

REGULAMENT

cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali

Capitolul I

SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE

1. Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații electronice utilizatorilor finali (în continuare – Regulament) are drept scop asigurarea unui nivel înalt de protecție a utilizatorilor finali de servicii publice de comunicații electronice (în continuare – utilizatori finali) în relațiile cu furnizorii de servicii publice de comunicații electronice (în continuare – furnizori), promovarea 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 (în continuare – *servicii*), precum și asigurarea posibilității utilizatorilor finali de a accesa informații și/sau de a utiliza servicii potrivit propriilor decizii.
2. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii pentru furnizori, pentru utilizatorii finali, precum și pentru alte persoane implicate direct sau indirect în procesul de furnizare sau utilizare a serviciilor în Republica Moldova.
3. 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 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 *Free Phone*.

Capitolul II

DISPOZIȚII INTRODUCTIVE

4. Prezentul Regulament determină principiile generale de reglementare a relațiilor dintre furnizori și utilizatorii finali a serviciilor prin:
 - 1) stabilirea ordinii de contractare a serviciilor, care cuprind:
 - a) serviciul public de telefonie (fixă/mobilă);
 - b) serviciul public de acces la Internet;
 - c) serviciul public de retransmisie a programelor media audiovizuale;
 - 2) definirea drepturilor și obligațiilor esențiale ale furnizorilor;
 - 3) definirea drepturilor și obligațiilor esențiale ale utilizatorilor finali;
 - 4) desfășurarea modului de examinare și soluționare a reclamațiilor înaintate de utilizatorii finali.

5. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni:

1) **serviciu public de telefonie** – serviciu pus la dispoziția publicului de către un furnizor, 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;

2) **serviciu public de acces la Internet**– serviciu, care constă în transportul semnalelor 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*);

3) **serviciu public de retransmisie a programelor media audiovizuale** – serviciu, care constă în transportul semnalelor și care permite accesul utilizatorului final la o ofertă de servicii de programe media audiovizuale pusă la dispoziția acestuia de către furnizor;

4) **punct de lucru** – orice sediu principal sau secundar în care furnizorul își desfășoară activitatea și care este accesibil publicului, implicit, utilizatorilor finali, în scopul furnizării serviciilor;

5) **Cartelă SIM** (Subscriber Identification Module - Modulul de Identificare a Abonatului) – cartelă, în care este încorporat un circuit integrat ce stochează informația despre IMSI (International Mobile Subscriber Identity – identitatea internațională a Utilizatorului final în rețelele de telefonie mobilă), informația despre MSISDN (*Mobile Station ISDN Number – numărul internațional ISDN al utilizatorului final conform planului de numerotare E.164*), informația relevantă autentificării și criptării, setul de servicii la care utilizatorul final are acces, altă informație. După caz, prin **Cartelă SIM**, se va subînțelege o cartelă U-SIM (*Universal Subscriber Identity Module – Modulul Universal de Identitate a Abonatului*), o cartelă UICC (*Universal Integrated Circuit Card*) sau o cartelă R-UIM (*Removable User Identity Module – Modulul Detașabil de Identitate a Utilizatorului*);

6) **punct de vânzare** – un punct de lucru sau un oarecare alt loc, în care furnizorul comercializează personal sau prin terțe persoane autorizate Cartele SIM aferente contractării serviciilor publice de telefonie mobilă fără încheierea contractelor în formă scrisă;

7) **cod PIN** (*Personal Identification Number – Număr Personal de Identificare*) – parolă din 4 cifre atribuită Cartelei SIM care servește pentru protejarea accesului la datele incluse în Cartela SIM. Introducerea greșită consecutivă a codului PIN blochează automat Cartela SIM;

8) **ofertă comercială** – ansamblul ofertelor de servicii, cu excepția ofertelor individuale propuse în cadrul negocierilor directe.

6. În cuprinsul prezentului Regulament sunt, de asemenea, aplicabile definițiile prevăzute de legislația în vigoare.

