furnizor la dispoziția utilizatorului final la momentul încheierii contractului, asigurându-i posibilitatea utilizatorului final, luând în considerare și handicapul acestuia, să ia cunoștință de conținutul lor.
46.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 15. Perioada minimă inițială a contractelor încheiate este de cel mult 24 de luni.	Potrivit Codului civil și a legii privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, această limitare se aplică doar în contractele cu consumatorii (persoane fizice).	De adăugat la început o nouă frază: „Contractul se încheie pe o perioadă nelimitată, cu excepția cazurilor în care contractul prevede altfel”. De adăugat la sfârșitul celei de a doua fraze: „cu excepția contractelor încheiate cu utilizatorii finali persoane juridice”.	Se acceptă parțial. Prevederile pct.15 se expun în redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 15. Perioada minimă inițială a contractelor încheiate este de cel mult 24 de luni, cu excepția contractelor încheiate cu utilizatorii finali persoane juridice.
47.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 17. În cazul, în care, la momentul rezilierii contractului contul utilizatorului final, după efectuarea achitărilor, este pozitiv, furnizorul este obligat să ramburseze utilizatorului final, la cererea scrisă a acestuia, mijloacele bănești respective.	La achitarea plății de abonament sau reîncărcarea contului cartelei preplătite, utilizatorul final poate utiliza serviciul în limitele creditului alocat, valoarea căruia depinde de planul tarifar sau suma reîncărcată. Tehnic, acest credit se reduce doar atunci când utilizatorul final inițiază	De înlocuit sintagma „contul utilizatorului final, după efectuarea achitărilor, este pozitiv” cu sintagma „și după achitarea tuturor datoriilor utilizatorului final față de furnizor, în contul utilizatorului final rămân mijloace bănești”	Se acceptă.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 17. În cazul, în care, la momentul rezilierii contractului și după stingerea tuturor datoriilor utilizatorului final față de furnizor, în contul utilizatorului final rămân mijloace bănești, furnizorul este obligat să ramburseze utilizatorului final, la cererea scrisă a acestuia, mijloacele bănești respective.

		apeluri, SMS, MMS, accesează internetul. De fapt, creditul respectiv este o plată pentru întreg ansamblul de servicii de care beneficiază utilizatorul final (menținerea unei rețele active care dă posibilitate utilizatorului să utilizeze serviciile în orice moment, recepționarea de apeluri, SMS, MMS, alte mesaje). Prin urmare, nu ar fi corect de a cere furnizorului să achite utilizatorului final contravaloarea acestui credit neconsumat, atunci când are loc rezilierea contractului.				
48.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 19. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului în următoarele cazuri: sbpct. 1) în caz de încălcare de către utilizatorul final a prevederilor legislației și/sau a contractului; ---		De înlocuit sintagma „și/sau a contractului” cu sintagma „sau a reglementărilor în vigoare, ori a contractului sau a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor”	Se acceptă parțial. Prevederile sbpct. 1) se expun în redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 19. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului în următoarele cazuri: sbpct. 1) în caz de încălcare de către utilizatorul final a clauzelor contractului sau a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului; ---
49.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 19. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului în următoarele cazuri: --- sbpct. 3) dacă, în baza hotărârii definitive a instanței de judecată se constată că utilizatorul final a săvârșit delict ce ține de utilizarea rețelelor și/sau serviciilor publice de comunicații electronice de care a beneficiat.	Contravine art. 735, 737, 747 Cod civil, potrivit cărora contractul poate fi reziliat prin declarație scrisă, fără adresare în instanța de judecată. Mai mult, acest lucru nici nu e posibil față de utilizatorii finali care beneficiază de servicii în mod anonim, pe bază de cartelă preplătită.	De exclus.	Se acceptă.		Text exclus
50.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 20. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului doar după notificarea prealabilă a utilizatorului final în forma și prin mijloacele de comunicare prevăzute în contract, și doar în cazul în care utilizatorul final nu a eliminat încălcările contractului în perioada de timp specificată în notificare, care nu trebuie să fie mai mică de 30 de zile de la data notificării.	Contravine art. 617, 710 și 748 Cod civil, care prevăd că somația nu este obligatorie. Mai mult, există utilizatori finali care comit fraude (phishing, gateway) sau fac alte abuzuri (spam, flooding). Asemenea acțiuni sunt comise doar intenționat și provoacă fiecare minut daune enorme furnizorului și altor utilizatori finali, inclusiv din alte rețele. Unicul motiv pentru care aceste persoane contractează servicii este pentru a comite asemenea fraude sau abuzuri. Nu este nici un rost de a oferi acestor persoane acces pe încă 30 zile, pentru ca aceștia să provoace pagube și mai mari.	De exclus.	Se acceptă parțial. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.20 se expun în redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 20. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului doar după o notificare prealabilă în scris a utilizatorului final în acest sens, doar după scurgerea unei perioade de suspendare a serviciilor și doar în cazul în care utilizatorul final nu a remediat încălcările clauzelor contractului care au dus la suspendarea serviciilor în termenul indicat în notificare, care nu poate fi mai mic de 30 de zile calendaristice din data transmiterii acesteia.
51.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 21. Prevederile pct. 20 din prezentul Regulament nu se aplică în cazurile menționate în pct. 19 sbpct.2)-3) din prezentul Regulament sau în cazul în care, prin acțiunile utilizatorului final, crește riscul nefuncționării rețelei sau se restrâng posibilitățile altor utilizatori finali de a utiliza serviciile publice de comunicații electronice. În aceste cazuri furnizorul poate rezilia contractul cu utilizatorul final respectiv fără notificarea prealabilă.	Potrivit acestui punct, furnizorul ar trebui să aștepte hotărârea definitivă a instanței de judecată (care poate dura ani de zile) pentru a combate asemenea fenomene. Mai mult, nefuncționarea întregii rețele sau restrângerea posibilităților de utilizare a serviciilor de către alți utilizatori finali este o condiție prea dură pentru reziliere (ce e de făcut în cazul degradării calității serviciului, afectării doar a unei părți a rețelei sau doar a unui anumit serviciu, hărțuirea sau jefuirea utilizatorilor	De exclus.	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.21 se expun în redacție nouă.	Nu se acceptă excluderea acestui punct. Toate cazurile menționate sunt prevăzute în acest punct.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 21. Prevederile pct. 20 din prezentul Regulament nu se aplică în cazurile menționate în pct. 19 sbpct.2)-3) din prezentul Regulament, în cazurile când încălcările sunt iremediabile sau în cazul în care, prin acțiunile utilizatorului final, crește riscul nefuncționării rețelei sau se restrâng posibilitățile altor utilizatori finali de a utiliza serviciile publice de comunicații electronice. În aceste cazuri rezilierea contractului și sistarea serviciilor din inițiativa furnizorului are loc imediat, fără o notificare și o suspendare prealabilă.

		finali, etc.).				
52.			De adăugat puncte noi: „Furnizorul nu răspunde pentru conținutul apelurilor sau mesajelor transmise prin intermediul serviciilor sale, dacă furnizorul nu este autorul lor, nici pentru daunele cauzate de aceste apeluri sau mesaje. Furnizorul nu răspunde pentru produsele furnizate, serviciile prestate sau conținutul transmis sau accesat prin intermediul serviciilor sale, dacă el nu este furnizorul lor, nici pentru facturarea acestora, nici pentru daunele cauzate prin aceste produse, servicii sau conținut sau furnizarea acestora”.	Nu se acceptă.	Prevederile Regulamentului nu reglementează conținutul.	
53.	Capitolul II Secțiunea 2 Pct. 22. Servicii, care pot fi contractate în formă verbală (fără încheierea contractelor în formă scrisă) se consideră serviciile furnizate prin intermediul cartelelor preplătite sau ale altor mijloace de plată asimilate, care permit accesul anonim la servicii și pentru care plata se face în avans și sunt utilizate, ca regulă, ocazional, inclusiv, după caz, serviciile achitate în avans sau în credit, prin coduri de acces, și care nu implică achitarea unui tarif de abonament.	Nu este clar ce alte mijloace de plată asimilate există. Cartela preplătită poate fi utilizată atât ocazional, cât și permanent. Cartela preplătită presupune plata în avans (fiind anonimă, ea face imposibilă recuperarea datoriilor create ca urmare a utilizării serviciilor în credit). Nu este clar ce înseamnă servicii achitate prin coduri de acces.	De expus în următoarea redacție: „Prin servicii furnizate pe bază de cartelă preplătită se înțeleg serviciile contractate de utilizatorul final prin procurarea unei cartele preplătite (cu un anumit credit inclus), care permit accesul anonim și presupun plata în avans a valorii (creditului) în limitele căreia utilizatorul final poate beneficia de servicii pe întreaga durată a perioadei active a cartelei”.	Nu se acceptă. Pentru claritate, prevederile pct.22 se expun în redacție nouă.	Nu doar serviciile publice de telefonie mobilă pot fi contractate fără încheierea contractelor în formă scrisă. Accesul anonim este o posibilitate, nu un criteriu determinant. Utilizatorii finali pot fi în prealabil identificați. În credit poate fi, de exemplu, cazul utilizării serviciilor de telefonie prin coduri de acces sau de preselectie, când cu furnizorii respectivi nu se încheie contracte în formă scrisă, iar plata se efectuează ulterior. Nu achitate prin coduri de acces, ci utilizate prin intermediul codurilor de acces.	Capitolul II Secțiunea 2 Pct. 23. Serviciile care pot fi contractate în formă verbală (fără încheierea contractelor în formă scrisă) se consideră serviciile furnizate prin intermediul cartelelor preplătite sau prin alte mijloace de plată asimilate ce permit acces anonim la servicii.
54.	Capitolul II Secțiunea 2 Pct. 23. Furnizorul este obligat să publice și să pună integral la dispoziția utilizatorului final Condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, până la momentul achitării în avans a serviciilor, sau, în cazul serviciilor publice de telefonie mobilă, până în momentul procurării de către utilizatorul final a Cartelei SIM.	Nu este clar cum furnizorul poate pune condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor la dispoziția utilizatorului final la punctul de vânzare (chioșc, alimentară, bar) înainte de procurarea cartelei.	De expus în următoarea redacție: „În cazul în care oferă servicii furnizate pe bază de cartele preplătite, furnizorul este obligat să facă publice condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor și lista de prețuri și, la cerere, să le pună la dispoziția utilizatorului final”.	Se acceptă parțial. Prevederile pct.23 se expun în redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 2 Pct. 24. Furnizorul este obligat să publice și să pună integral la dispoziția utilizatorului final, la cererea acestuia, Condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, până la momentul achitării în avans a serviciilor, sau, în cazul serviciilor publice de telefonie mobilă, până în momentul procurării de către utilizatorul final a Cartelei SIM.
55.	Capitolul II Secțiunea 2 Pct. 24. Contractarea serviciului public de telefonie mobilă în formă verbală se realizează prin procurarea de către utilizatorul final, la punctele de vânzare autorizate de furnizor, setului care conține o Cartelă SIM și Condițiile de furnizare și utilizare a serviciului, inclusiv, tarifele aplicate.	În situația în care condițiile de furnizare și utilizare a serviciului și lista de prețuri sunt publicate pe pagina Internet și, la cerere, pot fi obținute pe suport de hârtie, nu prea este rost de a include asemenea documente în fiecare set. În alte țări, asemenea cerință nu se impune.	De exclus.	Se acceptă parțial. Prevederile pct. 24 se expun în redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 2 Pct. 25. Contractarea în formă verbală a serviciilor publice de telefonie mobilă se realizează prin darea în posesie utilizatorului final, la punctele de vânzare, a unei cartele SIM cu un anumit credit inclus, care permite accesul anonim la servicii și presupune suplینirea în avans a contului în limitele căruia utilizatorul final poate beneficia de servicii pe întreaga durată a perioadei active a cartelei.
56.	Capitolul II Secțiunea 2 Pct. 25. Modalitatea de utilizare a Cartelei SIM și de reîncărcare a contului sunt descrise în instrucțiunile atașate fiecărei Cartele SIM și se pun la dispoziția utilizatorului final în	Norma nu ar trebui să se limiteze doar la cartelele SIM, dar și la orice alte cartele preplătite.	De expus în următoarea redacție: „Modalitatea de utilizare a cartelei preplătite sau de reîncărcare a contului se descrie pe cartelă, sau pe ambalaj, ori în ghidul de utilizare a serviciului, sau în condițiile de	Se acceptă parțial. Prevederile pct. 25 se expun în redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 2 Pct. 26. Modalitatea de utilizare a cartelei preplătite sau de reîncărcare a contului este descrisă în ghidul/instrucțiunile de utilizare serviciului sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciului, publicate pe pagina de

	momentul procurării acestora la punctele de vânzare autorizate de furnizor.		furnizare și utilizare a serviciului, publicate pe pagina Internet a furnizorului și distribuite împreună cu cartela preplătită sau, la cerere, puse la dispoziția utilizatorului final la punctele de lucru ale furnizorului”.			Internet a furnizorului și distribuite împreună cu cartela sau, la cerere, puse la dispoziția utilizatorului final la punctele de deservire ale furnizorului.
57.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 2) dreptul de a stabili și modifica condițiile de furnizare a serviciilor în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și ale prezentului Regulament;		De înlocuit sintagma „condițiile de furnizare a serviciilor” cu sintagma „condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor”	Se acceptă.		Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 28. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 2) dreptul de a stabili și modifica condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și ale prezentului Regulament;
58.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 3) dreptul de a stabili, aproba și modifica tarifele pentru servicii, inclusiv tarifele pentru serviciul roaming și apelurile internaționale, cu excepția furnizorului cu putere semnificativă pe piața serviciilor de telefonie fixă relevantă, a căror tarife sunt aprobate de Agenție, cu avizul Guvernului Republicii Moldova;	A se vedea art. 9 alin. (1) lit. d) al Legii comunicațiilor electronice.	De exclus termenul „aproba” și de adăugat sintagma „furnizate utilizatorilor finali persoane fizice” după sintagma „telefonie fixă relevantă”, iar termenul „avizul” de înlocuit cu termenul „consultarea”	Se acceptă.		Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 28. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 3) dreptul de a stabili și modifica tarifele pentru servicii, inclusiv tarifele pentru serviciul roaming și apelurile internaționale, cu respectarea obligației de informare, cu excepția furnizorului cu putere semnificativă pe piața serviciilor de telefonie fixă relevantă furnizate utilizatorilor finali persoane fizice, a căror tarife sunt aprobate de Agenție, cu consultarea Guvernului Republicii Moldova;
59.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: ---		De adăugat un sub-punct nou: „dreptul de a stabili și modifica unitatea de taxare a serviciilor, respectând legislația și reglementările în vigoare”	Se acceptă. Punctul 27 va fi suplinit cu un subpunct nou în redacția propusă.		Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 28. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 4) dreptul de a stabili și modifica unitatea de taxare a serviciilor, respectând legislația și reglementările în vigoare;
60.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 4) dreptul de a stabili tarife diferențiate, în funcție de: pachetele de servicii achiziționate și caracteristicile acestora, numărul de abonamente achiziționate de un singur utilizator final, volumul traficului, ș.a., inclusiv, dreptul de a implementa, retrage sau modifica programe de loialitate;		De adăugat sintagma „categoria utilizatorilor finali (persoane fizice, persoane juridice), natura și tipul serviciilor (telefonie fixă, telefonie mobilă, acces dedicat la Internet, pe bază de abonament, pe bază de cartele preplătite), planurile tarifare, opțiunile” după sintagma „în funcție de:”	Se acceptă parțial. Prevederile sbpct. 4) se expun în redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 28. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 5) dreptul de a stabili tarife diferențiate, în funcție de: pachetele de servicii achiziționate și caracteristicile acestora, numărul de abonamente achiziționate de un singur utilizator final, volumul traficului, categoria utilizatorilor finali (persoane fizice, persoane juridice), tipul serviciului, forma contractării serviciului, planurile tarifare, opțiunile, ș.a., inclusiv, dreptul de a implementa, retrage sau modifica programe de loialitate;
61.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 5) dreptul de a stabili, aproba și modifica modalitatea, termenele și condițiile de achitare pentru serviciile furnizate utilizatorului final;		De exclus termenul „aproba” și de adăugat sintagma „facturare și” după sintagma „termenele și condițiile” și la sfârșit sintagma „inclusiv dacă utilizatorul final va beneficia de o limită de credit și mărirea acesteia”	Se acceptă. Prevederile sbpct. 5) se expun în redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 28. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 6) dreptul de a stabili și modifica modalitatea, termenele și condițiile de facturare și achitare pentru serviciile furnizate utilizatorului final, inclusiv mărirea limitei de credit dacă utilizatorul final va beneficia de un asemenea credit, cu respectarea obligației de informare;
62.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale:		De înlocuit sintagma „în formă scrisă de furnizare a serviciilor” cu sintagma „de furnizare a serviciilor	Se acceptă	Utilizăm noțiunea de „contract în formă scrisă” utilizată în art. 58 alin. (1) din Legea	Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 28. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale:

	<p>---</p> <p>sbpct. 6) dreptul de a refuza încheierea cu utilizatorul final a contractului în formă scrisă de furnizare a serviciilor în următoarele cazuri:</p> <p>---</p> <p>lit. c) utilizatorul final este în imposibilitate de plată;</p>		<p>pe bază de abonament”, iar termenul „imposibilitate” de înlocuit cu termenul „incapacitate”</p>	<p>parțial. Prevederile lit. c) se expun în redacție nouă.</p>	<p>comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15.11.2007.</p>	<p>---</p> <p>sbpct. 7) dreptul de a refuza încheierea cu utilizatorul final a contractului în formă scrisă de furnizare a serviciilor în următoarele cazuri:</p> <p>---</p> <p>lit. c) utilizatorul final este în incapacitate de plată;</p> <p>---</p> <p>lit. e) în alte cazuri expres stabilite prin lege.</p>
63.	<p>Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 11) dreptul de a refuza satisfacerea cererii utilizatorului final privind deblocarea Cartelei SIM, dacă nu se probează faptul că solicitantul este beneficiarul legal sau titularul Cartelei SIM;</p>		<p>De înlocuit sintagma „beneficiarul legal sau titularul Cartelei SIM” cu sintagma „posesorul legal al cartelei preplătite, în cazul utilizării serviciilor pe bază de cartelă preplătită anonimă, sau titularul contractului de furnizare a serviciilor, în cazul furnizării serviciilor cu identificarea utilizatorului final de către furnizor”.</p>	<p>Se acceptă parțial. Prevederile sbpct. 11) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 28. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 12) dreptul de a refuza satisfacerea cererii utilizatorului final privind deblocarea Cartelei SIM, dacă nu se probează faptul că solicitantul este posesorul legal al cartelei sau în cazul când utilizatorul final a săvârșit delict ce țin de utilizarea rețelelor și/sau serviciilor publice de comunicații electronice de care a beneficiat;</p>
64.	<p>Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 12) dreptul de a schimba numărul de apel oferit utilizatorului final din motive operaționale sau în cazul modificării legislației în vigoare;</p>		<p>De înlocuit sintagma „număr de apel” cu sintagma „număr de telefon”</p>	<p>Se acceptă. Prevederile sbpct.12) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 28. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 13) dreptul de a schimba numărul de telefon oferit utilizatorului final din motive operaționale sau în cazul modificării legislației în vigoare;</p>
65.	<p>Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale:</p> <p>---</p>		<p>De adăugat <i>subpuncte</i> noi:</p> <p>„sbpct.14) dreptul de a aloca utilizatorului final un număr de telefon sau o adresă IP cu scopul de a permite acestuia să beneficieze de servicii, la discreția proprie;</p> <p>sbpct.15) dreptul de a aloca utilizatorului final, la solicitarea acestuia, un număr de telefon care conține o combinație de cifre ușor de memorizat (număr „de aur”, „de argint”, etc.), în condițiile stabilite de furnizor;</p> <p>sbpct. 16) dreptul de a cere utilizatorului final deținerea în cont a unei sume bănești minime drept condiție prealabilă pentru activarea serviciului roaming internațional;</p>	<p>Se acceptă parțial:</p> <p>se acceptă, se expune sbpct.16)</p> <p>nu se acceptă.</p> <p>se acceptă, se expune în sbpct.17)</p>	<p>ANRCETI, nu a eliberează resurse de numerotare cu valoare economică excepțională – art. 25 alin. (2) din Legea nr. 241/2007, din care motiv nici furnizorii nu au motive să le ofere abonaților sub alt calificativ. Formularea propusă de Orange ar fi valabilă în cazul eliberării unor astfel de resurse</p>	<p>Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 28. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 16) dreptul de a aloca utilizatorului final un număr de telefon sau o adresă IP cu scopul de a permite acestuia să beneficieze de servicii, la discreția proprie;</p> <p>sbpct. 17) dreptul de a cere utilizatorului final deținerea în cont a unei sume bănești minime drept condiție prealabilă pentru activarea serviciului roaming internațional;</p>