Capitolul III

CONTRACTAREA SERVICIILOR PUBLICE DE COMUNICAȚII ELECTRONICE

7. Serviciile pot fi contractate prin încheierea actelor juridice civile în formă verbală, iar la solicitarea expresă a utilizatorilor finali, și prin încheierea actelor juridice civile în formă scrisă.

Secțiunea 1-a

Contractarea serviciilor în formă scrisă

8. Contractarea serviciilor prin încheierea contractelor în formă scrisă este un drept garantat prin lege utilizatorului final, care devine obligație pentru furnizor doar în cazul în care utilizatorul final își exprimă în scris voința de a face uz de acest drept, printr-o adresare către furnizor.
9. Pentru încheierea contractului în formă scrisă cu furnizorul, utilizatorul final depune la furnizor o declarație/cerere, în formă scrisă, la care se va anexa setul de documente necesar și suficient pentru probarea identității și adresei utilizatorului final semnat al declarației/cererii în cauză, sau în altă formă (on-line, prin telefon, etc.), acceptată de părți.
10. În cazul în care, la încheierea contractului în formă scrisă, utilizatorul final este reprezentat de către o altă persoană, ultima are obligația, la cererea furnizorului, să facă dovada identității sale și a statutului său, precum și a împuternicirii acesteia în calitate de reprezentant al utilizatorului final.
11. Formularul declarației/cererii și lista documentelor aferente acesteia sunt stabilite de către furnizor.
12. La încheierea contractului în formă scrisă utilizatorul final sau reprezentantul acestuia este obligat să prezinte furnizorului de servicii informația autentică cerută și setul integral de documente solicitat.
13. Informația prezentată de utilizatorul final la încheierea contractului este considerată drept corectă până la momentul probării contrariului sau până la momentul prezentării, în scris, furnizorului de către utilizatorul final a modificărilor survenite în informația sau documentele oferite la semnarea contractului.
14. Contractele în formă scrisă se încheie pe hârtie sau alt suport durabil, cu un font lizibil, având mărimea de cel puțin 12pt, vizibil și ușor de citit sau, dacă utilizatorul final este de acord, în formă electronică, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege.
15. Contractele încheiate în formă scrisă între utilizatorul final și furnizor trebuie să conțină, drepturile și obligațiile părților, precum și Condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor.
16. Condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor sunt elaborate de către furnizor și nu trebuie să contravină prevederilor stabilite în prezentul Regulament.
17. Condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor sunt făcute publice de către furnizor, sunt puse integral de către acesta la dispoziția utilizatorului final până la momentul semnării contractului și, după semnare, devin parte integrantă a contractului.
18. În contractele încheiate în formă scrisă se prevede, în mod obligator, de către furnizor, posibilitatea stabilirii de către utilizatorul final a limitei de credit maxime pe care utilizatorul final o va putea utiliza pentru a beneficia în continuare de serviciile contractate după epuizarea completă a contului acestuia.
19. Contractul, întocmit în două exemplare, și fiecare anexă a lui, inclusiv, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul existenței acestora, se semnează de către furnizor și utilizatorul final, unul dintre care se eliberează utilizatorului final, celălalt este inclus în dosarul utilizatorului final deținut de furnizor.

20. Prin semnarea de către utilizatorul final a contractului, se prezumă că acesta a acceptat în cunoștință de cauză toate condițiile contractului.
21. Contractele nu prevăd o perioadă contractuală inițială mai mare de 24 de luni. Furnizorii oferă utilizatorilor finali posibilitatea de a încheia contracte cu perioade minime inițiale de valabilitate de cel mult 12 luni.
22. În cazul expirării perioadei pentru care a fost încheiat contractul, furnizorul anunță utilizatorul final prin expedierea unei scrisori de înștiințare cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de expirarea termenului pentru care a fost încheiat contractul. Dacă utilizatorul final nu depune, în acest termen, cerere de prelungire a contractului, furnizorul anulează/deconectează serviciul în ziua în care expiră perioada pentru care a fost încheiat contractul, dacă acesta nu prevede altfel. Contractul poate fi reziliat la cererea utilizatorului final. În acest caz, utilizatorul final depune în scris cerere de reziliere a contractului. Contractul este reziliat în decurs de 2 ore din momentul depunerii cererii sau din ziua indicată în cerere, îndeplinind prevederile pct. 23 și pct.24 al prezentului Regulament.
23. Dacă la momentul rezilierii contractului contul utilizatorului final, după efectuarea achitărilor, este pozitiv, furnizorul este obligat să ramburseze utilizatorului final, la cererea acestuia, suma respectivă.
24. Dacă la momentul rezilierii contractului contul utilizatorului final, după efectuarea achitărilor, este negativ, utilizatorului final este obligat să achite suma debitoare furnizorului.
25. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului în următoarele cazuri:
 - 1) în caz de încălcare de către utilizatorul final a prevederilor prezentului Regulament și/sau a contractului;
 - 2) dacă se probează că la momentul contractării serviciilor în baza contractului în formă scrisă, utilizatorul final a prezentat documente false;
 - 3) dacă, în baza hotărârii definitive a instanței de judecată se constată că utilizatorul final a săvârșit delict.
26. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului doar după notificarea prealabilă a utilizatorului final, prin mijloacele de informare stabilite 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.
27. Prevederile pct. 26 nu se aplică în cazul contractului pe durată determinată sau în cazul în care prin acțiunile utilizatorului final crește riscul nefuncționării rețelei sau restrânge posibilitățile altor utilizatori de a utiliza serviciile de comunicații electronice.

Secțiunea a 2-a

Contractarea serviciilor în formă verbală

28. Serviciile ce pot fi contractate în formă verbală (fără încheierea contractelor în formă scrisă) se consideră a fi 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.

29. Atât utilizatorii finali cât și furnizorii trebuie să conștientizeze riscurile și dificultățile ce pot surveni în raporturile contractuale în cazul contractării serviciilor fără încheierea contractelor în formă scrisă.
30. Condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor sunt făcute publice de către furnizor și sunt puse integral de către furnizor la dispoziția utilizatorului final până la momentul acordării posibilității acestuia de a achita în avans pentru servicii sau, după caz, de a utiliza serviciile, sau, în cazul serviciilor publice de telefonie mobilă, până în momentul acordării posibilității utilizatorului final de a procura, la punctele de vânzare, setul menționat la pct. 31 din prezentul Regulament.
31. Pentru a contracta serviciul public de telefonie mobilă în formă verbală, utilizatorul final urmează să procure la punctele de vânzare, setul care conține o Cartelă SIM, condițiile de furnizare a serviciului, tarifele aplicate și instrucțiunile necesare privind modalitatea de utilizare și de reîncărcare a Cartelei SIM.
32. Prin procurarea Cartelei SIM se prezumă că utilizatorul final a acceptat în cunoștință de cauză tarifele și condițiile de furnizare a serviciilor publice de telefonie mobilă aferente Cartelei SIM respective.
33. 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 de vânzare autorizate de furnizorul de servicii.
34. Dacă Cartela SIM s-a blocat din vina utilizatorului final, posibilitatea utilizării ulterioare a acesteia este reglementată de condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor stabilite de furnizor. Furnizorul este în drept să refuze satisfacerea cererii solicitantului privind deblocarea Cartelei SIM, dacă și numai în cazul în care nu se probează faptul că solicitantul este beneficiarul legal al Cartelei SIM.
35. Persoana care deține dreptul de proprietate asupra Cartelei SIM este furnizorul, dacă în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor publice de telefonie mobilă nu este stipulat altfel.

Capitolul IV

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI

Secțiunea 1-a

Drepturile furnizorului

36. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale:
 - 1) dreptul de a furniza servicii în conformitate cu prevederile care reglementează regimul autorizare generală și de licențiere din Republica Moldova;
 - 2) dreptul de a stabili și modifica condițiile de furnizare a serviciilor în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și ale prezentului Regulament;
 - 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 autoritatea de reglementare, cu avizul Guvernului Republicii Moldova;
 - 4) dreptul de a stabili, aproba și modifica modalitatea, termenele și condițiile de achitare pentru serviciile furnizate utilizatorului final;