			<p>sbpct. 17) dreptul de a suspenda, fără preaviz, furnizarea serviciilor către utilizatorul final care beneficiază de servicii pe bază de abonament, în cazul în care acesta nu achită în termen plata de abonament sau factura emisă de furnizor;</p> <p>sbpct. 18) dreptul de a rezilia contractul de furnizare a serviciilor pe bază de abonament, dacă utilizatorul final nu-și achită datoriile restante față de furnizor în termen de 30 de zile calendaristice de la suspendarea serviciilor;</p> <p>sbpct. 19) dreptul de a suspenda, fără preaviz, furnizarea serviciilor către utilizatorul final, în cazul încălcării prevederilor legislației sau reglementărilor în vigoare sau în cazul neexecutării esențiale a prevederilor contractului sau a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor;</p> <p>sbpct. 20) dreptul de a retrage sau micșora, fără acordul utilizatorului final, limita de credit acordată anterior;</p> <p>sbpct. 21) dreptul de a menține o „Listă neagră”, în care, la cererea utilizatorilor finali și în condițiile stabilite de furnizor, să fie incluse IMEI-urile echipamentelor terminale furate;</p> <p>sbpct. 22) dreptul de a extrage din contul utilizatorului final, fără acordul acestuia, mijloacele bănești obținute fraudulos (de exemplu, prin <i>phishing</i>);</p> <p>sbpct. 23) dreptul de a extrage din contul utilizatorului final, fără acordul acestuia, mijloacele bănești alocate în cont din greșeală;</p> <p>sbpct. 24) dreptul de face oferte comerciale individuale utilizatorilor finali persoane juridice, conform criteriilor stabilite de furnizor de sine stătător;</p> <p>sbpct. 25) alte drepturi prevăzute de legislația sau reglementările în vigoare sau contract, inclusiv condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor”.</p>	<p>nu se acceptă</p> <p>Sbpct. 18 se acceptă</p> <p>se acceptă, se expune în sbpct.19)</p> <p>nu se acceptă.</p> <p>se acceptă, se expune în sbpct.20)</p> <p>nu se acceptă.</p> <p>se acceptă, se expune în sbpct.21)</p> <p>se acceptă, se expune în sbpct.22)</p> <p>se acceptă, se expune în sbpct.23)</p>	<p>Se regăsește în sbpct. 19)</p> <p>Ține de modificarea condițiilor de furnizarea a serviciilor și, deci, în virtutea art. 58 alin.(2) și alin. (3) furnizorul are obligația să informeze în prealabil utilizatorul despre acest fapt.</p> <p>Astfel de acțiuni se pot realiza numai în baza unui act judecatoresc.</p>	<p>sbpct. 18) dreptul de a rezilia contractul de furnizare a serviciilor încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final, dacă utilizatorul final nu-și achită datoriile restante față de furnizor în termen de 30 de zile calendaristice de la suspendarea serviciilor, cu notificarea prealabilă despre aceasta a utilizatorului final de către furnizor;</p> <p>sbpct. 19) dreptul de a suspenda furnizarea serviciilor către utilizatorul final, în cazul încălcării prevederilor legislației sau reglementărilor în vigoare sau în cazul neexecutării esențiale a prevederilor contractului sau a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor;</p> <p>sbpct. 20) dreptul de a menține o „Listă neagră”, în care, la cererea utilizatorilor finali și în condițiile stabilite de furnizor, să fie incluse numerele IMEI ale echipamentelor terminale furate, doar în baza informației furnizate de organele de drept ale statului;</p> <p>sbpct. 21) dreptul de a extrage din contul utilizatorului final, fără acordul acestuia, mijloacele bănești alocate în cont din greșeală, cu informarea prealabilă a utilizatorului;</p> <p>sbpct. 22) dreptul de face oferte comerciale individuale utilizatorilor finali persoane juridice, conform criteriilor stabilite de furnizor de sine stătător, cu respectarea actelor normative în vigoare;</p> <p>sbpct. 23) alte drepturi prevăzute de legislația sau reglementările în vigoare sau contract, inclusiv condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor.</p>
--	--	--	--	---	--	---

66.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: sbpct. 1) să pună gratuit la dispoziția publicului informații detaliate, clare și actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și celelalte condiții de furnizare și utilizare a serviciilor pentru a asigura posibilitatea utilizatorilor finali de a decide în cunoștință de cauză asupra alegerii rețelelor și serviciilor, cel puțin prin unul din următoarele mijloace: lit. a) în formă tipărită și/sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică; lit. b) prin afișarea pe paginile proprii de Internet; lit. c) prin serviciul de relații cu clienții, disponibil cel puțin 56 de ore pe săptămână, la un număr de telefon indicat de furnizor.</p>		De adăugat sintagma „cu excepția ofertelor comerciale individuale pentru utilizatorii finali persoane juridice” după sintagma „utilizare a serviciilor”	Nu se acceptă. Prevederile sbpct. 1) se expun în redacție nouă.		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: sbpct. 1) Text original</p>
67.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 4) să înmâneze, în mod gratuit, fiecărei persoane interesate, înainte de încheierea contractului, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică, o copie a contractului standard și după caz, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, alte materiale și informații relevante, astfel încât utilizatorul final să fie pe deplin informat, în prealabil, despre drepturile și obligațiile ce vor reveni părților în eventualitatea încheierii contractului;</p>	Altfel, utilizatorul final ar putea cere copierea informației pe USB infectate cu viruși.	De înlocuit sintagma „în formă electronică” cu sintagma „prin poștă electronică”	Se acceptă. Prevederile sbpct. 4) se expun în redacție nouă.		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 4) să ofere, în mod gratuit, fiecărei persoane interesate, înainte de încheierea contractului, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, prin poștă electronică, o copie a contractului standard și după caz, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, alte materiale și informații relevante, astfel încât utilizatorul final să fie pe deplin informat, în prealabil, despre drepturile și obligațiile ce vor reveni părților în eventualitatea încheierii contractului;</p>
68.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 6) să ia toate măsurile necesare pentru a asigura integritatea rețelei publice de comunicații electronice și să furnizeze serviciile 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția situațiilor de forță majoră, declarate în modul stabilit de legislația în vigoare. În cazul lucrărilor planificate de modernizare și dezvoltare a rețelei, care necesită întreruperea furnizării serviciilor pe o perioadă ce depășește 72 de ore consecutive, furnizorul va informa utilizatorii finali și Agenția, în prealabil, cu cel puțin 10 de zile până la demararea lucrărilor;</p>		La sfârșitul primei fraze, de adăugat sintagma „și a perioadei de efectuare a lucrărilor de mentenanță, consolidare, modernizare sau extindere a rețelei”.	Se acceptă. Prevederile sbpct. 6) se expun în redacție nouă.		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 5) să ia toate măsurile necesare pentru a asigura integritatea rețelei publice de comunicații electronice și să furnizeze serviciile 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția situațiilor de forță majoră, declarate în modul stabilit de legislația în vigoare și a perioadei de efectuare a lucrărilor planificate de mentenanță, modernizare și/sau dezvoltare a rețelei. În cazul lucrărilor planificate de mentenanță, modernizare și/sau dezvoltare a rețelei, care necesită întreruperea furnizării serviciilor pe o perioadă ce depășește 72 de ore consecutive, furnizorul va informa utilizatorii finali și Agenția, în prealabil, cu cel puțin 10 de zile până la demararea lucrărilor;</p>
69.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---</p>	Această obligație este relevantă pentru orice tip de serviciu, indiferent de forma contractului.	De expus în următoarea redacție: „să ofere, utilizatorului final, la cerere, la toate punctele de lucru, o copie de pe condițiile de furnizare și utilizare a	Se acceptă parțial. Prevederile sbpct. 8) se		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---</p>

	<p>sbpct. 8) să ofere utilizatorului final, la toate punctele de lucru, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor și instrucțiunile necesare pentru fiecare tip de serviciu furnizat, tarifele și alte plăți aplicabile, alte informații care pot influența decizia utilizatorului final la contractarea serviciilor în formă verbală;</p>		<p>serviciilor, lista de prețuri, precum și instrucțiunile necesare pentru fiecare tip de serviciu furnizat și alte informații care pot influența decizia utilizatorului final la contractarea serviciilor”.</p>	<p>expun în redacție nouă.</p>		<p>sbpct. 10) să ofere gratuit utilizatorului final, la cerere, la toate punctele de deservire, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor și instrucțiunile necesare pentru fiecare tip de serviciu furnizat, tarifele și alte plăți aplicabile, alte informații care pot influența decizia utilizatorului final la contractarea serviciilor furnizate și utilizate prin intermediul cartelelor preplătite.</p>
70.	<p>Capitolul II Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 9) să ofere utilizatorului final, înainte de încheierea contractului în formă scrisă, posibilitatea de a se familiariza cu condițiile de furnizare și utilizare a oricărui tip de serviciu ce face obiectul contractului, cu tarifele și alte plăți aplicabile, alte informații care pot influența decizia utilizatorului final la contractarea serviciilor;</p>		<p>De exclus.</p>	<p>Nu se acceptă.</p>	<p>Este una din cele mai importante obligații de transparență, care se referă la încheierea contractelor în formă scrisă. Este o modalitate de informare precontractuală a utilizatorilor prevăzută de cu art. 8 alin. (6) lit. c), art. 22 și art. 59 din Legea nr. 241/2007.</p>	<p>Capitolul II Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 11) Text original.</p>
71.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 11) să înlocuiască gratuit Cartela SIM care s-a dovedit a fi defectă la momentul contractării serviciului, cu o Cartelă SIM funcțională, la prezentarea de către solicitant a documentelor ce atestă identitatea sa și a dovezii achiziționării de către el a serviciului public de telefonie mobilă aferent Cartelei SIM respective;</p>		<p>De înlocuit sintagma „achiziționării de către el a serviciului public de telefonie mobilă aferent Cartelei SIM respective” cu sintagma „că el este posesorul legal al cartelei, în cazul utilizării serviciilor pe bază de cartelă preplătită anonimă, sau titularul (reprezentantul împuternicit al titularului) contractului de furnizare a serviciilor, în cazul furnizării serviciilor cu identificarea utilizatorului final de către furnizor”.</p>	<p>Se acceptă. Prevederile sbpct. 11) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 13) să înlocuiască gratuit Cartela SIM care s-a dovedit a fi defectă la momentul contractării serviciului, cu o Cartelă SIM funcțională, la prezentarea de către solicitant a a dovezii că el este posesorul legal al cartelei, în cazul utilizării serviciilor pe bază de cartelă preplătită, sau semnatarul (reprezentantul împuternicit al semnatarului) contractului de furnizare a serviciilor, în cazul furnizării serviciilor în baza contractului încheiat în formă scrisă;</p>
72.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 12) să suspende furnizarea serviciului public de telefonie mobilă contractat în baza actului juridic încheiat în formă scrisă în decurs de cel mult 1 oră de la momentul primirii solicitării din partea utilizatorului final (prin telefon, poșta electronică și/sau prin orice alt mijloc de comunicare ce asigură transmiterea și confirmarea primirii comunicării), în legătură cu furtul sau pierderea Cartelei SIM;</p>	<p>Pentru ca furnizorul să poată reacționa în curs de 1 oră la asemenea solicitare, utilizatorul final trebuie să contacteze serviciul clienți al acestuia prin telefon.</p>	<p>De exclus sintagma „contractat în baza actului juridic încheiat în formă scrisă”, iar sintagma „primirii solicitării din partea utilizatorului final (prin telefon, prin poșta electronică și/sau prin alt mijloc de comunicare ce asigură transmiterea și confirmarea primirii comunicării)” de înlocuit cu sintagma „primirii de către serviciul clienți al furnizorului, prin telefon, a solicitării din partea utilizatorului final”.</p>	<p>Se acceptă. Prevederile sbpct. 12) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 14) să suspende furnizarea serviciului public de telefonie mobilă în decurs de cel mult 1 oră de la momentul primirii de către serviciul clienți al furnizorului, prin telefon, a solicitării din partea utilizatorului final, în legătură cu furtul sau pierderea Cartelei SIM;</p>
73.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 13) să elibereze, în cazul pierderii cartelei SIM, la cererea scrisă a utilizatorului final, o nouă Cartelă SIM contra taxei stabilite de furnizor, dacă se probează faptul că utilizatorul final este beneficiarul legal sau titularul cartelei SIM;</p>		<p>De înlocuit sintagma „beneficiarul legal sau titularul Cartelei SIM” cu sintagma „posesorul legal al cartelei preplătite, în cazul utilizării serviciilor pe bază de cartelă preplătită anonimă, sau titularul contractului de furnizare a serviciilor, în cazul furnizării serviciilor cu identificarea utilizatorului final de către furnizor”.</p>	<p>Se acceptă parțial Prevederile sbpct. 13) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 15) să elibereze, în cazul pierderii cartelei SIM, la cererea scrisă a utilizatorului final, o nouă Cartelă SIM contra taxei stabilite de furnizor, dacă se probează faptul că utilizatorul final este posesorul legal al cartelei preplătite, sau semnatarul contractului de furnizare a serviciilor;</p>

74.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---</p> <p>sbpct. 16)să prezinte Agenției, în cazul incidentelor majore sau critice, rapoarte oficiale privind detalierea cauzelor și circumstanțelor în care s-au produs deranjamentele și măsurile întreprinse pentru remedierea lor și cele preconizate pentru evitarea repetării acestora. Rapoartele vor fi prezentate nu mai târziu de prima zi lucrătoare din momentul scurgerii termenului de înlăturare a deranjamentului;</p>	Nu vedem rostul raportării la Agenție a incidentelor care afectează 2 numere din 2 milioane de numere active.	De exclus sintagma „majore sau”.	Nu se acceptă. Ținând cont de propunerile furnizorilor, prevederile sbpct. 16) se expun în redacție nouă.	În redacția nouă a sbpct.16) din pct.28, incidente majore nor fi considerate acele cazuri când vor fi afectate două sau mai multe puncte terminale și/sau, după caz, numere de telefon pentru telefonia fixă sau stații de bază pentru telefonia celulară mobilă.	<p>Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---</p> <p>sbpct. 7) să prezinte Agenției, în cazul incidentelor majore sau critice, rapoarte oficiale privind detalierea cauzelor și circumstanțelor în care s-au produs deranjamentele și măsurile întreprinse pentru remedierea lor și cele preconizate pentru evitarea repetării acestora. Rapoartele vor fi prezentate în maxim trei zile lucrătoare din momentul scurgerii termenului de înlăturare a deranjamentului.</p>
75.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---</p> <p>sbpct. 17)să efectueze recalcularea plății de abonament pentru liniile de acces, după caz, pentru numerele de telefon, pentru care serviciile au fost întrerupte sau degradate în perioada de lichidare a deranjamentului. Recalcularea se va efectua în baza cererii scrise, depuse de către utilizatorul final în acest sens în adresa furnizorului cu care are încheiat contract în formă scrisă, cu indicarea, după caz, a numărului de identificare a deranjamentului înregistrat la serviciul de relații cu clienții al furnizorului vizat. Plata de abonament va fi recalculată proporțional perioadei în care serviciul a fost indisponibil sau degradat.</p>	În primul rând, orice echipament este pasibil de defectare și nimeni nu poate asigura disponibilitatea sa la nivel de 100%, nici măcar între furnizori. În al doilea rând, cota din plata de abonament care urmează a fi achitată proporțional perioadei de indisponibilitate a serviciului, în cazul în care termenul respectiv nu este depășit, ar fi infimă. În al treilea rând, în schimbul achitării plății de abonament, utilizatorul final primește un anumit volum de credit (trafic), pe care îl poate folosi ulterior restabilirii serviciului în aceeași sau în următoarea perioadă de facturare.	De adăugat la sfârșitul primei fraze sintagma „în cazul în care furnizorul a depășit termenul maxim de remediere a deranjamentului prevăzută de prezentul Regulament”.	Se acceptă. Prevederile sbpct. 17) se expun în redacție nouă.		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---</p> <p>sbpct. 8) să efectueze recalcularea plății de abonament sau să acorde compensații cel puțin echivalente sumei recalculate pentru liniile de acces, după caz, pentru numerele de telefon, pentru care serviciile au fost întrerupte sau degradate în perioada de lichidare a deranjamentului, în cazul în care furnizorul a depășit termenul maxim de remediere a deranjamentului prevăzută de prezentul Regulament. Recalcularea sau acordarea compensației se va efectua în baza cererii scrise, depuse de către utilizatorul final în acest sens în adresa furnizorului cu care are încheiat contract în formă scrisă sau de către utilizatorul final identificat în prealabil de către furnizor ca fiind posesorul legal al cartelei preplătite, cu indicarea, după caz, a numărului de identificare a deranjamentului înregistrat la serviciul de relații cu clienții al furnizorului vizat. Plata de abonament va fi recalculată sau, după caz, compensația va fi calculată proporțional perioadei în care serviciul a fost indisponibil sau degradat.</p>
76.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---</p> <p>sbpct. 19)să asigure confidențialitatea conținutului convorbirilor telefonice, a altor comunicări, efectuate prin mijloace de comunicații electronice, precum și să nu divulge datele cu caracter personal și informațiile despre serviciile furnizate, decât subiectului datelor cu caracter personal sau persoanelor autorizate de legislația în vigoare;</p>		De expus în următoarea redacție: „să asigure, în propria rețea, în măsura posibilităților sale tehnice, confidențialitatea conținutului convorbirilor telefonice, a altor comunicări, efectuate prin mijloace de comunicații electronice, precum și să nu divulge datele cu caracter personal și informațiile despre serviciile furnizate, decât subiectului datelor cu caracter personal sau persoanelor autorizate în conformitate cu legislația în vigoare”.	Se acceptă parțial. Prevederile sbpct.19) se expun în redacție nouă.	Posibilitățile tehnice trebuie să fie necesare și suficiente pentru a asigura confidențialitatea conform cerințelor stabilite.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---</p> <p>sbpct. 18) să asigure, în propria rețea, confidențialitatea conținutului convorbirilor telefonice, a altor comunicări, efectuate prin mijloace de comunicații electronice, precum și să nu divulge datele cu caracter personal și informațiile despre serviciile furnizate, decât subiectului datelor cu caracter personal sau persoanelor autorizate de legislația în vigoare;</p>
77.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---</p> <p>sbpct. 21)să ofere, la solicitare, fiecăru</p>	Există utilizatori finali care se identifică la furnizor pentru a putea beneficia de facturi detaliate.	De înlocuit sintagma „cu care are încheiat contract în formă scrisă” cu sintagma „identificat de furnizor”	Se acceptă parțial. Ținând cont de comentariile și propunerile		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---</p> <p>sbpct. 20) să ofere, la solicitarea scrisă,</p>

	<p>utilizator final cu care are încheiat contract în formă scrisă factura detaliată care să permită utilizatorului final să verifice corespondența dintre obligația sa de plată și serviciile efectiv furnizate. Furnizorul are dreptul să perceapă o plată pentru compensarea cheltuielilor sale legate de oferirea facturii detaliate. Exigențe față de factura detaliată sunt expuse în Capitolul V al prezentului Regulament;</p>			<p>furnizorilor, prevederile sbpct. 21 se expun în redacție nouă.</p>		<p>fiecărui utilizator final cu care are încheiat contract în formă scrisă sau fiecărui utilizator final identificat în prealabil de către furnizor ca fiind posesorul legal a cartelei preplătite, factura detaliată care să permită utilizatorului final să verifice corespondența dintre obligația sa de plată și serviciile efectiv furnizate. Furnizorul are dreptul să perceapă o plată pentru compensarea cheltuielilor sale legate de oferirea facturii detaliate. Exigențe față de factura detaliată sunt expuse în Capitolul V al prezentului Regulament;</p>
78.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 22)să informeze în scris utilizatorul final despre modificările în condițiile contractului încheiat în formă scrisă cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul utilizatorului final de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizatorul final. Informarea se va realiza prin mijloace care să asigure transmiterea acesteia către fiecare utilizator final în parte. Scrisorile expediate pe suport de hârtie, prin fax, în format electronic, mesajele SMS și facturile de plată constituie forma scrisă a informării utilizatorului final;</p>		<p>De înlocuit sintagma „încheiat în formă scrisă” cu sintagma „de furnizare a serviciilor pe bază de abonament” și sintagma „în format electronic” cu sintagma „prin poșta electronică” și de adăugat la sfârșitul primei fraze sintagma „și în cazul în care obligația de a introduce asemenea modificări este impusă prin legislația sau reglementările în vigoare sau act administrativ sau judiciar”.</p>	<p>Se acceptă parțial. Ținând cont de comentariile și propunerile persoanelor interesate, prevederile sbpct. 22) se expun în redacție nouă.</p>	<p>Expresia „contract încheiat în formă scrisă” este utilizată în art. 58 alin. (1) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15.11.2007. În lege nu este utilizată sintagma ”furnizarea serviciilor pe bază de abonament”. Dacă prin legislație sau reglementări sau prin act administrativ sau judiciar se impun condiții mai puțin favorabile, dreptul utilizatorului final de a fi în prealabil informat de către furnizor nu trebuie să fie lezată.</p>	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 21) să informeze în scris utilizatorul final despre modificările în condițiile contractului încheiat în formă scrisă cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul utilizatorului final de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizatorul final. Informarea se va realiza prin mijloace de comunicare care vor asigura transmiterea acestuia către fiecare utilizator final în parte. Scrisorile personalizate expediate pe suport de hârtie, prin fax, prin poșta electronică, mesajele SMS și informația publicată pe facturile de plată, inclusiv pe verso-ul acestora, expediate pe suport de hârtie, constituie forma scrisă a informării utilizatorului final;</p>
79.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 23)să nu majoreze, fără consimțământul utilizatorului final, limita de credit stabilită în contractul încheiat în formă scrisă. Aceste prevederi nu se aplică în cadrul serviciului roaming aferent serviciului public de telefonie mobilă;</p>	<p>Conform condițiilor generale, serviciile de telefonie mobilă se achită doar în avans, dacă furnizorul nu oferă utilizatorului final dreptul de a le utiliza în credit. În legătură cu aceasta, furnizorii de telefonie mobilă oferă tuturor utilizatorilor finali, din oficiu, o limită de credit, fără ca aceasta să fie specificată în contract. Prin urmare, această normă trebuie să se aplice doar eventualelor majorări ce ar putea avea loc după intrarea în vigoare a prezentului regulament. Serviciile prestate pe bază de abonament nu sunt taxate în timp real. Astfel, nesuspendarea de către furnizor a serviciului poate avea loc din motive tehnice pe care furnizorul nu le poate preveni (întârzierea prelucrării tichetelor de billing, precum și eroarea echipamentelor). De asemenea,</p>	<p>De exclus sintagma „în contractul încheiat în formă scrisă” și de adăugat la sfârșit sintagma „Nesuspendarea de către furnizor a serviciului la atingerea valorii zero a contului utilizatorului final sau, dacă utilizatorul final beneficiază de o limită de credit, la epuizarea limitei de credit nu scutește utilizatorul final de obligația de a achita furnizorului serviciile consumate după depășirea respectiv a acestei valori sau limite”.</p>	<p>Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile sbpct.23) se expun în redacție nouă.</p>	<p>Conform prezentului Regulament, limita maximă a creditului va trebui să fie stabilită în contract și nu din oficiu, respectiv, majorarea se va referi la limita de credit stabilită în contract.</p>	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 22) să nu majoreze, fără consimțământul utilizatorului final, limita de credit stabilită în contractul încheiat în formă scrisă. Aceste prevederi nu se aplică în cadrul serviciului roaming aferent serviciului public de telefonie mobilă sau în cazul când limita de credit a fost depășită în cadrul unui apel telefonic continuu sau în cadrul unor apeluri telefonice consecutive efectuate la intervale scurte de timp, insuficiente pentru realizarea automată a proceselor de taxare în vederea suspendării serviciului public de telefonie;</p>

		utilizatorul nu poate să nu își dea seama despre o asemenea posibilă eroare atunci când consumă un volum mare de servicii, mai ales că are posibilitatea să verifice oricând starea contului. Scutirea totală a acestuia în asemenea caz ar fi inechitabilă față de furnizor, care i-a prestat serviciile, uneori și cu prețul achitării tarifelor pentru interconectare sau tarifelor premium către furnizorii interconecțați sau partenerii săi.				
80.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 24)să informeze utilizatorul final, cu titlu gratuit, cel puțin prin serviciul SMS și/sau prin alte mijloace adecvate de informare operativă stabilite în condițiile contractului sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii contractului, despre atingerea valorii zero a contului utilizatorului final și, în cazul stabilirii în contractul încheiat a limitei de credit, despre expirarea limitei de credit respective;</p>	Legislația în vigoare nu prevede o asemenea normă primară. Mai mult, asemenea notificare nu este necesară, deoarece la atingerea limitei de credit serviciul este suspendat.	De exclus.	Nu se acceptă. Totodată, ținând cont de propunerile furnizorilor, prevederile sbpct. 24) se expun în redacție nouă.		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 23) să informeze utilizatorul final, cu titlu gratuit, cel puțin prin serviciul SMS și/sau prin alte mijloace adecvate de informare operativă stabilite în condițiile contractului sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii contractului, despre atingerea de către utilizatorul final a pragului de deconectare stabilit de furnizor și, în cazul stabilirii în contractul încheiat a limitei de credit, despre expirarea limitei de credit respective;</p>
81.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 25)să nu sisteze furnizarea serviciilor achitate sau să împiedice utilizarea serviciilor gratuite, în măsura în care este fezabil tehnic, în cazul în care utilizatorul final contestă în mod întemeiat, în conformitate cu procedura legală, corectitudinea facturării altor servicii și nu achită factura de plată pentru aceste servicii;</p>	Legislația în vigoare nu prevede o asemenea normă primară. Mai mult, unii furnizorii au peste 2 milioane de utilizatori finali. Sistemele de billing ale furnizorilor trec controlul metrologic, ceea ce face practic imposibilă taxarea greșită. Dacă utilizatorii finali ar obține dreptul să continue să utilizeze serviciile fără a achita facturile curente până la soluționarea contestărilor lor, furnizorii se vor pomeni, în scurt timp, cu un deficit enorm de lichidități necesare menținerii și dezvoltării rețelei și serviciilor și cu datorii compromise enorme, care vor submina definitiv viabilitatea tehnică și economică a furnizorului.	De exclus.	Nu se acceptă.		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 24) Text original.</p>
82.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 26)să repună în acțiune serviciile suspendate pentru neachitare, nu mai târziu de o zi lucrătoare de la data primirii informațiilor cu privire la achitarea integrală de către utilizatorul final a tuturor plăților scadente datorate furnizorului în baza contractului încheiat în formă scrisă. Se consideră data prezentării informației cu privire la achitarea integrală, ziua în care</p>		De exclus sintagma „în contractul încheiat în formă scrisă”, iar sintagma „utilizatorul final prezintă furnizorului documentul care atestă plata integrală, sau după caz, ziua în care utilizatorul final a achitat, online, la contul furnizorului, sumele datorate de către utilizatorul final” cu sintagma „plata integrală a fost primită în contul bancar al furnizorului”.	Se acceptă. Prevederile sbpct.26 se expun în redacție nouă.		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 25) să repună în acțiune serviciile suspendate pentru neachitare, nu mai târziu de o zi lucrătoare de la data primirii informațiilor cu privire la achitarea integrală de către utilizatorul final a tuturor plăților scadente datorate furnizorului în baza contractului încheiat. Se consideră data primirii informației cu privire la achitarea integrală, ziua în care plata integrală a fost primită în contul bancar al furnizorului;</p>

	utilizatorul final prezintă furnizorului documentul care atestă plata integrală, sau după caz, ziua în care utilizatorul final a achitat, on-line, la contul furnizorului, sumele datorate de către utilizatorul final;					
83.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 28) să asigure utilizatorului final, la solicitare, blocarea accesului către numerele cu tarif special, sau la alte rețele;	Conform Regulamentului de interconectare, furnizorii sunt obligați să asigure accesul din rețelele lor la toate numerele rețelelor naționale interconectate, cu excepția numerelor premium cu tarif special.	De exclus sintagma „sau la alte rețele”	Se acceptă. Ținând cont de comentariile și propunerile persoanelor interesate, prevederile sbpct. 28) se exclud.		Text exclus.
84.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 29) să informeze în prealabil utilizatorul final cu privire la orice limitare a utilizării serviciilor și/sau aplicațiilor, atunci când aceste limitări nu sunt interzise de legislația în vigoare;	Aplicațiile reprezintă servicii de conținut și nu fac obiectul prezentului regulament.	De înlocuit sintagma „și/sau aplicațiilor” cu sintagma „proprii”	Se acceptă. Prevederile sbpct. 29) se expun în redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 27) să informeze în prealabil utilizatorul final cu privire la orice limitare impusă de furnizor la utilizarea serviciilor proprii, atunci când aceste limitări nu sunt interzise de legislația în vigoare;
85.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 30) să transmită lunar utilizatorilor finali, la cererea acestora, facturi de plată în forma (tipărită sau electronică), modalitatea de expediere (prin serviciul de trimitere poștală, poșta electronică, etc.) și la adresele stabilite în contractele încheiate în formă scrisă. Factura de plată se transmite utilizatorilor finali cel târziu până la ziua a 15-a a lunii curente, dacă în contractul încheiat în formă scrisă nu este stipulat altfel. Adresa din contract poate fi modificată de către utilizatorul final doar în baza cereri scrise;	Pentru a nu încălca prea mult sistemul de billing, datele de facturare sunt repartizate uniform pe parcursul lunii calendaristice	De înlocuit sintagma „încheiat în formă scrisă” cu sintagma „de furnizare a serviciilor pe bază de abonament” și sintagma „lunii curente” cu sintagma „perioadei de facturare curente”	Nu se acceptă. Totodată, la propunerea furnizorilor, prevederile sbpct. 30) se expun în redacție nouă.	În aceste subpunct se va utiliza noțiunea de „contract încheiat în formă scrisă” așa cum această noțiune este utilizată în art. 58 alin. (1) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XV din 15.11.2007.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 28) să ofere lunar utilizatorilor finali, la cererea acestora, facturi de plată în forma (tipărită sau electronică), modalitatea de expediere (prin serviciul de trimitere poștală, poșta electronică, etc.) și la adresele stabilite în contractele încheiate în formă scrisă. Factura de plată se transmite utilizatorilor finali cel târziu până la ziua a 15-a a lunii curente, dacă în contractul încheiat în formă scrisă nu este stipulat altfel;
86.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 31) să transmită utilizatorului final un preaviz prin care să-l avertizeze despre orice suspendare și/sau sistare a furnizării serviciilor din cauza neachitării facturii de plată în termenele stabilite. Sistarea furnizării serviciilor este aferentă rezilierii contractului și poate avea loc după o perioadă de suspendare a furnizării serviciilor, stabilită de furnizor, în cadrul căreia pot fi furnizate doar servicii ce nu implică achitarea unor plăți. Nerecepționarea de către utilizatorul final a preavizului nu îl exonerează de obligația de plată stabilită în contract;	Legislația în vigoare nu prevede o asemenea normă primară. Mai mult, contravine art. 617, 710 și 748 Cod civil, care prevăd că somația nu este obligatorie. Prin această normă, Agenția se implică nejustificat în politica comercială a furnizorilor.	De exclus.	Nu se acceptă. Totodată, ținând cont de propunerile furnizorilor prevederile sbpct. 31) se expun în redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 29) să transmită utilizatorului final un preaviz prin care să-l avertizeze despre orice suspendare și/sau sistare a furnizării serviciilor din cauza neachitării facturii de plată în termenele stabilite. Sistarea furnizării serviciilor este aferentă rezilierii contractului și poate avea loc după o perioadă de suspendare a furnizării serviciilor, stabilită de furnizor, în cadrul căreia pot fi furnizate doar servicii ce nu implică achitarea unor plăți. Preavizul va fi trimis prin cel puțin un mijloc de comunicare care asigură transmiterea acestuia către fiecare utilizator în parte. Nerecepționarea de către utilizatorul final a preavizului nu îl exonerează de obligația de plată stabilită în contract;

87.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 37) să ofere utilizatorului final mecanisme adecvate de informare, astfel încât utilizatorul final să își poată monitoriza și controla cheltuielile;</p>	<p>În cazul serviciului roaming, taxarea utilizatorului final se face nu de rețeaua la care este abonat acesta, ci de rețeaua străină în care se află utilizatorul final. Informațiile (CDR) pe baza cărora se oferă informația despre starea contului ajunge de la rețeaua străină cu întârziere.</p>	<p>De adăugat sintagma „în limitele posibilităților tehnice” după sintagma „să ofere” și sintagma „despre starea contului” după sintagma „de informare”</p>	<p>Se acceptă parțial. Ținând cont de propunerile furnizorilor, prevederile sbpct. 37) se expun în redacție nouă.</p>	<p>Posibilitățile tehnice limitate nu pot servi motiv pentru neasigurarea unor mecanisme adecvate de informare despre starea contului. Posibilitățile tehnice urmează a fi ajustate la necesitatea asigurării obligației de informare și nu invers.</p>	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 35) să ofere utilizatorului final mecanisme adecvate de informare despre starea contului și serviciile de care beneficiază, astfel încât utilizatorul final să își poată monitoriza și controla cheltuielile;</p>
88.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 40) să nu apeleze utilizatorul final sau să-i transmită mesaje în scopuri de marketing, studii de piață, sondaje sau cu tentă electorală, dacă acesta nu și-a exprimat în prealabil dorința de a primi asemenea comunicări;</p>		<p>De exclus sintagma „studii de piață, sondaje” și de adăugat la sfârșit sintagma „cu excepția apelurilor și mesajelor privind propriile servicii sau serviciile terților accesibile prin intermediul propriilor servicii sau în scopul efectuării de sondaje destinate îmbunătățirii calității propriilor servicii sau a deservirii propriilor utilizatori finali”.</p>	<p>Nu se acceptă.</p>	<p>În toate aceste cazuri trebuie să fie exprimată în prealabil dorința utilizatorului de a primi asemenea mesaje, indiferent că este vorba despre serviciile proprii sau despre serviciile terților. Mai mult, art. 13 alin. (15) lit. c) din Legea nr. 105/2003 admite “deranjarea” abonatului doar dacă legea prevede acest fapt. O astfel de lege nu este la zi în domeniul comunicațiilor electronice ori publicității – art. 15 din Legea nr. 1227/1997</p>	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 38) Text original.</p>
89.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 41) să efectueze, la cererea utilizatorului final, decodarea gratuită a echipamentului terminal după expirarea perioadei minime inițiale a contractului, în cazul în care echipamentul terminal comercializat de furnizor este codat în rețeaua acestuia;</p>	<p>Contractele cu unii producători de echipamente terminale interzic asemenea decodare fără achitarea unei penalități de către furnizorul cumpărător.</p>	<p>De adăugat la sfârșit sintagma „și dacă contractul cu producătorul de echipament terminal nu interzice asemenea decodare fără achitarea unei penalități”</p>	<p>Nu se acceptă.</p>	<p>Furnizorul care cumpără trebuie să se asigure de faptul că în contractele respective să nu existe o asemenea clauză. Nu este vina utilizatorului final. Este echitabil ca decodarea să o facă tot acela în favoarea căreia a fost făcută codarea, după ce terminalul a fost completament achitat de către utilizator și inechitabil pentru utilizator în caz contrar.</p>	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 39) Text original.</p>
90.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 42) să gestioneze și să prevină apariția congestiilor în rețea prin sisteme interne de management al traficului și utilizarea măsurilor corective care nu trebuie să presupună întreruperea sau reducerea temporară a serviciilor până la eliminarea congestiei;</p>	<p>Legislația în vigoare nu prevede o asemenea normă primară. De fapt, acesta trebuie să fie un drept al furnizorului. Prin această normă, Agenția se implică nejustificat în modul în care furnizorul își gestionează propria rețea.</p>	<p>De exclus.</p>	<p>Nu se acceptă.</p>	<p>Nu este clar cum prevenirea congestiei poate să fie un drept al furnizorului când aceasta, prin natura sa, trebuie să fie o obligație a acestuia. Este necesar ca furnizorul să identifice astfel de soluții, încât să evite congestia în rețea, respectând totodată normele tehnice și sanitare. Această normă ține de asigurarea calității serviciilor și se regăsește în art. 20 alin. (2) lit. b) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15.11.2007. Este o reflectare a art. 20 alin. (2) lit. e) lit. b) din Legea nr. 241/2007. A se vedea pct. 29 subpct. 6) lit. h) din anexa la HCA nr. 57/2010 – ce aplică art. 23 alin. (13) lit. n), o), q) din</p>	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 40) Text original.</p>