- 5) dreptul de a refuza încheierea cu utilizatorul final a contractului de furnizare a serviciilor în următoarele cazuri :
 - a) utilizatorul final care a solicitat încheierea contractului sau reprezentantul acestuia nu a prezentat declarația/cererea și setul complet de documente conform pct. 9;
 - b) utilizatorul final care a solicitat încheierea contractului are datorii anterioare neachitate față de furnizor;
 - c) utilizatorul final care a solicitat încheierea contractului este în imposibilitate de plată;
- 6) dreptul de a refuza satisfacerea unei declarații/cereri privind reconectarea la servicii dacă utilizatorul final nu a înlăturat cauza care a dus la suspendarea serviciilor, conform condițiilor de furnizare și utilizare a acestora;
- 7) dreptul de a suspenda, fără preaviz, furnizarea serviciilor către utilizatorul final, dacă valoarea contului acestuia este zero sau negativă sau în cazul neachitării plății în termenele indicate în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor sau dacă utilizatorul final nu își onorează obligațiile față de furnizor stabilite în contract sau în caz dovedit de plată viciată și/sau fraudă, până la data în care cauza suspendării este înlăturată;
- 8) dreptul de a-l deconecta pe utilizatorul final de la serviciile publice de comunicații electronice în ziua în care expiră perioada pentru care a fost încheiat contractul în formă scrisă, dacă utilizatorul final nu depune cerere de prelungire a contractului;
- 9) dreptul de a cesiona integral sau parțial drepturile și obligațiile sale ce se nasc la contractarea serviciilor publice de comunicații electronice, unei terțe părți, cu condiția ca o astfel de cesiune să nu afecteze negativ drepturile și interesele legitime ale utilizatorului final;
- 10) dreptul de a refuza satisfacerea cererii utilizatorului final privind deblocarea Cartelei SIM, dacă și numai în cazul în care, nu se probează faptul că solicitantul este beneficiarul legal al Cartelei SIM;
- 11) dreptul de a schimba numărul de apel oferit utilizatorului final din motive operaționale, având obligația, în acest caz, să informeze utilizatorul final despre aceasta cu 2 luni înainte prin telefon, SMS, e-mail, facturi și/sau prin alte mijloace de informare stabilite conform contractului încheiat în formă scrisă;
- 12) dreptul de a nu acorda utilizatorului final o nouă limită de credit consecutiv epuizării primei limite de credit stabilite în contractul încheiat în formă scrisă, dacă consideră că va fi în neputință să probeze intenția utilizatorului final de a continua utilizarea în cunoștință de cauză a serviciilor contra plată în cadrul limitei de credit suplimentare;
- 13) dreptul de a nu accepta conectarea la sau accesul în rețeaua pe care o furnizează echipamente terminale de abonat necertificate conform cerințelor actelor normative în vigoare ale Republicii Moldova;
- 14) dreptul de a stabili tarife diferențiate, în funcție de: pachetele de servicii achiziționate și caracteristicile acestora, numărul de abonamente achiziționate de un singur utilizator, volumul traficului, ș.a. Dreptul de a implementa, retrage sau modifica, în mod unilateral, programe de loialitate. Furnizorul care implementează un program de loialitate emite un Regulament a programului de loialitate care este adus la cunoștința utilizatorului final, inclusiv prin afișarea sa pe propria pagină de Internet.

Secțiunea a 2-a

Obligațiile furnizorului

37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:

- 1) să pună 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 următoarele mijloace:
 - a) furnizarea în mod gratuit, la cerere, a unor materiale cuprinzând informațiile solicitate, în formă tipărită și/sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică;
 - b) afișarea informațiilor pe paginile proprii de Internet;
 - c) serviciul de relații cu clienții, disponibil cel puțin 56 de ore pe săptămână la un număr de telefon indicat de furnizor.
- 2) să redacteze și să prezinte informațiile prevăzute la pct. 37 sbpct.1), indiferent de mijloacele prin care sunt puse la dispoziția publicului, într-o manieră simplă, clară, lizibilă și accesibilă utilizatorilor finali familiarizarea cu acestea. Cerințele vis-a-vis de setul minim de informații puse la dispoziția publicului sunt expuse în cap.VII al prezentului regulament. Condițiile sau termenele care afectează oferta comercială vor fi prezentate în același format, cu caractere de aceeași dimensiune ca și cele folosite pentru redactarea acestora;
- 3) să actualizeze informațiile prevăzute la pct. 37 sbpct.1) ori de câte ori intervine modificarea acestora, cu precizarea datei ultimei actualizări;
- 4) să înmâneze fiecărei persoane/utilizator final, la cerere, în mod gratuit în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică, o copie a contractului model și toate documentele din care este alcătuit acesta, inclusiv, după caz, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, astfel încât utilizatorul final să fie informat despre drepturile și obligațiile ce le revin părților;
- 5) să asigure accesul nediscriminatoriu al tuturor utilizatorilor finali la serviciile solicitate și contractate de aceștia;
- 6) să asigure accesul necondiționat la toate numerele de telefon ale utilizatorilor altor furnizori cu care are încheiat contracte de interconectare;
- 7) să asigure funcționarea neîntreruptă a rețelelor publice de comunicații electronice pe care le furnizează;
- 8) să furnizeze serviciile publice de comunicații electronice 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. Deconectarea temporară a serviciilor se admite numai în cazuri de forță majoră, declarate în modul stabilit de instituțiile abilitate în acest sens, sau în cazul efectuării de către furnizor a lucrărilor planificate de modernizare a rețelei, ce se vor desfășura preponderent în orele de noapte;
- 9) să organizeze audiența utilizatorilor finali pe chestiunile ce țin de furnizarea serviciilor. Persoanele împuternicite ale furnizorului primesc utilizatorii finali în orele de audiență nu mai rar de o dată pe săptămână, cu excepția zilelor de odihnă, iar serviciul relații cu clienții – zilnic, în orele de program stabilite de furnizor și făcute publice de către acesta;

- 10) să expună, la toate punctele de lucru, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor și instrucțiunile necesare pentru fiecare tip de serviciu furnizat;
- 11) să ofere utilizatorului final, înainte de încheierea contractului în formă scrisă, posibilitatea de a se familiariza cu condițiile contractului de furnizare a serviciilor, prezentul Regulament, cu condițiile de furnizare și utilizare a oricărui tip de serviciu, cu tarifele și alte plăți aplicabile, alte informații care pot influența decizia utilizatorului final;
- 12) să publice informații complete și actualizate la punctele de lucru, accesibile pentru orice utilizator final și pe pagina sa de Internet;
- 13) să asigure posibilitatea utilizatorului final de a se conecta la rețeaua furnizorului în termenul specificat în contractul încheiat în formă scrisă, pentru utilizarea efectivă a serviciilor;
- 14) să asigure, în cazul furnizării serviciilor publice de telefonie, accesul gratuit a utilizatorului final la serviciile de urgență – pompieri, poliție, ambulanță, gaz și la serviciului de consultare a contului;
- 15) să înlocuiască gratuit Cartela SIM care s-a dovedit a fi defectă la momentul procurării, cu o Cartelă SIM funcțională, la prezentarea de către solicitant a documentelor ce atestă identitatea sa și a dovezii procurării de către el a Cartelei SIM respective;
- 16) să asigure accesul utilizatorului final la serviciul public de telefonie mobilă în cel mult 2 ore de la momentul finisării procedurii de contractare a serviciului în baza contractului în formă scrisă;
- 17) să suspende apelurile de ieșire a utilizatorului final în decurs de cel mult 1 oră de la momentul informării de către acesta despre furtul sau pierderea Cartelei SIM aferente serviciului public de telefonie mobilă contractat de el în baza contractului încheiat în formă scrisă. Suspendarea are loc doar în cazul în care, în rezultatul verificării prealabile, furnizorul probează identitatea utilizatorului final;
- 18) să elibereze, în cazul pierderii cartelei SIM, la cererea scrisă a utilizatorului final, o nouă Cartelă SIM contra taxei de înlocuire a Cartelei SIM stabilite de furnizor;
- 19) să informeze utilizatorul final despre modificarea în masă a numerelor de apel ale rețelei cu cel puțin 30 de zile (pentru persoane fizice) și 60 de zile (pentru agenți economici) înainte de data modificării. Modificarea în masă a numerelor de apel poate avea loc doar în cazul exercitării unor modificări în actele normative. Această prevedere se referă la furnizorii de servicii publice de telefonie fixă și mobilă;
- 20) să remedieze deranjamentele tehnice care au dus la înrăutățirea calității serviciilor sau la întreruperea furnizării acestora 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 și în termen de 72 de ore pentru incidente critice, ce țin de funcționarea rețelei;
- 21) în cazul incidentelor majore sau critice, furnizorul va prezenta Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) rapoarte oficiale privind detalierea cauzelor, circumstanțelor în care s-au produs deranjamentele, termenele preconizate de înlăturare și măsurile întreprinse și/sau preconizate pentru evitarea repetării acestora. Rapoartele vor fi prezentate nu mai târziu de prima zi lucrătoare din momentul producerii deranjamentului;

- 22) să efectueze recalcularea plății de abonament pentru liniile de acces, după caz, pentru numerele de telefoane, care au fost inutilizabile în perioada de lichidare a deranjamentului, indiferent dacă utilizatorul final s-a adresat sau nu furnizorului de servicii în acest sens și dacă a utilizat sau nu serviciile contractate în această perioadă. La deconectarea temporară a liniilor de acces sau, după caz, a numerelor de telefoane, în cazuri de forță majoră, declarate în modul stabilit de instituțiile abilitate în acest sens, recalcularea plății de abonament pentru perioada de deconectare a liniilor de acces sau, după caz, a numerelor de telefoane, nu se efectuează;
- 23) să specifice în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice pe care le furnizează modalitatea de achitare pentru aceste servicii;
- 24) 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 destinatarului sau persoanelor autorizate de legislația în vigoare. Cerințele vis-a-vis de confidențialitatea comunicărilor sunt stabilite în cap. XI al prezentului Regulament;
- 25) să țină registrul electronic al abonaților săi și să protejeze acest registru, cât și alte informații despre abonați, cu oferirea informațiilor solicitate, în conformitate cu reglementările privind protecția datelor cu caracter personal;
- 26) să ofere gratuit, la solicitare, fiecărui utilizator final cu care a fost încheiat, contract în formă scrisă de furnizare a serviciilor, factura detaliată care să permită utilizatorului final abonat să verifice corespondența dintre obligația sa de plată și serviciile efectiv furnizate. Exigențe față de factura detaliată sunt expuse în Capitolul VI al prezentului Regulament;
- 27) să includă în contractele tip, implicit, în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorul final, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă următoarele clauze :
 - a) date de identificare a furnizorului :
 - (1) denumirea completă a întreprinderii, conform înscrierii în Registrul de Stat;
 - (2) adresa juridică/a sediului și poștală;
 - (3) data înregistrării în Registrul de Stat ;
 - (4) numărul de identificare de stat și codul fiscal;
 - (5) codul de identificare a băncii în care este deschis contul de decontare;
 - (6) contul bancar de decontare;
 - (7) numele, prenumele și codul personal al reprezentantului legal al furnizorului de servicii;
 - (8) cel puțin un număr de telefon, fax, o adresă de e-mail, după caz adresa de Internet;
 - b) informație despre serviciile contractate , care va include:
 - (1) expunerea și descrierea clară a tipurilor de servicii contractate, inclusiv a serviciilor oferite promoțional la încheierea contractului (dacă este cazul), precum și condițiile privind utilizarea și furnizarea acestora;
 - (2) condițiile în care se limitează accesul sau utilizarea anumitor servicii și/sau aplicații ;