					Legea nr. 241.	
91.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 43) să efectueze, după expirarea perioadei minime inițiale a contractului încheiat în formă scrisă, la cererea utilizatorului final, trecerile la un nivel inferior sau superior de pachete de servicii fără impunerea obligației de achitare a unor plăți aferente procesului de trecere;</p>	<p>Legislația în vigoare nu prevede o asemenea normă primară. Prin această normă, Agenția se implică nejustificat în politica comercială a furnizorilor.</p>	<p>De exclus.</p>	<p>Nu se acceptă. Totodată, ținând cont de comentariile și propunerile persoanelor interesate, prevederile sbpct. 43) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 41) să efectueze, după expirarea perioadei minime inițiale a contractului încheiat în formă scrisă, la cererea utilizatorului final, trecerile la un nivel inferior sau superior de pachete de servicii fără achitarea unor plăți aferente procesului de trecere, dacă acest proces nu implică investiții financiare suplimentare;</p>
92.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 44) să utilizeze echipamente, mijloace de măsurare proprii, adecvate, legalizate, verificate metrologic, în modul stabilit, conform cerințelor prescise;</p>	<p>Nu este clar sensul acestor termene.</p>	<p>De exclus sintagma „adecvate, legalizate”</p>	<p>Se acceptă parțial. Prevederile sbpct. 44) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 42) să utilizeze echipamente, mijloace de măsurare proprii, adecvate, verificate metrologic, în modul stabilit, conform cerințelor prescise;</p>
93.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze: --- lit. a) date de identificare a furnizorului;</p>		<p>De înlocuit sintagma „încheiat în formă scrisă” cu sintagma „de furnizare a serviciilor pe bază de abonament” și de adăugat sintagma „sau în lista de prețuri” după sintagma „utilizare a serviciilor”</p>	<p>Nu se acceptă.</p>		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 43) Text original.</p>
94.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze: lit. a) date de identificare a furnizorului: --- (4) codul de identificare a băncii în care este deschis contul de decontare; (5) contul bancar de decontare;</p>	<p>Nu are rost includerea acestei informații.</p>	<p>De exclus termenul „completă”, sub-punctele (4)-(5)</p>	<p>Nu se acceptă.</p>	<p>În liniuțele (4) și (5) nu se regăsește termenul „completă”.</p>	<p>Text original.</p>
95.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 45) să includă în contractul</p>	<p>Dacă fiecare serviciu contractat va fi descris detaliat, contractul va avea forma unei cărți, care nu va fi citită de utilizatorul final niciodată. A se vedea și art. 58 alin. (1) lit. b) al Legii</p>	<p>De expus în următoarea redacție: „serviciile contractate”</p>	<p>Se acceptă parțial. Prevederile lit. b) se expun în</p>		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 43) să includă în contractul încheiat în</p>

	<p>încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze:</p> <p>---</p> <p>lit. (b) informație despre serviciile contractate, care va include:</p> <p>(1) expunerea și descrierea clară a tipurilor de servicii contractate;</p>	comunicațiilor electronice.		redacție nouă.		<p>formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze:</p> <p>---</p> <p>lit. (b) informație despre serviciile contractate, care va include:</p> <p>(1) expunerea clară a tipurilor de servicii contractate;</p>
96.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze:</p> <p>---</p> <p>lit. (b) informație despre serviciile contractate, care va include:</p> <p>---</p> <p>(2) după caz, condițiile în care se limitează accesul sau utilizarea anumitor servicii și/sau aplicații;</p>	Aplicațiile reprezintă servicii de conținut și nu fac obiectul prezentului regulament.	De exclus sintagma „și/sau aplicații”	Se acceptă. Prevederile liniuței (2) se expun în redacție nouă.		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 43) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze:</p> <p>---</p> <p>lit. (b) informație despre serviciile contractate, care va include:</p> <p>---</p> <p>(2) după caz, condițiile în care se limitează accesul sau utilizarea anumitor servicii;</p>
97.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze:</p> <p>---</p> <p>lit. (c) după caz, informație privind serviciile de asistență tehnică aferente obiectului contractului, care va include:</p> <p>---</p> <p>(4) mențiunea dacă se oferă asistență tehnică pentru utilizarea terminalelor contractate de la furnizor, informații despre condițiile de furnizare a serviciilor și tehnologiilor utilizate în acest sens;</p> <p>(5) nominalizarea altor tipuri de servicii de asistență tehnică, dacă este cazul;</p>	Terminalele nu reprezintă servicii de comunicații electronice și nu fac obiectul prezentului regulament.	De exclus sub-punctele (4)-(5).	Nu se acceptă. Totodată, pentru claritate, prevederile liniuței (4) se expun în redacție nouă.	Accentul se pune nu pe terminale propriu zis, ci pe oferirea asistenței tehnice pentru utilizarea de către utilizatorul final a terminalelor contractate de la furnizor, care, evident, face obiectul relațiilor civile între furnizor și utilizator și, deci, urmează a fi cuprinse de prezentul Regulament. Totodată, art. 58 alin. (1) lit. c) și d) din legea nr. 241 se referă atât la deservirea tehnică cât și la produse	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 43) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze:</p> <p>---</p> <p>lit. (c) după caz, informație privind serviciile de asistență tehnică aferente obiectului contractului, care va include:</p> <p>---</p> <p>(4) mențiunea dacă se oferă asistență tehnică pentru utilizarea terminalelor contractate de la furnizor și condițiile de oferire a unei asemenea asistențe;</p>
98.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p>	Produsele nu reprezintă servicii de comunicații electronice și nu fac obiectul prezentului regulament sau a contractului de furnizare a serviciilor.	De exclus sintagma „și produs” și de adăugat la sfârșit „cu excepția tarifelor pentru serviciul roaming internațional”	Nu se acceptă	Cerințe referitor la includerea în contract a prețurilor și tarifele fiecărui produs contractat sunt stabilite în art.58 alin. (1) lit.d)	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p>

	<p>sbpct. 45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze:</p> <p>---</p> <p>lit. (e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat:</p> <p>(1)prețul abonamentului și intervalul de tarifare, prețurile și tarifele aferente fiecărui tip de serviciu și produs contractat împreună cu serviciul sau, respectiv, împreună cu pachetul de servicii;</p>	<p>Tarifele pentru serviciul de roaming internațional sunt foarte multe și depind de țară sau regiune, operator străin și tip de apel (local, național, internațional) și se schimbă des (ar fi nevoie de imprimat o broșură întreagă). Este mult mai simplu pentru utilizatorul final să acceseze pagina Internet sau să sune la serviciul clienți al furnizorului pentru a afla tarifele aplicabile la momentul în țara sau regiunea care îl interesează.</p>			<p>din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XV din 15.11.2007.</p> <p>Referitor la sintagma propusă „cu excepția tarifelor pentru serviciul roaming internațional”, legislația în vigoare nu prevede o asemenea excepție.</p>	<p>sbpct. 43) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze:</p> <p>---</p> <p>lit. (e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat:</p> <p>(1) <i>Text original.</i></p>
99.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze:</p> <p>---</p> <p>lit. (e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat:</p> <p>---</p> <p>(2)modul de aplicare a prețurilor și tarifelor;</p>	<p>Nu este clar sensul.</p>	<p>De exclus liniuța (2).</p>		<p>Indicarea în contract a modului de aplicare a prețurilor și tarifelor este o cerință expres stabilită în art.58 alin. (1) lit.d) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XV din 15.11.2007.</p>	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 43) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze:</p> <p>---</p> <p>lit. (e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat:</p> <p>---</p> <p>(2) <i>Text original.</i></p>
100.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze:</p> <p>---</p> <p>lit. (e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat:</p> <p>---</p> <p>(6)forma (tipărită sau electronică) a facturii, respectiv, modalitatea în care utilizatorul final va primi factura, data emiterii și termenul scadent al acesteia;</p>		<p>De înlocuit sintagma „data emiterii și termenul scadent” cu sintagma „data de facturare și termenul de achitare”</p>			<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 43) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze:</p> <p>---</p> <p>lit. (e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat:</p> <p>---</p> <p>(6) forma (tipărită sau electronică) a facturii, respectiv, modalitatea în care utilizatorul final va primi factura, data de facturare și termenul de achitare;</p>
101.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele</p>		<p>De înlocuit sintagma „existente la momentul încheierii contractului” cu</p>			<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații</p>

	<p>obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze:</p> <p>---</p> <p>lit. (f) informație privind acțiunea contractului:</p> <p>---</p> <p>(2) după caz, perioada minimă a contractului, inclusiv, durată minimă necesară pentru a beneficia de anumite promoții sau avantaje existente la momentul încheierii contractului;</p>		sintagma „oferite utilizatorului final”	liniutei (2) se expun în redacție nouă.		<p>esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 43) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze:</p> <p>---</p> <p>lit. (f) informație privind acțiunea contractului:</p> <p>---</p> <p>(2) după caz, perioada minimă inițială a contractului, inclusiv, durată minimă necesară pentru a beneficia de anumite promoții sau avantaje oferite utilizatorului final;</p>
102.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 46) suplimentar clauzelor definite în pct. 28 sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de telefonie au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații:</p>		De înlocuit sintagma „încheiat în formă scrisă” cu sintagma „de furnizare a serviciilor pe bază de abonament” și de adăugat sintagma „sau în lista de prețuri” după sintagma „utilizare a serviciilor”	Nu se acceptă.	În art. 58 alin. (1) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XV din 15.11.2007 este prevăzută forma scrisă a contractului. Sintagma „furnizarea serviciilor pe bază de abonament” nu este utilizată în legislație.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 44) Text original.</p>
103.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 46) suplimentar clauzelor definite în pct. 28 sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de telefonie au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații:</p> <p>lit. (a) tarifele pentru fiecare tip de apel/SMS/MMS/apel video, în cazul în care se depășesc minutele incluse în abonament (tarifele standard) sau nu sunt incluse în abonament;</p>	SMS și MMS nu se măsoară în minute. Tarife reduse sunt nu doar în abonament, dar și în opțiuni și pachete de servicii. Nu este clar la ce se referă sintagma „tarife standard”.	De înlocuit sintagma „în cazul în care se depășesc minutele incluse în abonament (tarifele standard) sau nu sunt incluse în abonament” cu sintagma „furnizate în afara abonamentului/opțiunii/pachetului de servicii”	Se acceptă.		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 44) suplimentar clauzelor definite în pct. 28 sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de telefonie au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații:</p> <p>lit. (a) tarifele pentru fiecare tip de apel/SMS/MMS/apel video, furnizate în afara abonamentului, opțiunii sau pachetului de servicii;</p>
104.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 46) suplimentar clauzelor definite în pct. 28 sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de telefonie au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în</p>	Terminalele nu reprezintă servicii de comunicații electronice și nu fac obiectul prezentului regulament.	De exclus.	Nu se acceptă.	Echipamentele reprezintă produse, iar cerințe referitor la includerea în contract a prețurilor și tarifelor aferente fiecărui produs contractat sunt stabilite expres în art. 58 alin. (1) lit. d) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15.11.2007.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 44) suplimentar clauzelor definite în pct. 28 sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de telefonie au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor,</p>

	<p>condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații:</p> <p>---</p> <p>lit. (c)prețul echipamentului achiziționat de la furnizor de către utilizatorul final odată cu serviciul public de telefonie contractat sau costurile asociate închirierii acestuia, după caz;</p>					<p>în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații:</p> <p>---</p> <p>lit. (c) Text original.</p>
105.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 46) suplimentar clauzelor definite în pct. 28 sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de telefonie au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații:</p> <p>---</p> <p>lit. (d)consimțământul sau refuzul utilizatorului final de a fi apelat sau de a primi mesaje SMS, MMS în scopuri de marketing, al efectuării studiilor de piață, sondajelor sau cu tentă electorală. Acest consimțământ se va referi doar la cazurile când furnizorul este autorul apelurilor sau a mesajelor trimise sau o terță persoană cu care furnizorul a încheiat un acord în acest sens și nu se va referi la mesajele informative aferente preavizărilor ce reies din obligațiile furnizorului;</p>		<p>De adăugat la sfârșitul primei fraze sintagma „de la furnizor sau de la un terț cu care furnizorul are încheiat contract în acest sens, în afară de cele prevăzute la pct. 40” și de exclus a doua frază.</p>		<p>În toate aceste cazuri trebuie să fie exprimată în prealabil dorința utilizatorului de a primi asemenea mesaje, indiferent că este vorba despre serviciile proprii sau despre serviciile terților.</p>	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 44) suplimentar clauzelor definite în pct. 28 sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de telefonie au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații:</p> <p>---</p> <p>lit. (d) Text original.</p>
106.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 46) suplimentar clauzelor definite în pct. 28 sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de telefonie au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații:</p> <p>---</p> <p>lit. (e) opțiunea utilizatorului final de a include sau a nu include datele sale cu caracter personal în registrul public al abonaților, precum și, în cazul în care acesta optează pentru includerea în registrul public al abonaților, indicarea concretă a datelor respective;</p> <p>lit. (f) opțiunea utilizatorului final de a oferi sau a nu oferi publicului datele sale în cadrul furnizării serviciului de</p>	<p>Este identică cu lit. e).</p>	<p>De exclus (<i>lit. f</i>)</p>		<p>Registrul public al abonaților și serviciului de informații privind abonații sunt două metode de informare care pot fi identice ca conținut însă diferite ca formă, de aceea, pentru claritate, au fost stabilite două litere separate pentru fiecare în parte.</p>	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 44) suplimentar clauzelor definite în pct. 28 sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de telefonie au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații:</p> <p>---</p> <p>lit. (e) opțiunea utilizatorului final de a include sau a nu include datele sale cu caracter personal în registrul public al abonaților, precum și, în cazul în care acesta optează pentru includerea în registrul public al abonaților, indicarea concretă a datelor respective;</p> <p>lit. (f) Text original.</p>

	informații privind abonații, precum și, în cazul în care acesta optează pentru oferirea datelor respective, indicarea concretă a datelor în cauză;					
107.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 47) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de acces la Internet au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații:</p>		De înlocuit sintagma „încheiat în formă scrisă” cu sintagma „de furnizare a serviciilor pe bază de abonament” și de adăugat sintagma „sau în lista de prețuri” după sintagma „utilizare a serviciilor”	Nu se acceptă.	În art. 58 alin. (1) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XV din 15.11.2007 este prevăzută forma scrisă a contractului. Sintagma „furnizarea serviciilor pe bază de abonament” nu este utilizată în legislație.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 45) Text original.</p>
108.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 47) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de acces la Internet au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații: lit. a) dacă e cazul, volumul traficului inclus în abonament;</p>		De adăugat la sfârșit sintagma „sau opțiunea contractată”	Se acceptă.		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 45) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.43) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de acces la Internet au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații: lit. a) dacă e cazul, volumul traficului inclus în abonament sau opțiunea contractată;</p>
109.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 47) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de acces la Internet au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații: --- lit. (c) după caz, prețul echipamentului achiziționat de la furnizor de către utilizatorul final odată cu serviciul de acces la Internet contractat sau costurile asociate închirierii acestuia;</p>	Terminalele nu reprezintă servicii de comunicații electronice și nu fac obiectul prezentului regulament.	De exclus.	Nu se acceptă. Totodată, la propunerea furnizorilor, prevederile lit. c) se expun în redacție nouă.	Echipamentele reprezintă produse, iar cerințe referitor la includerea în contract a prețurilor și tarifelor aferente fiecărui produs contractat sunt stabilite expres în art. 58 alin. (1) lit. d) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15.11.2007.	<p>Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 45) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.43) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de acces la Internet au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații: --- lit. c) după caz, prețul echipamentului achiziționat de la furnizor de către utilizatorul final odată cu serviciul de acces la Internet contractat sau costurile asociate transiterii în posesie și folosință temporară utilizatorului final;</p>
110.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 47) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii</p>	Parametrii respectivi măsoară performanța rețelei, și nu calitatea serviciilor. Valoarea acestor parametri nu este percepută direct de către utilizatorul final, dar se transpune (reflectă) în viteza de transfer a datelor, care se percepe de utilizatorul final.	De exclus sub-punctele (3)-(5).	Nu se acceptă.	Aceste prevederi nu obligă furnizorul să asigure anumite valori a parametrilor menționați, ci doar obligația de a indica în contract dacă își asuma sau nu o asemenea obligație, iar în caz că nu, de menționat explicit în	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 45) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.43) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de acces la</p>

	<p>publice de acces la Internet au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații:</p> <p>---</p> <p>lit. (f) informații privind valorile concrete a următorilor parametri tehnici:</p> <p>---</p> <p>(3) întârzierea maximă de transfer a pachetelor de date (doar în cazul în care furnizorul își asumă obligația să asigure o valoare garantată a acestui parametru). În cazul în care furnizorul nu își asumă obligația să asigure o valoare garantată a acestui parametru, acesta are obligația să menționeze explicit în contract acest lucru;</p> <p>---</p> <p>(5) rata pierderii de pachete de date (doar în cazul în care furnizorul își asumă obligația să asigure o valoare garantată a acestui parametru). În cazul în care furnizorul nu își asumă obligația să asigure o valoare garantată a acestui parametru, acesta are obligația să menționeze explicit în contract acest lucru.</p>	<p>Am avut această discuție în cadrul consultărilor publice privind parametrii de calitate pentru serviciile publice de acces la Internet, la care tehnicienii prezenți au confirmat această teză și Agenția a acceptat să excludă acești parametri. Pentru detalii, se poate vedea și standardul ETSI corespunzător, care expres menționează aceste lucruri, precum și experiența țărilor avansate în probleme de reglementare (Franța, Marea Britanie).</p>			<p>contract acest lucru. În caz că își asumă, prin contract, o asemenea obligație, atunci apare cerința de a indica explicit valorile maxime ale acestor parametri.</p> <p>Este evident că furnizorul poate să asigure valori maxime și limitative a unor asemenea parametri doar în zona de influență (în cadrul rețelei), în funcție de topologia rețelei, tehnologia utilizată, performanța echipamentelor, gestionarea traficului în rețea, etc.</p> <p>A se vedea art. 16 lit. e) din Legea 105/2003.</p>	<p>Internet au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații:</p> <p>---</p> <p>lit. (f) informații privind valorile concrete a următorilor parametri tehnici:</p> <p>---</p> <p>(3) Text original.</p> <p>---</p> <p>(5) Text original.</p>
111.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 48) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de retransmisie a programelor media audiovizuale, indiferent de tehnologia utilizată pentru transmiterea acestor servicii, au obligația să precizeze în contractele încheiate cu abonați în formă scrisă cel puțin următoarele informații:</p> <p>---</p>		<p>De înlocuit sintagma „încheiate cu abonați în formă scrisă” cu sintagma „de furnizare a serviciilor pe bază de abonament, cu excepția cazurilor în care asemenea servicii se oferă în calitate de servicii complementare în cadrul unui contract de furnizare a serviciilor de comunicații electronice mobile, fără achitarea unei plăți de abonament separate sau majorate aferente acestor servicii complementare”</p>	<p>Se acceptă parțial. Prevederile sbpct. 48) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 46) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.43) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de retransmisie a programelor media audiovizuale, indiferent de tehnologia utilizată pentru transmiterea acestor servicii, au obligația să precizeze în contractele încheiate cu abonați în formă scrisă (cu excepția cazurilor în care asemenea servicii se oferă în calitate de servicii complementare în cadrul unui contract de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice fără achitarea unei plăți de abonament aferente acestor servicii complementare), cel puțin următoarele informații:</p> <p>---</p>
112.	<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: sbpct. 1) dreptul de a beneficia de servicii, cu respectarea actelor normative în vigoare;</p>		<p>De adăugat la sfârșit sintagma „contractul încheiat cu furnizorul și condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor furnizorului”.</p>	<p>Nu se acceptă.</p>	<p>Clauzele pot fi abuzive sau contrar cerințelor actelor normative în vigoare.</p>	<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: sbpct. 1) Text original.</p>
113.	<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 2) dreptul la încheierea contractelor în formă scrisă cu furnizorul;</p>	<p>Redacția propusă induce în eroare utilizatorul final care beneficiază de servicii pe bază de cartele preplătite că ar avea dreptul de a cere furnizorului semnarea unui contract cu el, suplimentar clauzelor contractuale standard.</p>	<p>De exclus.</p>	<p>Nu se acceptă.</p>	<p>Redacția propusă reflectă cerința expres stabilită în art. 58 alin. (1) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15.11.2007.</p>	<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: ---</p> <p>sbpct. 2) Text original.</p>
114.	<p>Capitolul IV Secțiunea 1</p>		<p>De înlocuit sintagma „încheiat în</p>	<p>Se acceptă</p>	<p>Expresia „contract încheiat în</p>	<p>Capitolul IV Secțiunea 1</p>