- (3) nivelul minim garantat de calitate a serviciilor contractate, incluzând, cel puțin, termenul-limită de conectare inițială la rețeaua și serviciile contractate, termenul de remediere a deranjamentelor, termenul de soluționare a petițiilor/reclamațiilor, precum și, dacă este cazul, nivelul minim al altor parametri de calitate stabiliți de ANRCETI;
 - (4) condițiile în care se sistează furnizarea serviciilor contractate;
- c) informație privind serviciile de asistență tehnică aferente obiectului contractului, care va include:
- (1) condițiile de oferire a serviciilor de asistență tehnică;
 - (2) procedura pe care trebuie să o urmeze utilizatorul final pentru a beneficia de aceste servicii, inclusiv modalitățile de contact (telefon, e-mail, aplicație online, la puncte de lucru ale furnizorului de servicii);
 - (3) tarifele și plățile aferente serviciilor de asistență tehnică. Pentru serviciile de asistență tehnică, în cazul în care se percep tarife acestea vor fi incluse în contract. În caz contrar, se va menționa faptul că serviciul este gratuit.
 - (4) mențiunea dacă se oferă asistență tehnică pentru utilizarea terminalelor, informații despre condițiile de furnizare a serviciilor și tehnologiilor utilizate, în acest sens; nominalizarea altor tipuri de servicii de asistență tehnică, dacă este cazul;
 - (5) obligația furnizorului de a asigura întreținerea și reparația propriei rețele.
- d) informație privind serviciile de relații cu clienții, care va include:
- (1) modalitățile concrete prin care serviciile de relații cu clienții pot fi contactate (număr de telefon, adresă de e-mail, adresă de Internet dacă există);
 - (2) programul de lucru al serviciului/serviciilor de relații cu clienții;
 - (3) eventuale condiționări la utilizarea acestui serviciu (de exemplu, număr limitat de apeluri gratuite, tarife pentru apelarea acestui serviciu, etc.).
- e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat:
- (1) prețul abonamentului și intervalul de tarifare, prețurile și tarifele aferente fiecărui tip de serviciu (sau pachet de servicii) și produs contractat împreună cu serviciul sau, respectiv, împreună cu pachetul de servicii. În cazul în care pentru un anumit serviciu nu se percepe un tarif, pentru o mai mare claritate și ușurință în interpretarea clauzelor contractuale, se va preciza faptul că acele servicii sunt gratuite sau ca tariful este 0;
 - (2) modul de aplicare a prețurilor și tarifelor;
 - (3) modalitatea de tarifare a serviciilor, inclusiv, în funcție de tranșele orare, dacă este cazul;

- (4) toate sumele datorate de utilizatorul final la o eventuală încetare a contractului, inclusiv, dacă este cazul, recuperarea anumitor costuri legate de echipamentul terminal contractat;
 - (5) modalitatea prin care utilizatorul final poate obține informații actualizate cu privire la totalitatea tarifelor și prețurilor aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat;
 - (6) modalitatea de plată a facturii (numerar, prin transfer, terminale de plată, electronic, etc.), inclusiv precizarea dacă există costuri suplimentare asociate unei anumite modalități de plată;
 - (7) forma (tipărită sau electronică) a facturii, respectiv, modalitatea în care utilizatorul final va primi factura, data emiterii și termenul scadent al acesteia;
 - (8) precizarea dacă tarifele includ sau nu TVA;
- f) acțiunea contractului:
- (1) perioada de valabilitate a contractului (durata contractului);
 - (2) după caz, perioada minimă a contractului, inclusiv, orice utilizare sau durată minimă necesară pentru a beneficia de anumite promoții sau avantaje;
 - (3) condițiile de reînnoire și încetare a contractului;
- g) categoriile de măsuri ce pot fi luate de furnizor în cazul apariției unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea rețelei sau serviciilor ;
- h) posibilitatea stabilirii de către utilizatorul final a limitei de credit maxime pe care acesta o va putea utiliza pentru a beneficia în continuare de serviciile contractate în formă scrisă, după epuizarea completă a contului utilizatorului final;
- i) valoarea penalităților, precum și modul de calcul al acestora, în cazul dacă se percep penalități de întârziere pentru neplata facturii.