	<p>Pct. 29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 6) dreptul de a rezilia, din inițiativa sa, contractul încheiat în formă scrisă până la expirarea perioadei minime a contractului, fără a avea obligația de achitare a penalităților în cazul în care furnizorul a modificat unilateral tarifele, condițiile contractului și/sau, după caz, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor contractate în defavoarea utilizatorului final. În acest caz, contractul încheiat în formă scrisă va fi reziliat la sfârșitul perioadei lunare de achitare, dar nu mai târziu de data intrării în vigoare a modificărilor respective anunțate de furnizor;</p>		<p>formă scrisă” cu sintagma „de furnizare a serviciilor pe bază de abonament”, sintagma „perioadei lunare de achitare” cu sintagma „perioadei de facturare” și de adăugat la sfârșitul primei fraze sintagma „cu excepția cazului în care obligația de a introduce asemenea modificări este impusă prin legislația sau reglementările în vigoare sau act administrativ sau judiciar”</p>	<p>parțial. Prevederile sbpct. 6) se expun în redacție nouă.</p>	<p>formă scrisă” este utilizată în art. 58 alin. (1) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15.11.2007. În lege nu este utilizată sintagma ”furnizarea serviciilor pe bază de abonament”. Dacă prin legislație sau reglementări sau prin act administrativ sau judiciar se impun condiții mai puțin favorabile, dreptul utilizatorului final de a fi în prealabil informat de către furnizor nu trebuie să fie lezat.</p>	<p>Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 6) dreptul de a rezilia, din inițiativa sa, contractul încheiat în formă scrisă până la expirarea perioadei minime inițiale a contractului, fără a avea obligația de achitare a penalităților în cazul în care furnizorul a modificat unilateral tarifele, condițiile contractului și/sau, după caz, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor contractate în defavoarea utilizatorului final. În acest caz, contractul încheiat în formă scrisă va fi reziliat la sfârșitul perioadei de facturare, dar nu mai târziu de data intrării în vigoare a modificărilor respective anunțate de furnizor;</p>
115.	<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 7) dreptul de a cesiona unei alte persoane, cu acordul furnizorului, drepturile și obligațiile ce i-au revenit la contractarea serviciilor;</p>	<p>Aceste condiții se pot referi la necesitatea depunerii unei cereri de schimb de titular, achitării datoriilor restante ale acestui număr de telefon, reperfectarea contractului pe numele noului utilizator final.</p>	<p>De adăugat sintagma „și în condițiile stabilite de furnizor” după sintagma „acordul furnizorului”</p>	<p>Se acceptă. Prevederile sbpct. 7) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 7) dreptul de a cesiona unei alte persoane, cu acordul furnizorului și în condițiile stabilite de furnizor, drepturile și obligațiile ce i-au revenit la contractarea serviciilor;</p>
116.	<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 8) dreptul de a i se suspenda, la cerere, serviciile, cel puțin o dată în decursul unui an calendaristic și cel puțin pentru o perioadă de o lună, achitând, în acest caz, toate cheltuielile aferente suspendării, conform tarifelor în vigoare la momentul suspendării;</p>		<p>De adăugat la sfârșit sintagma „numărul maxim de suspendări și perioada maximă de suspendare fiind stabilită de furnizor”</p>	<p>Se acceptă. Prevederile sbpct. 8) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 8) dreptul de a i se suspenda, la cerere, serviciile, cel puțin o dată în decursul unui an calendaristic și cel puțin pentru o perioadă de o lună, achitând, în acest caz, toate cheltuielile aferente suspendării, conform tarifelor în vigoare la momentul suspendării, numărul maxim de suspendări și perioada maximă de suspendare fiind stabilită de furnizor;</p>
117.	<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 10) dreptul de a solicita (prin telefon, poșta electronică și/sau prin orice alt mijloc de comunicare ce asigură transmiterea și confirmarea primirii) suspendarea serviciilor contractate în formă scrisă, în legătură cu furtul sau pierderea Cartelei SIM. În acest caz, utilizatorul final rămâne responsabil de achitarea integrală a plăților generate de utilizarea serviciilor până la momentul suspendării de către furnizor a acestora;</p>		<p>De exclus sintagma „în formă scrisă”.</p>	<p>Se acceptă. Prevederile sbpct. 10) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 10) dreptul de a solicita (prin telefon, poșta electronică și/sau prin orice alt mijloc de comunicare ce asigură transmiterea și confirmarea primirii) suspendarea temporară a serviciilor contractate în legătură cu furtul sau pierderea Cartelei SIM. În acest caz, utilizatorul final rămâne responsabil de achitarea integrală a plăților generate de utilizarea serviciilor până la momentul suspendării de către furnizor a acestora. Suspendarea serviciilor în legătură cu furtul sau pierderea Cartelei SIM nu va depăși 72 de ore consecutive, dacă contractul sau condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor nu prevăd altfel. Furtul sau pierderea Cartelei SIM nu exonerează utilizatorul final de la obligațiile asumate prin semnarea contractului cu furnizorul;</p>
118.	<p>Capitolul IV Secțiunea 1</p>		<p>De înlocuit sintagma „în formă</p>	<p>Se acceptă</p>	<p>Prevederile art. 58 alin. (2) nu</p>	<p>Capitolul IV Secțiunea 1</p>

	<p>Pct. 29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 13)dreptul de a fi informat (prin telefon, poșta electronică și/sau prin orice alt mijloc de comunicare ce asigură transmiterea și confirmarea primirii comunicării) de către furnizorul de la care a contractat servicii în formă scrisă despre modificările în condițiile contractului, despre modificările condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, implicit despre modificarea tarifelor pentru servicii sau ale altor tarife aferente, cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a modificărilor respective;</p>		<p>scrisă” cu sintagma „pe bază de abonament” și sintagma „(prin telefon, poșta electronică și/sau prin orice alt mijloc de comunicare ce asigură transmiterea și confirmarea primirii comunicării)” cu sintagma „în conformitate cu pct. 22” și de adăugat la sfârșit sintagma „care sunt în defavoarea utilizatorului final, cu excepția cazului în care obligația de a introduce asemenea modificări este impusă prin legislația sau reglementările în vigoare sau act administrativ sau judiciar, caz în care asemenea modificări pot fi introduse fără respectarea acestui termen”</p>	<p>parțial. Prevederile sbpct. 13) se expun în redacție nouă.</p>	<p>prevede exonerarea furnizorului de obligația de informare atunci când modificările în defavoarea utilizatorului final sunt impuse prin legislația sau reglementările în vigoare sau prin act administrativ sau judiciar.</p>	<p>Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 13) dreptul de a fi informat în conformitate cu pct. 29 sbpct. 21) din prezentul Regulament de către furnizorul de la care a contractat servicii în formă scrisă despre modificările în condițiile contractului, despre modificările condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, implicit despre modificarea tarifelor pentru servicii sau ale altor tarife aferente, cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a modificărilor respective cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizatorul final.</p>
119.	<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 15)dreptul de a-și schimba pachetul de servicii de care beneficiază în baza contractului încheiat în formă scrisă, în condițiile stabilite de furnizor și cu respectarea prevederilor actelor normative în vigoare;</p>		<p>De înlocuit sintagma „pachetul de servicii de care beneficiază în baza contractului încheiat în formă scrisă” cu sintagma „abonamentul, opțiunile, pachetele de servicii de care beneficiază în baza contractului de furnizare a serviciilor pe bază de abonament”</p>	<p>Se acceptă parțial. Prevederile sbpct. 15) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 15) dreptul de a-și schimba pachetul de servicii contractat, în condițiile stabilite de furnizor și cu respectarea prevederilor actelor normative în vigoare;</p>
120.	<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 16)dreptul de a fi primit în audiență de către furnizor;</p>		<p>De adăugat la sfârșit sintagma „în orele de audiență stabilite de furnizor și făcute publice de către acesta”</p>	<p>Se acceptă. Prevederile sbpct. 16) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 16) dreptul de a fi primit în audiență de către furnizor în orele de audiență stabilite de furnizor și făcute publice de către acesta;</p>
121.	<p>Capitolul IV Secțiunea 2 Pct. 30.Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale: sbpct. 1)să utilizeze serviciile contractate în strictă conformitate cu cerințele actelor normative în vigoare, cu respectarea prezentului Regulament, a clauzelor contractului încheiat și, după caz, a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice stabilite și/sau modificate de furnizor și acceptate de utilizatorul final în modul stabilit;</p>	<p>Punctul deja prevede că modificările se respectă doar dacă sunt efectuate în modul stabilit. Sintagma privind acceptarea de utilizatorul final creează impresia falsă că este necesară o acțiune pozitivă din partea utilizatorului final (în loc de una tăcută)</p>	<p>De exclus sintagma „și acceptate de utilizatorul final”</p>	<p>Se acceptă. Prevederile sbpct. 1) se expun în redacție nouă.</p>	<p>Obligația respectării de către utilizatorul final a clauzelor contractului încheiat și a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice stabilite și/sau modificate de furnizor se naște doar din momentul acceptării acestora de către utilizatorul final.</p>	<p>Capitolul IV Secțiunea 2 Pct. 31.Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale: sbpct. 1) să utilizeze serviciile contractate în strictă conformitate cu cerințele actelor normative în vigoare, cu respectarea prezentului Regulament, a clauzelor contractului încheiat și, după caz, a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice stabilite și/sau modificate de furnizor în modul stabilit;</p>
122.	<p>Capitolul IV Secțiunea 2 Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 6)să achite plata pentru serviciile contractate conform tarifelor în vigoare și în termenele stabilite în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în contractul încheiat în formă scrisă, în facturi și/sau în alte documente ce fac parte integrantă a contractului încheiat;</p>	<p>Cel puțin în cazul serviciilor de comunicații electronice mobile, unde utilizatorul final i se propune o multitudine de abonamente, opțiuni, pachete și tipuri de servicii, pentru o percepție mai ușoară a tarifelor, acestea sunt expuse într-un document separat, numit lista de prețuri. Aceasta este parte fie a contractului de abonament, fie a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor preplătite.</p>	<p>De înlocuit sintagma „încheiat în formă scrisă” cu sintagma „de furnizare a serviciilor pe bază de abonament, în lista de prețuri” și de adăugat la sfârșit sintagma „sau a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor”</p>	<p>Se acceptă parțial. Prevederile sbpct.6) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul IV Secțiunea 2 Pct. 31. Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 6) să achite plata pentru serviciile contractate conform tarifelor și termenelor stabilite expres în contractul încheiat în formă scrisă și/sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în facturi și/sau în alte documente ce fac parte integrantă a contractului încheiat;</p>
123.	<p>Capitolul IV Secțiunea 2 Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale:</p>		<p>De înlocuit sintagma „încheiat în formă scrisă” cu sintagma „de furnizare a serviciilor pe bază de</p>	<p>Nu se acceptă.</p>	<p>În art. 58 alin. (1) din Legii comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007</p>	<p>Capitolul IV Secțiunea 2 Pct. 31. Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale:</p>

	--- sbpct. 7) să ofere furnizorului date corecte și documente autentice stabilite de furnizor pentru contractarea serviciilor în baza contractului încheiat în formă scrisă;		abonament”		este prevăzut că utilizatorul final are dreptul la un contract încheiat în formă scrisă cu furnizorul nu la utilizarea serviciilor pe bază de abonament.	--- sbpct. 7) Text original.
124.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 9) să ia toate măsurile de precauție pentru a se evita folosirea abuzivă sau cu rea voință a Cartelei SIM, inclusiv, de către terțe persoane;		De adăugat sintagma „să nu admită și” la început și sintagma „sau a serviciilor” după sintagma „Cartelei SIM”	Se acceptă. Prevederile sbpct. 9) se expun în redacție nouă.		Capitolul IV Secțiunea 2 Pct. 31. Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 9) să nu admită și să ia toate măsurile de precauție pentru a se evita folosirea abuzivă sau cu rea voință a Cartelei SIM și/sau a serviciilor, inclusiv, de către terțe persoane;
125.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale: ---		De adăugat un sub-punct nou: „sbpct. 20) de a procura pe cont propriu echipamentul terminal conectat la rețeaua publică de comunicații electronice a furnizorului cu scopul de a beneficia de servicii”.	Nu se acceptă.	Un drept al utilizatorului final, nu o obligație.	
126.	Capitolul V Pct. 31. La cererea în scris a utilizatorilor finali care au încheiat cu furnizorul contracte în formă scrisă, furnizorul va emite facturi detaliate privind serviciile furnizate.		De înlocuit sintagma „în formă scrisă” cu sintagma „de furnizare a serviciilor pe bază de abonament”	Nu se acceptă. Totodată, ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct. 31 se expun în redacție nouă.	Folosim sintagma „contract încheiat în formă scrisă” deoarece o astfel de sintagmă este utilizată în art. 58 alin. (1) al Legii comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15.11.2007.	Capitolul V Pct. 32. La cererea în scris a utilizatorului final care a încheiat cu furnizorul contract în formă scrisă sau care este identificat în prealabil de către furnizor ca fiind posesorul legal al cartelei preplătite, furnizorul va emite acestuia facturi detaliate privind serviciile furnizate.
127.	Capitolul V Pct. 33. Factura detaliată pentru serviciul public de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct. 4) tarifele și, respectiv, plățile percepute pentru închiriere/furnizare de echipamente, tariful și, respectiv, plata pentru serviciile suplimentare, inclusiv, pentru alte servicii ocazionale furnizate, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;	De regulă, procurarea de echipament nu este taxată din contul de servicii al utilizatorului final.	De exclus sintagma „furnizare”.	Nu se acceptă. Pentru claritate, prevederile sbpct. 4) se expun într-o redacție nouă.	Se are în vedere că în factura detaliată să fie reflectate toate plățile, inclusiv pentru serviciile ocazional furnizate/utilizate și/sau pentru produse cumpărate împreună cu serviciile în perioada de facturare reflectată în factura detaliată.	Capitolul V Pct. 34. Factura detaliată pentru serviciul public de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct. (4) tarifele și, respectiv, plățile percepute pentru închiriere/furnizare de echipamente, tariful și, respectiv, plata pentru serviciile suplimentare, inclusiv, pentru alte servicii ocazionale efectiv furnizate în perioada de facturare, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;
128.	Capitolul V Pct. 33. Factura detaliată pentru serviciul public de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct. 11) sumele totale pentru convorbirile telefonice și mesajele tarifate, diferențiate pe categorii de apeluri/mesaje/alte servicii: apeluri în aceeași rețea, apeluri către alte rețele pe tipuri de rețele – către (alte) rețele fixe, către (alte) rețele mobile, către anumite rețele, dacă este cazul – către numere dintr-un grup definit, apeluri internaționale, apeluri efectuate/primite în roaming, apeluri către numere cu tarif special, apeluri Dial-up pentru acces la Internet, apeluri video, SMS, MMS, precum și pentru orice alte categorii de servicii utilizate și tarificate de furnizor în perioada de facturare;	Nu are rost, deoarece potrivit principiului nediscriminării, apelurile spre alte rețele se taxează identic, indiferent de rețea.	De exclus sintagma „către anumite rețele”.	Se acceptă. Prevederile sbpct. 11) se expun în redacție nouă.		Capitolul V Pct. 34. Factura detaliată pentru serviciul public de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct. 11) sumele totale pentru convorbirile telefonice și mesajele tarifate, diferențiate pe categorii de apeluri/mesaje/alte servicii: apeluri în aceeași rețea, apeluri către alte rețele pe tipuri de rețele – către (alte) rețele fixe, către (alte) rețele mobile, dacă este cazul – către numere dintr-un grup definit, apeluri internaționale, apeluri efectuate/primite în roaming, apeluri către numere cu tarif special, apeluri Dial-up pentru acces la Internet, apeluri video, SMS, MMS, precum și pentru orice alte categorii de servicii utilizate și tarificate de furnizor în perioada de facturare;
129.	Capitolul V	De regulă, procurarea de echipament	De exclus sintagma „furnizare”.	Nu se acceptă.	Se are în vedere că în factura	Capitolul V

	Pct. 34. Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct. 4) tarifele și, respectiv, plățile percepute pentru închiriere/furnizare echipamente, dacă este cazul;	nu este taxată din contul de servicii al utilizatorului final.		Pentru claritate, prevederile sbpct. 4) se expune în redacție nouă.	detaliată să fie reflectate toate plățile, inclusiv pentru închiriere sau furnizare în perioada de facturare a echipamentului (evident dacă este cazul, adică dacă în perioada respectivă a avut loc o furnizare sau o închiriere de echipamente aferente serviciului contractat).	Pct. 35. Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct. 4) tarifele și, respectiv, plățile percepute pentru echipamentele transmise în posesie și folosință sau, după caz, comercializate împreună cu serviciul contractat;
130.	Capitolul V Pct. 35. Factura detaliată poate fi oferită pentru ultimele 3 perioade de facturare depline de până la data cererii, fiecare egală cu o lună, și include informații pentru perioada maximă de o lună.		De înlocuit sintagma „poate fi oferită” cu sintagma „se oferă, la cerere”	Se acceptă.		Capitolul V Pct. 36. Factura detaliată se oferă, la cerere, pentru ultimele 3 perioade de facturare depline de până la data cererii, fiecare egală cu o lună, și include informații pentru perioada maximă de o lună.
131.	Capitolul V Pct. 36. Factura detaliată conține informații doar despre serviciile furnizate contra plată și se oferă doar utilizatorului final care a încheiat cu furnizorul un contract în formă scrisă, sau persoanei împuternicite în modul stabilit;		De înlocuit sintagma „în formă scrisă” cu sintagma „de furnizare a serviciilor pe bază de abonament”	Nu se acceptă. Totodată, ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.36 se expun în redacție nouă.		Capitolul V Pct. 37. Factura detaliată conține informații doar despre serviciile furnizate contra plată și se oferă doar utilizatorului final care a încheiat cu furnizorul un contract în formă scrisă sau oricărui alt utilizator final identificat în prealabil de furnizor ca fiind posesor legal a actelei preplătite, sau persoanei împuternicite în modul stabilit;
132.	Capitolul V Pct. 38. Factura detaliată se oferă prin cel puțin unul din următoarele modalități: --- sbpct. 2) expedierea de către furnizor, prin serviciul de trimitere poștală, cu confirmare de primire, la adresa utilizatorului final indicată în contractul încheiat în formă scrisă sau la adresa electronică a utilizatorului final indicată în acest contract;	Sintagma trebuie de exclus pentru a reduce costurile obținerii facturii pentru utilizatorul final	De înlocuit sintagma „încheiat în formă scrisă” cu sintagma „de furnizare a serviciilor pe bază de abonament” și de exclus sintagma „cu confirmare de primire”	Se acceptă parțial. Prevederile sbpct. 2) se expun în redacție nouă.	Pentru ca informația ce se conține în factura detaliată să nu nimească nelegal la terțele persoane, este necesară menținerea „cu confirmare de primire”. Utilizatorului final i se va pune la dispoziție și alte modalități opționale dacă va considera că recepționarea prin poștă este prea constisitoare.	Capitolul V Pct. 39. Factura detaliată se oferă prin cel puțin unul din următoarele modalități: --- sbpct. 2) expedierea de către furnizor, prin serviciul de trimitere poștală, cu confirmare de primire, la adresa poștală sau la adresa electronică indicată de utilizatorului final solicitant;
133.	Capitolul VI Pct. 43. Procedura de examinare a reclamațiilor trebuie să fie disponibilă, gratuit, prin: sbpct. 1) expunerea, la toate punctele de lucru ale furnizorului;		De exclus termenul „expunerea”.	Se acceptă. Prevederile pct. 43 sbpct. se expune în redacție nouă.		Capitolul VI Pct. 44. Procedura de examinare a reclamațiilor trebuie să fie publicată pe pagina de Internet a furnizorului și să fie disponibilă gratuit la toate punctele de deservire ale acestuia.
134.	Capitolul VI Pct. 43. Procedura de examinare a reclamațiilor trebuie să fie disponibilă, gratuit, prin: --- sbpct. 3) înmânarea utilizatorului final la momentul încheierii contractului și constituie parte integrantă a contractului încheiat.	Este o cerință excesivă, cu atât mai mult că se cere ca și în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor să se includă prevederi în acest sens.	De exclus.	Se acceptă. Prevederile pct. 43 sbpct. se expune în redacție nouă.		Capitolul VI Pct. 44. Procedura de examinare a reclamațiilor trebuie să fie publicată pe pagina de Internet a furnizorului și să fie disponibilă gratuit la toate punctele de deservire ale acestuia.
135.	Capitolul VI Pct. 44. Toate reclamațiile depuse în scris de către utilizatorii finali sunt înregistrate de către furnizor în registrul general de intrare a corespondenței sau într-un registru de reclamații.		De adăugat la sfârșit sintagma „sau în condica de reclamații”	Se acceptă. Prevederile pct. 44 se expun în redacție nouă.		Capitolul VI Pct. 45. Toate reclamațiile depuse în scris de către utilizatorii finali sunt înregistrate de către furnizor în registrul general de intrare a corespondenței sau într-un registru de reclamații, sau în condica de reclamații, ținute în modul stabilit.
136.	Capitolul VI	Nu toți utilizatorii finali care se plâng	De exclus sintagmele „adresa” și „4)	Se acceptă.		Capitolul VI

	Pct. 45. Informația despre reclamațiile incluse în registrul respectiv trebuie să specifice cel puțin: sbpct. 1) numele, prenumele și adresa reclamantului; sbpct. 2) data depunerii reclamației; sbpct. 3) esența problemei abordate în reclamație; sbpct. 4) decizia luată de furnizor; sbpct. 5) data expedierii răspunsului.	indică sau lasă adresa, în special cei care doresc să primească răspuns prin telefon. Descrierea deciziei luate de furnizor pentru fiecare reclamație ar consuma prea mult timp, fapt care ar reduce capacitatea furnizorului de a examina mai operativ reclamațiile.	decizia luată de furnizor”.	Prevederile pct. 45 se expun în redacție nouă.		Pct. 46. Informația despre reclamațiile incluse în registrul respectiv trebuie să specifice cel puțin: sbpct. 1) numele și prenumele reclamantului; sbpct. 2) data depunerii reclamației; sbpct. 3) esența problemei abordate în reclamație; sbpct. 4) data prezentării/expedierii răspunsului.
137.	Capitolul VI Pct. 50. Furnizorul are obligația să prezinte Agenției orice informație solicitată privind reclamațiile, copii de pe toate înregistrările, deciziile sau alte documente relevante.		De adăugat la sfârșit sintagma „cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal”	Se acceptă. Prevederile pct. 50 se expun în redacție nouă.		Capitolul VI Pct. 51. Furnizorul are obligația să prezinte Agenției orice informație solicitată privind reclamațiile, copii de pe toate înregistrările, deciziile sau alte documente relevante, cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal.
Î.M. „Moldcell” S.A.						
138.	Capitolul I Pct. 3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: --- sbpct. 6) punct de lucru – sediul în care furnizorul își desfășoară activitatea și care este accesibil publicului, implicit utilizatorilor finali, în scopul furnizării serviciilor;		Pentru a introduce o claritate și a evita diverse interpretări ale definiției date, propunem reformularea acestei noțiuni, prin substituirea cuvântului „lucru” cu „deservire”, fiindcă punct de lucru presupune și oficiile administrative, însă care nu deservește abonații. Astfel, în tot textul Regulamentului propunem substituirea formulării „punct de lucru” cu „punct de deservire”.	Se acceptă.		Capitolul I Pct. 3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: --- sbpct. 9) punct de deservire – sediul în care furnizorul își desfășoară activitatea și care este accesibil publicului, implicit utilizatorilor finali, în scopul contractării serviciilor;
139.	Capitolul I Pct. 3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: --- sbpct. 7) punct de vânzare – orice punct de lucru sau oricare altă locație în care furnizorul vinde personal sau prin terțe persoane împuternicite de el Cartele SIM aferente contractării serviciilor publice de telefonie mobilă fără încheierea contractelor în formă scrisă;		Atragem atenția asupra faptului că din formula noțiunii date reiese că aici se pot contracta numai servicii fără încheierea contractelor. Reieșind din cele menționate, propunem ca noțiunea să sune în modul următor ” punct de vânzare – punct de vânzare autorizat de furnizor pentru a presta și/sau contracta servicii în numele acestuia în măsura împuternicirilor acordate de furnizor.”	Se acceptă parțial. Ținând cont de propunerile furnizorilor, prevederile sbpct.6) se expun în redacție nouă.	Se are în vedere fără încheierea contractelor în formă scrisă.	Capitolul I Pct. 3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: --- sbpct. 10) punct de vânzare – orice punct de deservire sau oricare altă locație în care furnizorul comercializează, personal sau prin terțe persoane autorizate de el, servicii publice de comunicații electronice furnizate prin intermediul cartelelor preplătite.
140.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 8. Pentru încheierea contractului, utilizatorul final depune la furnizor o declarație/cerere în forma și prin mijloacele de comunicare acceptate de părți. La momentul încheierii contractului, utilizatorul final va prezenta furnizorului setul de documente necesar și suficient pentru probarea identității și a domiciliului său.	Considerăm că prin reglementarea atât de detaliată a procedurilor de lucru, se înalcă principiul de libertate antreprenorială, conform căruia antreprenorul este liber să-și stabilească, în mod independent procesele de producție, conform art. 6 al Legii cu privire la antreprenorial și întreprinderi nr. 845/03.01.92. Spre exemplu, compania Moldcell nu solicita de la abonați probarea domiciliului, însă dacă se va adopta asemenea norma, vom fi nevoiți să mărim setul de documente necesar pentru încheierea contractului.	De aceea propunem o formulare mai largă, sub incidența căreia ar cădea procedurile și condițiile de validare ale furnizorului fără să fie ingerință în sfera de organizare a proceselor de lucru: Pct. 8. ” Pentru încheierea contractului în formă scrisă cu furnizorul, utilizatorul final depune la furnizor o declarație/cerere, în forma și prin mijloacele de comunicare acceptate de părți. La momentul încheierii contractului, utilizatorul final va prezenta furnizorului setul de documente necesar și suficient, stabilit de furnizor în vederea încheierii contractului pentru prestarea serviciilor de comunicații electronice”.	Se acceptă parțial. Ținând cont de comentariile și propunerile furnizorilor, prevederile pct. 8 se expun în redacție nouă.	Referitor la mijloacele de comunicare utilizate de furnizor pentru comunicarea utilizatorilor a oricărei informații cu privire la clauzele contractuale, inclusiv modificarea acestora, vezi prevederile pct. 28 sbpct. 22) al proiectului Regulamentului.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 8. Pentru încheierea contractului, utilizatorul final depune la furnizor o declarație în forma și prin mijloacele de comunicare acceptate de părți. La momentul contractării serviciilor, furnizorul are dreptul să solicite utilizatorului final prezentarea setului de documente necesar și suficient pentru probarea identității și, dacă este cazul, a identității și împuternicirilor reprezentantului utilizatorului final.

			De asemenea, pentru introducerea unei clarități în contextul prezentului Regulament, propunem de a introduce și a utiliza în Regulament noțiunea de „mijloace de comunicare” și de dat definiția acesteia. Propunerea noastră este: Mijloace de comunicare - mesajul SMS și/sau site-ul oficial al furnizorului și/sau meniul interactiv IVR, și/sau sursele mass - media, precum și alte mijloace prevăzute de legislația în vigoare, utilizate de furnizor pentru comunicarea utilizatorilor a oricărei informații cu privire la clauzele contractuale, inclusiv modificarea acestora.			
141.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 17. În cazul, în care, la momentul rezilierii contractului contul utilizatorului final, după efectuarea achitărilor, este pozitiv, furnizorul este obligat să ramburseze utilizatorului final, la cererea scrisă a acestuia, mijloacele bănești respective.		În contextul asigurării dreptului furnizorului de a recupera de la un abonat datoriile formate în urma prestării serviciilor pe mai multe conturi, precum și în scopul asigurării obligației utilizatorului final de a achita plata pentru serviciile furnizorului, propunem de expus acest punct în următoarea redacție: Pct. 17. În cazul în care la momentul rezilierii contractului abonatul, după efectuarea achitărilor, nu are datorii față de furnizor, furnizorul este obligat să ramburseze abonatului, la cererea acestuia, mijloacele bănești respective.	Se acceptă. Ținând cont de comentariile și propunerile furnizorilor, prevederile pct. 17 se expun în redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 17. În cazul, în care, la momentul rezilierii contractului și după stingerea tuturor datoriilor utilizatorului final față de furnizor, în contul utilizatorului final rămân mijloace bănești, furnizorul este obligat să ramburseze utilizatorului final, la cererea scrisă a acestuia, mijloacele bănești respective.
142.	Capitolul II Secțiunea 2 Pct. 22. Servicii, care pot fi contractate în formă verbală (fără încheierea contractelor în formă scrisă) se consideră serviciile furnizate prin intermediul cartelelor preplătite sau ale altor mijloace de plată asimilate, care permit accesul anonim la servicii și pentru care plata se face în avans și sunt utilizate, ca regulă, ocazional, inclusiv, după caz, serviciile achitate în avans sau în credit, prin coduri de acces, și care nu implică achitarea unui tarif de abonament.	Considerăm că formularea dată reglementează prea în detalii și restricționează posibilitatea furnizorului de a crea pachete și opțiuni pentru utilizatori în varietate mai mare, și de a desfășura activitatea în baza principiului libertății antreprenoriale conform căruia antreprenorul este liber să-și stabilească, în mod independent, procesele de producție, conform art. 6 al Legii cu privire la antreprenorial și întreprinderi nr. 845/03.01.92. Spre exemplu, compania Moldcell oferă abonaților cu cartele preplătite posibilitate de a comanda servicii cu tarif redus, cum ar fi 1000 de minute lunar cu un număr drag contra unui abonament de 10 lei lunar. Conform redacției actuale a acestei norme, așa opțiuni combinate nu ar putea fi oferite clienților, fiindcă la cartelele preplătite nu s-ar putea aplica abonament.	De aceea propunem următoarea redacție a punctului: Pct. 22. Servicii care pot fi contractate în formă verbală (fără încheierea contractelor în formă scrisă) se consideră serviciile care permit accesul anonim la acestea.	Se acceptă parțial. Ținând cont de comentariile și propunerile persoanelor interesate, prevederile pct.22 se expun în redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 2 Pct. 23. Serviciile care pot fi contractate în formă verbală (fără încheierea contractelor în formă scrisă) se consideră serviciile furnizate prin intermediul cartelelor preplătite sau prin alte mijloace de plată asimilate ce permit acces anonim la servicii.
143.	Capitolul II Secțiunea 2 Pct. 25. Modalitatea de utilizare a Cartelei SIM și de reîncărcare a contului sunt descrise în instrucțiunile atașate fiecărei Cartele SIM și se pun la dispoziția utilizatorului final în momentul procurării acesteia la punctele		Din moment ce instrucțiunile de utilizare a Cartelei SIM pot fi incluse și în Condițiile de furnizare și utilizare a serviciului, care sunt puse la dispoziția utilizatorului și în vederea permiterii sistematizării informației oferite utilizatorului final,			Capitolul II Secțiunea 2 Pct. 26. Modalitatea de utilizare a cartelei preplătite sau de reîncărcare a contului este descrisă în ghidul/instrucțiunile de utilizare serviciului sau în Condițiile de furnizare și utilizare a serviciului, publicate pe pagina de Internet a furnizorului și distribuite împreună

	de vânzare autorizate de furnizor.		propunem următoarea formulare a punctului: „Pct. 25. Informația despre modalitatea de utilizare a Cartelei SIM și de reîncărcare a contului se pun la dispoziția utilizatorului final în momentul procurării acesteia la punctele de vânzare autorizate de furnizor.”			cu cartela sau, la cerere, puse la dispoziția utilizatorului final la punctele de deservire ale furnizorului.
144.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 6) dreptul de a refuza încheierea cu utilizatorul final a contractului în formă scrisă de furnizare a serviciilor în următoarele cazuri: --- lit.a) utilizatorul final nu a prezentat setul complet de documente necesar pentru semnarea contractului conform pct. 10 din prezentul Regulament sau a prezentat informații sau documente false; lit. b) utilizatorul final are datorii anterioare neachitate față de furnizor; lit. c) utilizatorul final este în imposibilitate de plată; lit. d) furnizorul este în incapacitate tehnică de furnizare a serviciului la locația solicitată de utilizatorul final.		Pentru evitarea unei enumerări exhaustive a motivelor de refuz pentru încheierea contractului cu utilizatorul final, mai ales în contextul unor eventuale schimbări legislative, propunem substituirea acestui punct cu o normă generală care ar avea următoarea formulare: „ sbpct. 6) dreptul de a refuza încheierea cu utilizatorul final a contractului în formă scrisă de furnizare a serviciilor. Motivele de refuz vor fi stabilite în contractul pentru prestarea serviciilor de comunicații electronice și/sau legislația în vigoare.”	Se acceptă parțial. Ținând cont de comentariile și propunerile persoanelor interesate, prevederile sbpct. 6) se expun în redacție nouă.	Clauzele contractului produc efect juridic doar din momentul încheierii contractului.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 28. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct. 7) dreptul de a refuza încheierea cu utilizatorul final a contractului în formă scrisă de furnizare a serviciilor în următoarele cazuri: --- lit. a) utilizatorul final nu a prezentat setul complet de documente necesar pentru semnarea contractului conform pct. 10 din prezentul Regulament sau a prezentat informații sau documente false; lit. b) utilizatorul final are datorii anterioare neachitate față de furnizor; lit. c) utilizatorul final este în incapacitate de plată; lit. d) furnizorul este în incapacitate tehnică de furnizare a serviciului la locația solicitată de utilizatorul final; lit. e) în alte cazuri expres stabilite prin lege.
145.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: sbpct. 1) să pună gratuit la dispoziția publicului informații detaliate, clare și actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și celelalte condiții de furnizare și utilizare a serviciilor pentru a asigura posibilitatea utilizatorilor finali de a decide în cunoștință de cauză asupra alegerii rețelelor și serviciilor, cel puțin prin unul din următoarele mijloace: lit. a) în formă tipărită și/sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică ; lit. b) prin afișarea pe paginile proprii de Internet; lit. c) prin serviciul de relații cu clienții, disponibil cel puțin 56 de ore pe săptămână, la un număr de telefon indicat de furnizor.		În scopul introducerii unei clarități și pentru evitarea unor eventuale interpretări ale formulării ”în formă electronică”, propunem următoarea completare: „1) să pună gratuit la dispoziția publicului informații detaliate, clare și actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și celelalte condiții de furnizare și utilizare a serviciilor pentru a asigura posibilitatea utilizatorilor finali de a decide în cunoștință de cauză asupra alegerii rețelelor și serviciilor, cel puțin prin unul din următoarele mijloace: a) în formă tipărită și/sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică (inclusiv SMS, e-mail, meniu interactiv etc); b) prin afișarea pe paginile proprii de Internet; c) prin serviciul de relații cu clienții, disponibil cel puțin 56 de ore pe săptămână, la un număr de telefon indicat de furnizor.”	Nu se acceptă.	Noțiunea „formă electronică” cuprinde toate mijloacele existente de comunicare și informare electronică, lista cărora nu poate fi exhaustiv prezentată în acest subpunct, iar utilizarea abrevierii „etc” va crea ambiguități în înțelegerea prevederilor respective.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: sbpct. 1) Text original.
146.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- Termenul de „înmânare” folosit în acest context vine în contradicție cu prevederile acestui punct deoarece solicitarea în formă electronică a copiei		De aceea, venim cu propunerea de a substitui în tot textul Regulamentului cuvântul „înmâneze” cu „ofere” în modul următor:	Se acceptă. Ținând cont de comentariile și propunerile		Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---

	<p>sbpct. 4) să înmâneze, în mod gratuit, fiecărei persoane interesate, înainte de încheierea contractului, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică, o copie a contractului standard și după caz, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, alte materiale și informații relevante, astfel încât utilizatorul final să fie pe deplin informat, în prealabil, despre drepturile și obligațiile ce vor reveni părților în eventualitatea încheierii contractului;</p>	<p>contractului și a informației relevante nu poate fi „înmănată” utilizatorului final.</p>	<p>„sbpct. 4) să ofere, în mod gratuit, fiecărei persoane interesate, înainte de încheierea contractului, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică, o copie a contractului standard și după caz, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, alte materiale și informații relevante, astfel încât utilizatorul final să fie pe deplin informat, în prealabil, despre drepturile și obligațiile ce vor reveni părților în eventualitatea încheierii contractului;</p>	<p>persoanelor interesate, prevederile sbpct. 4) se expun în redacție nouă.</p>		<p>sbpct. 4) să ofere, în mod gratuit, fiecărei persoane interesate, înainte de încheierea contractului, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, prin poștă electronică, o copie a contractului standard și după caz, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, alte materiale și informații relevante, astfel încât utilizatorul final să fie pe deplin informat, în prealabil, despre drepturile și obligațiile ce vor reveni părților în eventualitatea încheierii contractului;</p>
147.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 5) să asigure funcționarea neîntreruptă a rețelelor publice de comunicații electronice pe care le furnizează cu excepția cazurilor prevăzute în prezentul Regulament;</p>		<p>Din moment ce această prevedere se conține în sbpc. 6), propunem de exclus acest subpunct.</p>	<p>Se acceptă.</p>		<p>Text exclus.</p>
148.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 6) să ia toate măsurile necesare pentru a asigura integritatea rețelei publice de comunicații electronice și să furnizeze serviciile 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția situațiilor de forță majoră, declarate în modul stabilit de legislația în vigoare. În cazul lucrărilor planificate de modernizare și dezvoltare a rețelei, care necesită întreruperea furnizării serviciilor pe o perioadă ce depășește 72 de ore consecutive, furnizorul va informa utilizatorii finali și Agenția, în prealabil, cu cel puțin 10 de zile până la demararea lucrărilor;</p>	<p>Redacția actuală a acestui subpunct vine în contradicție cu prevederile sbpct. 15) din pct. 28 al prezentului Regulament.</p>	<p>Reieșind din acest considerent propunem următoarea completare: „sbpct. 6) să ia toate măsurile necesare pentru a asigura integritatea rețelei publice de comunicații electronice și să furnizeze serviciile 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția situațiilor de forță majoră, declarate în modul stabilit de legislația în vigoare și a prevederilor sbpct. 15 al prezentului Regulament. În cazul lucrărilor planificate de modernizare și dezvoltare a rețelei, care necesită întreruperea furnizării serviciilor pe o perioadă ce depășește 72 de ore consecutive, furnizorul va informa utilizatorii finali și Agenția, în prealabil, cu cel puțin 10 de zile până la demararea lucrărilor;”</p>	<p>Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile și propunerile persoanelor interesate, prevederile sbpct. 6) se expun în redacție nouă.</p>	<p>Tendința nobilă este de a asigura furnizarea neîntreruptă a serviciilor, iar întreruperea furnizării serviciilor din cauza deranjamentelor sunt cazuri accidentale, neprevăzute și nedorite spre deosebire de situația când întreruperea este planificată în scopul efectuării lucrărilor de modernizare și/sau dezvoltare a rețelei.</p>	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 5) să ia toate măsurile necesare pentru a asigura integritatea rețelei publice de comunicații electronice și să furnizeze serviciile 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția situațiilor de forță majoră, declarate în modul stabilit de legislația în vigoare și a perioadei de efectuare a lucrărilor planificate de mentenanță, modernizare și/sau dezvoltare a rețelei. În cazul lucrărilor planificate de mentenanță, modernizare și/sau dezvoltare a rețelei, care necesită întreruperea furnizării serviciilor pe o perioadă ce depășește 72 de ore consecutive, furnizorul va informa utilizatorii finali și Agenția, în prealabil, cu cel puțin 10 de zile până la demararea lucrărilor;</p>
149.	<p>Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 15) să remedieze deranjamentele tehnice care au dus la degradarea calității sau la întreruperea serviciilor în termen maxim de 8 ore pentru incidente ce țin de funcționarea unei singure linii de acces, după caz, număr de telefon, în termen maxim de 24 de ore pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe linii de acces, după caz, numere de telefon) și în termen de 72 de ore pentru incidente critice (când sunt afectate 50 la sută sau mai multe linii de acces, după caz, numere de telefon). Termenele de remediere a deranjamentelor se vor scurge din momentul primei raportări a deranjamentului de către utilizatorul final sau, după caz, din momentul</p>		<p>Pentru evitarea situațiilor în care deranjamentele legate de furtul cablurilor sau altor elemente de rețea care nu sunt raportate de utilizatorii finali, dar care sunt înregistrate de sistemele de management ale furnizorului ar putea duce la întreruperea serviciilor și funcționarea rețelei pe un termen nedeterminat, propunem luarea în considerare a unor astfel de deranjamente și introducerea lor în categoria incidentelor critice. În acest sens, propunerea noastră este de a reformula în modul următor: „sbpct. 15) să remedieze deranjamentele tehnice care au dus la degradarea calității sau la întreruperea serviciilor în termen maxim de 8 ore pentru incidente ce țin de funcționarea unei singure linii</p>	<p>Se acceptă. Ținând cont de propunerile furnizorilor, prevederile sbpct. 15) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 6) să remedieze deranjamentele tehnice care au dus la degradarea calității sau la întreruperea serviciilor în termen maxim de 8 ore pentru incidente ce țin de funcționarea unui punct terminal, după caz, unui număr de telefon sau a unei stații de bază pentru telefonia celulară mobilă, în termen maxim de 24 de ore pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe puncte terminale și/sau, după caz, numere de telefon pentru telefonia fixă sau stații de bază pentru telefonia celulară mobilă) și în termen de 72 de ore pentru incidente critice (când sunt afectate 50 la sută sau mai multe puncte terminale sau, după caz, numere de telefon pentru telefonia fixă/mobilă sau stații de bază pentru telefonia celulară mobilă sau în cazul deranjamentelor legate de deteriorarea și/sau furtul de către terțe</p>

	<p>înregistrării acestuia de către sistemele de management ale furnizorului.</p> <p>Prevederile date nu se aplică în cazul:</p> <p>lit. a) deranjamentelor pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu cea a furnizorului;</p> <p>lit. b) deranjamentelor în echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final sau în rețelele private de comunicații electronice ale acestuia;</p> <p>lit. c) deranjamente legate de furtul cablurilor sau altor elemente de rețea care nu sunt raportate de utilizatorii finali, dar care sunt înregistrate de sistemele de management ale furnizorului.</p>		<p>de acces, după caz, număr de telefon, în termen maxim de 24 de ore pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe linii de acces, după caz, numere de telefon) și în termen de 72 de ore pentru incidente critice (când sunt afectate 50 la sută sau mai multe linii de acces, după caz, numere de telefon sau în cazul deranjamentelor legate de furtul cablurilor sau altor elemente de rețea care nu sunt raportate de utilizatorii finali, dar care sunt înregistrate de sistemele de management ale furnizorului). Termenele de remediere a deranjamentelor se vor scurge din momentul primei raportări a deranjamentului de către utilizatorul final sau, după caz, din momentul înregistrării acestuia de către sistemele de management ale furnizorului. Prevederile date nu se aplică în cazul:</p> <p>a) deranjamentelor pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu cea a furnizorului;</p> <p>b) deranjamentelor în echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final sau în rețelele private de comunicații electronice ale acestuia.”</p>			<p>peroane a cablurilor sau altor elemente de rețea care nu sunt raportate de utilizatorii finali, dar care sunt înregistrate de sistemele de management ale furnizorului). Termenele de remediere a deranjamentelor se vor scurge din momentul primei raportări a deranjamentului de către utilizatorul final sau, după caz, din momentul înregistrării acestuia de către sistemele de management ale furnizorului.</p> <p>Prevederile date nu se aplică în cazul:</p> <p>lit. a) deranjamentelor pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu cea a furnizorului;</p> <p>lit. b) deranjamentelor în echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final sau în rețelele private de comunicații electronice ale acestuia;</p>
150.	<p>Capitolul III Secțiunea 2</p> <p>Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 17) să efectueze recalcularea plății de abonament pentru liniile de acces, după caz, pentru numerele de telefon, pentru care serviciile au fost întrerupte sau degradate în perioada de lichidare a deranjamentului.</p> <p>Recalcularea se va efectua în baza cererii scrise, depuse de către utilizatorul final în acest sens în adresa furnizorului cu care are încheiat contract în formă scrisă, cu indicarea, după caz, a numărului de identificare a deranjamentului înregistrat la serviciul de relații cu clienții al furnizorului vizat. Plata de abonament va fi recalculată proporțional perioadei în care serviciul a fost indisponibil sau degradat.</p>		<p>În redacția actuală, acest punct nu acoperă utilizatorii de la pachete preplătite. De asemenea, propunem de a exclude indicarea numărului de identificare a deranjamentului înregistrat la serviciul de relații cu clienții al furnizorului vizat în vederea stabilirii unei proceduri unice pentru toți utilizatorii și evitarea interpretărilor ce vizează cazurile când numărul de identificare a deranjamentului va fi indicat și când nu va fi indicat.</p> <p>Reieșind din cele expuse mai sus, propunem următoarea formulare a subpunctului:</p> <p>„sbpct. 17) să efectueze recalcularea plății de abonament pentru liniile de acces, după caz, pentru numerele de telefon, pentru care serviciile au fost întrerupte sau degradate în perioada de lichidare a deranjamentului.</p> <p>Recalcularea se va efectua în baza cererii scrise, depuse de către utilizatorul final în acest sens în adresa furnizorului cu care are încheiat contract în formă scrisă.</p> <p>Plata de abonament va fi recalculată proporțional perioadei în care serviciul a fost indisponibil sau</p>	Se acceptă parțial. Ținând cont de comentariile și propunerile persoanelor interesate, prevederile sbpct. 17) se expun în redacție nouă.		<p>Capitolul III Secțiunea 2</p> <p>Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 8) să efectueze recalcularea plății de abonament sau să acorde compensații cel puțin echivalente sumei recalculate pentru liniile de acces, după caz, pentru numerele de telefon, pentru care serviciile au fost întrerupte sau degradate în perioada de lichidare a deranjamentului, în cazul în care furnizorul a depășit termenul maxim de remediere a deranjamentului prevăzută de prezentul Regulament. Recalcularea sau acordarea compensației se va efectua în baza cererii scrise, depuse de către utilizatorul final în acest sens în adresa furnizorului cu care are încheiat contract în formă scrisă sau de către utilizatorul final identificat în prealabil de către furnizor ca fiind posesorul legal al cartelei preplătite, cu indicarea, după caz, a numărului de identificare a deranjamentului înregistrat la serviciul de relații cu clienții al furnizorului vizat. Plata de abonament va fi recalculată sau, după caz, compensația va fi calculată proporțional perioadei în care serviciul a fost indisponibil sau degradat.</p>

			degradat. In cazul în care serviciile nu sunt prestate în bază de abonament, furnizorul va efectua recalcularea pentru perioada în care abonații nu au avut acces la servicii reieșind din următoarea formulă: suma medie a cheltuielilor lunare ale utilizatorului final pentru ultimele 3 luni se va împărți la numărul de zile din luna în care acesta nu a putut beneficia de servicii, iar rezultatul obținut va servi drept indicator de bază pentru calcularea prejudiciului pentru o zi de neutilizare a serviciului. Faptul imposibilității primirii serviciilor trebuie să fie documentar confirmat de către Abonat.			
151.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 22) să informeze în scris utilizatorul final despre modificările în condițiile contractului încheiat în formă scrisă cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul utilizatorului final de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizatorul final. Informarea se va realiza prin mijloace care să asigure transmiterea acesteia către fiecare utilizator final în parte. Scrisorile expediate pe suport de hârtie, prin fax, în format electronic, mesajele SMS și facturile de plată constituie forma scrisă a informării utilizatorului final;</p>		<p>Pentru introducerea unei clarități, propunem completarea acest punct în modul următor: „sbpct.22) să informeze în scris utilizatorul final despre modificările în condițiile contractului încheiat în formă scrisă cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul utilizatorului final de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizatorul final. Informarea se va realiza prin mijloace care să asigure transmiterea acesteia către fiecare utilizator final în parte. Scrisorile pot fi expediate prin una din următoarele modalități: pe suport de hârtie, prin fax, în format electronic, mesajele SMS și facturile de plată constituie forma scrisă a informării utilizatorului final”;</p>	Se acceptă parțial. Ținând cont de comentariile și propunerile persoanelor interesate, prevederile sbpct. 22) se expun în redacție nouă.		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 21) să informeze în scris utilizatorul final despre modificările în condițiile contractului încheiat în formă scrisă cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul utilizatorului final de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizatorul final. Informarea se va realiza prin mijloace de comunicare care vor asigura transmiterea acesteia către fiecare utilizator final în parte. Scrisorile personalizate expediate pe suport de hârtie, prin fax, prin poșta electronică, mesajele SMS și informația publicată pe facturile de plată, inclusiv pe verso-ul acestora, expediate pe suport de hârtie, constituie forma scrisă a informării utilizatorului final;</p>
152.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 24) să informeze utilizatorul final, cu titlu gratuit, cel puțin prin serviciul SMS și/sau prin alte mijloace adecvate de informare operativă stabilite în condițiile contractului sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii contractului, despre atingerea valorii zero a contului utilizatorului final și, în cazul stabilirii în contractul încheiat a limitei de credit, despre expirarea limitei de credit respective;</p>		<p>Luând în considerare faptul că în cadrul prestării serviciilor de comunicații electronice utilizatorului final, furnizorul este în drept să stabilească în contract o limită de deconectare a serviciilor prestate în conformitate cu planul tarifare selectat, ce poate fi diferit de ”zero”, pentru claritate și corectitudine în formulare, propunem următoarea modificare: „sbpct. 24) să informeze utilizatorul final, cu titlu gratuit, cel puțin prin serviciul SMS și/sau prin alte mijloace adecvate de informare operativă stabilite în condițiile contractului sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii contractului, despre</p>	Se acceptă.		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 23) să informeze utilizatorul final, cu titlu gratuit, cel puțin prin serviciul SMS și/sau prin alte mijloace adecvate de informare operativă stabilite în condițiile contractului sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii contractului, despre atingerea de către utilizatorul final a pragului de deconectare stabilit de furnizor și, în cazul stabilirii în contractul încheiat a limitei de credit, despre expirarea limitei de credit respective.</p>

			atingerea de către utilizatorul final a pragului de deconectare stabilit de furnizor și, în cazul stabilirii în contractul încheiat a limitei de credit, despre expirarea limitei de credit respective.”			
153.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 28)să asigure utilizatorului final, la solicitare, blocarea accesului către numerele cu tarif special, sau la alte rețele;</p>		Propunem excluderea acestui punct deoarece nu poate fi realizat din punct de vedere tehnic. Furnizorul poate bloca accesul către anumite numere pentru toți utilizatorii și nu o poate face pentru numere solicitate în parte de utilizator. Totodată, opțiunea de blocare a accesului către un număr de telefon este disponibilă abonatului din meniul telefonului și poate fi utilizată de abonat la propria discreție.	Se acceptă. Ținând cont de comentariile și propunerile furnizorilor prevederile sbpct. 28) se exclud.		Text exclus.
154.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 29)să informeze în prealabil utilizatorul final cu privire la orice limitare a utilizării serviciilor și/sau aplicațiilor, atunci când aceste limitări nu sunt interzise de legislația în vigoare;</p>		Uneori limitările depind de caracteristicile telefonului mobil și de evoluția tehnologiilor, din acest motiv furnizorul nu poate prevedea toate limitările de utilizare serviciilor și aplicațiilor pentru terminalul/le deținute de utilizatorul final. Propunem modificarea acestui punct în modul următor: „ sbpct. 29) să informeze utilizatorul final cu privire la limitările impuse de furnizor la utilizarea serviciilor și/sau aplicațiilor, atunci când aceste limitări nu sunt interzise de legislația în vigoare;”	Se acceptă. Ținând cont de comentariile și propunerile persoanelor interesate, prevederile sbpct. 29) se expun în redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 27) să informeze în prealabil utilizatorul final cu privire la orice limitare impusă de furnizor la utilizarea serviciilor proprii, atunci când aceste limitări nu sunt interzise de legislația în vigoare;
155.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 30)să transmită lunar utilizatorilor finali, la cererea acestora, facturi de plată în forma (tipărită sau electronică), modalitatea de expediere (prin serviciul de trimitere poștală, poșta electronică, etc.) și la adresele stabilite în contractele încheiate în formă scrisă. Factura de plată se transmite utilizatorilor finali cel târziu până la ziua a 15-a a lunii curente, dacă în contractul încheiat în formă scrisă nu este stipulat altfel. Adresa din contract poate fi modificată de către utilizatorul final doar în baza cereri scrise;</p>		În contextul acestui punct, considerăm oportun utilizarea termenului „a oferi”, în schimbul termenului „a transmite”. De asemenea, din moment ce utilizatorul final are la dispoziția sa mai multe mijloace disponibile pentru modificarea condițiilor de prestare a serviciilor (de exemplu diverse aplicații, interfețe web, etc), propunem de a exclude forma scrisă a cererii pentru modificarea adresei din contract, astfel încât venim cu următoarea propunere pentru formulare: „ sbpct. 30) să ofere lunar utilizatorilor finali, la cererea acestora, facturi de plată în forma (tipărită sau electronică), modalitatea de expediere (prin serviciul de trimitere poștală, poșta electronică, etc.) și la adresele stabilite în contractele încheiate în formă scrisă. Factura de plată se oferă utilizatorilor finali cel târziu până la ziua a 15-a a lunii curente, dacă în contractul încheiat în formă scrisă nu este stipulat altfel. Adresa din contract poate fi modificată de către utilizatorul final doar în baza cererii	Se acceptă. Ținând cont de comentariile și propunerile persoanelor interesate, prevederile sbpct.30) se expun în redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 28) să ofere lunar utilizatorilor finali, la cererea acestora, facturi de plată în forma (tipărită sau electronică), modalitatea de expediere (prin serviciul de trimitere poștală, poșta electronică, etc.) și la adresele stabilite în contractele încheiate în formă scrisă. Factura de plată se transmite utilizatorilor finali cel târziu până la ziua a 15-a a lunii curente, dacă în contractul încheiat în formă scrisă nu este stipulat altfel;

			acestui.”			
156.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 31)să transmită utilizatorului final un preaviz prin care să-l avertizeze despre orice suspendare și/sau sistare a furnizării serviciilor din cauza neachitării facturii de plată în termenele stabilite. Sistarea furnizării serviciilor este aferentă rezilierii contractului și poate avea loc după o perioadă de suspendare a furnizării serviciilor, stabilită de furnizor, în cadrul căreia pot fi furnizate doar servicii ce nu implică achitarea unor plăți. Nerecepționarea de către utilizatorul final a preavizului nu îl exonerează de obligația de plată stabilită în contract;</p>		<p>Reieșind din propunerea specificată mai sus de a introduce în prezentul Regulament noțiunea de „mijloace de comunicare”, pentru claritate, propunem următoarea modificare: „sbpct.31) să transmită prin mijloacele de comunicare utilizatorului final un preaviz prin care să-l avertizeze despre orice suspendare și/sau sistare a furnizării serviciilor din cauza neachitării facturii de plată în termenele stabilite. Sistarea furnizării serviciilor este aferentă rezilierii contractului și poate avea loc după o perioadă de suspendare a furnizării serviciilor, stabilită de furnizor, în cadrul căreia pot fi furnizate doar servicii ce nu implică achitarea unor plăți. Nerecepționarea de către utilizatorul final a preavizului nu îl exonerează de obligația de plată stabilită în contract.”</p>	<p>Se acceptă parțial. Prevederile sbpct. 31) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 29) să transmită utilizatorului final un preaviz prin care să-l avertizeze despre orice suspendare și/sau sistare a furnizării serviciilor din cauza neachitării facturii de plată în termenele stabilite. Sistarea furnizării serviciilor este aferentă rezilierii contractului și poate avea loc după o perioadă de suspendare a furnizării serviciilor, stabilită de furnizor, în cadrul căreia pot fi furnizate doar servicii ce nu implică achitarea unor plăți. Preavizul va fi trimis prin cel puțin un mijloc de comunicare care asigură transmiterea acestuia către fiecare utilizator în parte. Nerecepționarea de către utilizatorul final a preavizului nu îl exonerează de obligația de plată stabilită în contract;</p>
157.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 36)să stabilească condițiile de furnizare a serviciilor în așa mod încât utilizatorul final să nu fie nevoit să plătească pentru facilitățile sau serviciile care nu sunt necesare pentru furnizarea efectivă a serviciilor solicitate;</p>		<p>Redacția actuală a acestui punct lasă loc de interpretări, de aceea propunem expunerea acestuia în următoarea redacție: „sbpct. 36) să informeze utilizatorul final despre condițiile de furnizare a serviciilor și plățile necesare a fi achitate pentru facilitățile sau serviciile aferente furnizării efective a serviciilor solicitate.”</p>	<p>Se acceptă.</p>		<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 34) să informeze utilizatorul final despre condițiile de furnizare a serviciilor și plățile necesare a fi achitate pentru facilitățile sau serviciile aferente furnizării efective a serviciilor solicitate;</p>
158.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 41)să efectueze, la cererea utilizatorului final, decodarea gratuită a echipamentului terminal după expirarea perioadei minime inițiale a contractului, în cazul în care echipamentul terminal comercializat de furnizor este codat în rețeaua acestuia;</p>		<p>Propunem de exclus.</p>	<p>Nu se acceptă.</p>	<p>Este echitabil ca decodarea să o facă tot acela în favoarea căreia a fost făcută codarea, după ce terminalul a fost completament achitat de către utilizator și inechitabil pentru utilizator în caz contrar.</p>	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 39) Text original.</p>
159.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 43) să efectueze, după expirarea perioadei minime inițiale a contractului încheiat în formă scrisă, la cererea utilizatorului final, trecerile la un nivel inferior sau superior de pachete de servicii fără impunerea obligației de achitare a unor plăți aferente procesului de trecere;</p>		<p>Considerăm că formularea dată restricționează dreptul furnizorului de a stabili tarifele pentru serviciile pe care le prestează și a desfășura activitatea în baza principiului libertății antreprenoriale conform căruia antreprenorul este liber să-și stabilească, în mod independent, prețurile pentru serviciile prestate conform art. 6 al Legii cu privire la antreprenorial și întreprinderi nr. 845/03.01.92.</p> <p>De aceea propunem de exclus acest punct.</p>	<p>Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile și propunerile persoanelor interesate, prevederile sbpct. 43) se expun în redacție nouă.</p>		<p>Capitolul III Secțiunea 2-a pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 41) să efectueze, după expirarea perioadei minime inițiale a contractului încheiat în formă scrisă, la cererea utilizatorului final, trecerile la un nivel inferior sau superior de pachete de servicii fără impunerea obligației de achitare a unor plăți aferente procesului de trecere, dacă acest proces nu implică investiții <i>financiare</i> suplimentare;</p>
160.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p>	<p>Rugăm Agenția să ofere o detaliere/explicație ce se are în vedere prin „modulul de aplicare a prețurilor</p>	<p>Propuneri lipsesc.</p>		<p>Indicarea în contract a modulului de aplicare a prețurilor și tarifelor este o cerință expres</p>	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p>

	<p>---</p> <p>sbpct. 45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze:</p> <p>---</p> <p>lit. (e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat:</p> <p>---</p> <p>(2) modul de aplicare a prețurilor și tarifelor;</p>	și tarifelor”, pentru ca această condiție care urmează a fi introdusă în contractul cu utilizatorul, fiindcă nu este clar cum poate fi aplicată în practică. S-a dorit exprimarea ideii – ”modul de achitare a serviciilor, în avans sau credit”?			stabilită în art.58 alin. (1) lit.d) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XV din 15.11.2007.	<p>---</p> <p>sbpct. 43) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze:</p> <p>---</p> <p>lit. (e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat:</p> <p>---</p> <p>(2) Text original.</p>
161.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze:</p> <p>---</p> <p>lit. (g) categoriile de măsuri ce pot fi luate de furnizor în cazul apariției unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea rețelei sau serviciului;</p>	Pentru claritate, considerăm că este necesar de discutat mecanismul de aplicare în practică a acestei prevederi.	Propuneri lipsesc.			
162.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze:</p> <p>---</p> <p>lit. (h) existența sau inexistența posibilității acordării unui credit după epuizarea completă a contului utilizatorului final, cu indicarea expresă a limitei creditului respectiv;</p>	Expunerea actuală a acestui punct ar putea duce la apariția unor interpretări ce țin de indicarea expresă a limitei de credit, din moment ce limita de credit poate fi și dedusă printr-o formulă/modalitate stabilită de furnizor în condițiile de furnizare a serviciilor.	Astfel, propunem de a exclude cuvântul „expresă”: „ lit. h) posibilitatea acordării unui credit după epuizarea completă a contului utilizatorului final, cu indicarea limitei creditului respectiv.”	Nu se acceptă. Totodată, pentru claritate, prevederile lit. (h) se expun în redacție nouă.	Indicarea expresă a limitei creditului înseamnă indicarea clară a acestei limite în condițiile contractului. Ceea ce este clar, nu poate duce la apariția interpretărilor. Există, însă, o altă problemă privind noțiunea „expresă” care poate duce la un eventual litigiu. Aceasta constă în faptul că, tehnic, va fi dificilă suspendarea serviciilor exact la atingerea limitei indicate expres în condițiile contractului. De aceea, cuvântul „expres” se exclude din acest subpunct, dar va fi completat cu o prevedere suplimentară care va stabili condițiile de suspendare a serviciilor la atingerea limitei de credit indicată în contract.	<p>Capitolul III Secțiunea 2 Pct. 29. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 43) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze:</p> <p>---</p> <p>lit. (h) existența sau inexistența posibilității acordării unui credit după epuizarea completă a contului utilizatorului final, cu indicarea limitei creditului respectiv și condițiilor de suspendare a serviciilor la atingerea acestei limite;</p>
163.	<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 13) dreptul de a fi informat (prin</p>		Pentru a introduce expres o claritate în obligația furnizorului de informare a utilizatorului final despre modificările contractului, precum și pentru a asigura conformitatea	Se acceptă parțial. Ținând cont de comentariile și propunerile		<p>Capitolul IV Secțiunea 1 Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale:</p> <p>---</p> <p>sbpct. 13) dreptul de a fi informat în</p>

	telefon, poșta electronică și/sau prin orice alt mijloc de comunicare ce asigură transmiterea și confirmarea primirii comunicării) de către furnizorul de la care a contractat servicii în formă scrisă despre modificările în condițiile contractului, despre modificările condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, implicit despre modificarea tarifelor pentru servicii sau ale altor tarife aferente, cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a modificărilor respective;		acestui punct cu prevederile Legii nr. 241/ 15.11.2007 a comunicațiilor electronice, propunem următoarea formulare: „ sbpct. 13) dreptul de a fi informat (prin telefon, poșta electronică și/sau prin orice alt mijloc de comunicare de transmitere) de către furnizorul de la care a contractat servicii în formă scrisă despre modificările în condițiile contractului, despre modificările condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, implicit despre modificarea tarifelor pentru servicii sau ale altor tarife aferente, cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a modificărilor respective, cu excepția când aceste modificări sunt în favoarea utilizatorului final;”	persoanelor interesate, prevederile sbpct. 13) se expun în redacție nouă.		conformitate cu pct. 29 sbpct. 21) din prezentul Regulament de către furnizorul de la care a contractat servicii în formă scrisă despre modificările în condițiile contractului, despre modificările condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, implicit despre modificarea tarifelor pentru servicii sau ale altor tarife aferente, cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a modificărilor respective cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizatorul final.
164.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 6) să achite plata pentru serviciile contractate conform tarifelor în vigoare și în termenele stabilite în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în contractul încheiat în formă scrisă, în facturi și/sau în alte documente ce fac parte integrantă a contractului încheiat;		Din acest considerent, considerăm că acest punct nu acoperă utilizatorii de la pachetele preplătite, propunem următoarea redacție: „6) să achite plata pentru serviciile contractate conform tarifelor în vigoare și în termenele stabilite în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor.”	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile și propunerile persoanelor interesate, prevederile sbpct. 6) se expun în redacție nouă.		Capitolul IV Secțiunea 2 Pct. 31. Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 6) să achite plata pentru serviciile contractate conform tarifelor și termenelor stabilite expres în contractul încheiat în formă scrisă și/sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în facturi și/sau în alte documente ce fac parte integrantă a contractului încheiat;
165.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 12) să nu utilizeze serviciile în scopuri ce contravin actelor normative în vigoare, intereselor statului și/sau ordinii publice;		Adițional, în vederea respectării inclusiv și a obligațiilor stabilite de furnizor în cadrul prestării serviciilor de comunicații electronice, propunem completarea acestui punct în modul următor : ” sbpct. 12) să nu utilizeze serviciile în scopuri ce contravin contractului de prestarea a serviciilor de comunicații electronice, Condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, precum și actelor normative în vigoare, intereselor statului și/sau ordinii publice;”	Nu se acceptă.	Condițiile contractului, în acest sens, trebuie să fie bazate pe lege. Dacă completăm cu sintagma propusă, acceptăm aprioric că condițiile contractului nu sunt abuzive sau disproporționate față de utilizatorul final, ceea ce este inacceptabil.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct. 31. Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 12)Text original.
166.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 16) să nu afecteze securitatea rețelei și a serviciului, inclusiv prin: --- lit. b) încercarea de a întrerupe sau a face inutilizabil serviciul unui alt utilizator, inclusiv, prin trimiterea unor cantități mari de mesaje electronice, pachete de date sau altfel de informații către o adresă electronică, către o pagină de Internet, către o altă resursă informațională conectată la rețeaua Internet sau către un alt utilizator al		În vederea eficientizării procesului de asigurare a securității rețelei și serviciilor de comunicații electronice, propunem modificarea punctului b) pentru a evita o enumerare exhaustivă a modalităților prin care utilizatorul final ar putea influența întreruperea sau inutilizabilitatea serviciului de către alt utilizator: „ sbpct. 16) să nu afecteze funcționarea și securitatea rețelei și a serviciului, inclusiv prin: --- lit. b) încercarea de a întrerupe sau a face inutilizabil serviciul unui alt	Se acceptă. Prevederile lit. b) se expun în redacție nouă.		Capitolul IV Secțiunea 2 Pct. 31. Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 16) să nu afecteze funcționarea și securitatea rețelei și a serviciului, inclusiv prin: --- lit. b) încercarea de a întrerupe sau a face inutilizabil serviciul unui alt utilizator; ---

	serviciului; ---		utilizator, inclusiv, prin trimiterea unor cantități mari de mesaje electronice, pachete de date sau altfel de informații; ---			
167.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct. 30. Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale: ---		Reieșind din practica activității în domeniul comunicațiilor electronice, propunem de completat punctul 30 cu următoarele obligații ale utilizatorului final: „ sbpct. 20) să nu admită modificarea codului IMEI al echipamentului terminal; sbpct. 21) să nu mascheze adresa IP, precum și alte informații tehnice în timpul utilizării serviciilor Internet.”	Se acceptă parțial. Prevederile pct. 30 se completează cu un subpunct nou, sbpct. 20).	Prevederile sbpct. 21) propus se regăsesc deja în sbpct. 16) lit. c).	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct. 31. Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 20) să nu modifice și nici să nu admită modificarea codului IMEI al echipamentului terminalcu care accesează și utilizează serviciile. Capitolul I Pct. 3. În sensul prezentului Regulament se definesc următorii termeni: --- sbpct. 7) IMEI (International Mobile EquipmentIdentity) – Numărul internațional de identitate al echipamentului terminal mobil.
168.	Capitolul V Pct. 33. Factura detaliată pentru serviciul public de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct. 5) referință la ofertele de servicii în baza cărora utilizatorul final a beneficiat de facilități în perioada cuprinsă în factura detaliată;	Rugăm Agenția să ofere o detaliere a „referinței la ofertele de servicii în baza cărora utilizatorul final a beneficiat de facilități în perioada cuprinsă în factura detaliată”, pentru ca nu este clar ce informație urmează a fi introdusă în factura detaliată.	Propuneri lipsesc.	Totodată, la propunerea altor furnizori, prevederile sbpct. 5) se expun în redacție nouă.	Dacă în perioada cuprinsă în factura detaliată au fost acordate careva facilități, reduceri, gratuități, etc., în factură urmează a se face referință despre aceasta, indicând cel puțin un minim de informație privind aceste facilități pentru a fi identificate (denumirea ofertei, perioada, ș.a.).	Capitolul V Pct.34. Factura detaliată pentru serviciul public de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct. 5) dacă este cazul, informație privind facilitățile, reducerile de tarife, recalculările și/sau gratuitățile de care utilizatorul final a beneficiat în perioada cuprinsă în factura detaliată;
169.	Capitolul V Pct. 33. Factura detaliată pentru serviciul public de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct. 10) pentru fiecare apel/convorbire telefonică de ieșire și/sau intrare, respectiv, pentru fiecare mesaj expedit și/sau recepționat, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare, trebuie să fie indicate următoarele date: lit. a) numărul complet apelat și/sau numărul complet către care s-a expedit un mesaj și/sau numărul incomplet de la care a fost primit un apel telefonic ori mesaj; ---		Pentru claritate, propunem introducerea unei norme generale cu următorul conținut: „ lit. a) numărul apelat și/sau numărul către care s-a expedit un mesaj;”	Nu se acceptă. Totodată, pentru claritate, prevederile lit.a) se expun în redacție nouă.	În varianta existentă se cuprind nu doar numerele apelate și către care s-a expedit mesaje, ci și numerele de la care a fost recepționat un apel sau mesaj, pentru care se percep plăți. În scopul asigurării confidențialității liniei apelante, numerele de telefon în cazul apelurilor de la care au fost recepționate apeluri sau mesaje va fi prezentat incomplet în factura detaliată.	Capitolul V Pct. 34. Factura detaliată pentru serviciul public de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct. 10) pentru fiecare apel/convorbire telefonică de ieșire și/sau intrare, respectiv, pentru fiecare mesaj expedit și/sau recepționat, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare, trebuie să fie indicate următoarele date: lit. a) numărul de telefon complet care a fost apelat și/sau numărul de telefon complet către care s-a expedit un mesaj și/sau numărul de telefon incomplet de la care a fost primit un apel telefonic ori mesaj;
170.	Capitolul VI Pct. 40. Reclamațiile se depun de către utilizatorul final și se examinează de către furnizor cu respectarea prevederilor Legii cu privire la funcționarea limbilor vorbite pe teritoriul Republicii Moldova nr.3465-XI din 01 septembrie 1989 și Legii cu privire la petiționare nr.190- XII din 19 iulie 1994.		Procedura de depunere a reclamațiilor de către utilizatorul final și limba în care furnizorul e obligat să ofere informație este stabilită și reglementată în special de Legea protecției consumatorului, respectiv, în acest punct urmează a fi introdusă referința corespunzătoare: „ pct. 40. Reclamațiile se depun de către utilizatorul final și se examinează de către furnizor cu respectarea prevederilor Legii protecției consumatorului nr. 105 din 13.03.2003 și Legii cu privire la	Se acceptă parțial. Prevederile pct. 40) se expun în redacție nouă.		Capitolul VI Pct. 41. Reclamațiile se depun de către utilizatorul final și se examinează de către furnizor cu respectarea prevederilor Legii cu privire la funcționarea limbilor vorbite pe teritoriul Republicii Moldova nr.3465-XI din 01 septembrie 1989, Legii protecției consumatorului nr. 105 din 13 martie 2003 și Legii cu privire la petiționare nr.190- XII din 19 iulie 1994.

			petiționare nr.190- XII din 19 iulie 1994.”			
171.	<p>Capitolul VI Pct. 42.Procedura de examinare a reclamațiilor va include: --- sbpct. 3) denumirea, adresa și programul de lucru al compartimentului responsabil de primirea și înregistrarea reclamațiilor, dacă este cazul; sbpct. 4)termenul maxim pentru depunerea reclamației; ---</p>		<p>Considerăm că pentru claritate, este necesar de făcut referință în acest punct la terminologia utilizată pe parcursul Regulamentului, astfel încât subpunctul 3 trebuie modificat în modul următor:</p> <p>„sbpct. 3) denumirea, adresa și programul de lucru al Punctului de deservire responsabil de primirea și înregistrarea reclamațiilor, dacă este cazul;”</p> <p>De asemenea, propunem de a completa subpunctul 4 din acest punct cu următoarea detaliere:</p> <p>„sbpct. 4) termenul maxim pentru depunerea reclamației din momentul survenirii cazului. Reclamațiile depuse după epuizarea termenului stabilit, privează pe utilizatorul final de dreptul de a valorifica pretenția sa.”</p>	Se acceptă parțial. Prevederile sbpct. 3) și sbpct. 4) se expun în redacție nouă.		<p>Capitolul VI Pct. 43. Procedura de examinare a reclamațiilor va include: --- sbpct. 3) denumirea, adresa și programul de lucru al punctului de deservire al furnizorului responsabil de primirea și înregistrarea reclamațiilor, dacă este cazul; „sbpct. 4) text exclus.</p>
172.	<p>Capitolul VI Pct. 43.Procedura de examinare a reclamațiilor trebuie să fie disponibilă, gratuit, prin: ---- sbpct. 3)înmânarea utilizatorului final la momentul încheierii contractului și constituie parte integrantă a contractului încheiat.</p>		<p>În condițiile în care procedura de examinare a reclamațiilor este descrisă în contractul pentru prestarea serviciilor de comunicații electronice, fiind disponibilă de asemenea și în centrele de deservire ale furnizorului, propunem pentru claritate, următoarea redacție a sbpct. 3) din pct. 43:</p> <p>„pct. 43. Informația despre procedura de examinare a reclamațiilor trebuie să fie disponibilă, gratuit, prin una din următoarele modalități: --- sbpct. 3) oferirea acesteia utilizatorului final la momentul încheierii contractului.”</p>	Se acceptă parțial. Ținând cont de comentariile și propunerile furnizorilor, prevederile pct. 43) se expune în redacție nouă.		<p>Capitolul VI Pct. 44. Procedura de examinare a reclamațiilor trebuie să fie publicată pe pagina de Internet a furnizorului și să fie disponibilă gratuit la toate punctele de deservire ale acestuia.</p>
173.	<p>Capitolul VI Pct. 45.Informația despre reclamațiile incluse în registrul respectiv trebuie să specifice cel puțin: --- sbpct. 4)decizia luată de furnizor; sbpct. 5)data expedierii răspunsului.</p>		<p>Deoarece categoriile de informații descrise la poziția 4) și 5) ale acestui punct (adică „decizia luată de furnizor ” și „data expedierii răspunsului”) sunt menționate în registrele de ieșire a corespondenței și nu în cele de intrare, așa cum este menționat, considerăm că aceste categorii de informații urmează a fi excluse din registrul la care se face referință în acest punct.</p>	Se acceptă parțial.		<p>Capitolul VI Pct. 46.Informația despre reclamațiile incluse în registrul respectiv trebuie să specifice cel puțin: sbpct. 1) numele și prenumele reclamantului; sbpct. 2)data depunerii reclamației; sbpct. 3)esența problemei abordate în reclamație; sbpct. 4) data prezentării/expedierii răspunsului.</p>