28) suplimentar clauzelor definite în pct. 37 sbpct 27, furnizorii de servicii publice de telefonie fixă și mobilă au obligația să precizeze în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali cel puțin următoarele informații:

- a) numărul de minute pentru apeluri voce/video și/sau numărul de SMS-uri/MMS-uri incluse în abonament sau alte tipuri de servicii incluse în abonamentul respectiv ;
- b) 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;
- c) tarifele aferente apelurilor internaționale, în cazul în care opțiunea de a efectua astfel de apeluri este activată la momentul încheierii contractului. În cazul unei activări ulterioare, aceste tarife se vor regăsi într-un act adițional încheiat în scris;
- d) condițiile și tarifele aferente portabilității numerelor ; ;
- e) prețul echipamentului achiziționat odată cu serviciul public de telefonie contractat sau costurile asociate închirierii acestuia, după caz;
- f) consimțământul sau refuzul utilizatorului final de a fi apelat sau de a primi mesaje SMS, MMS în scopuri de marketing sau cu tentă electorală;

- g) opțiunea utilizatorului final de a efectua sau nu apeluri internaționale;
- h) opțiunea utilizatorului final de a include sau a nu include datele cu caracter personal în registrul abonaților în vederea furnizării serviciilor de informații privind abonații sau registrelor abonaților, precum și, în cazul în care acesta optează pentru includerea în registrul abonaților, indicarea datelor în cauză;
- i) definirea sintagmelor „minut național”, „minut în rețea”, și/sau a altor termene utilizate în textul contractului;
- j) modalitatea tarifării apelurilor telefonice către numerele pentru servicii cu tarif special Premium Rate;
- k) mențiunea, după caz, privind restricțiile impuse de furnizor în ceea ce privește utilizarea echipamentului terminal;

29) *suplimentar clauzelor minime generale definite în pct.37, sbpct. 27, furnizorul de servicii publice de acces la Internet are obligația să precizeze în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorul final abonat cel puțin următoarele informații:*

- a) volumul traficului inclus în abonament, dacă e cazul;
- b) tariful pentru traficul suplimentar, înregistrat în cazul depășirii traficului inclus în abonament;
- c) prețul echipamentului achiziționat odată cu serviciul de acces la internet contractat sau costurile asociate închirierii acestuia, după caz;
- d) modalitatea, mijloacele și condițiile în care utilizatorul final poate să efectueze măsurarea vitezei de transfer a datelor (upload și download) pentru a verifica respectarea de către furnizor a clauzelor contractuale în acest sens;
- e) informații privind valorile concrete a următorilor parametri tehnici:
 - (1) viteza nominală/maximă de transfer a datelor în orele cu intensitate maximă a traficului în rețea (în orice caz);
 - (2) viteza minimă garantată de transfer a datelor în orele cu intensitate maximă a traficului în rețea. În cazul în care Furnizorul de servicii nu asigură o viteză minimă garantată, acesta are obligația să menționeze explicit în contract acest lucru (de exemplu, prin definirea noțiunii „best effort”);
 - (3) întârzierea de transfer a pachetelor de date maximă (doar în cazul în care furnizorul își asumă obligația să asigure o valoare garantată a acestui parametru);
 - (4) variația întârzierii de transfer a pachetelor de date maximă (doar în cazul în care furnizorul își asumă obligația să asigure o valoare garantată a acestui parametru);
 - (5) rata pierderii de pachete de date (doar în cazul în care furnizorul își asumă obligația să asigure o valoare garantată a acestui parametru).

30) *condițiile și circumstanțele în care ar putea fi restricționat sau limitat accesul la Internet sau la anumite pagini de Internet, sau limitată viteza de transmisiuni date. suplimentar clauzelor minime generale definite în pct.37, sbpct. 27, furnizorul de servicii publice de retransmisie a programelor media audiovizuale, indiferent de tehnologia utilizată pentru transmiterea acestui*

tip de servicii, are obligația să precizeze în contractele încheiate cu utilizatorii finali, în formă scrisă, cel puțin următoarele informații:

- a) lista nominală a programelor din cadrul ofertei de servicii de programe media audiovizuale aferentă pachetului de servicii contractat, cu precizarea, că aceasta poate fi modificată conform deciziilor autorității de reglementare din domeniul audiovizualului;
 - b) numărul minim garantat de programe oferite pentru tipul de abonament contractat.
- 31) să reîncheie, la solicitarea utilizatorului final, contractele deja încheiate în formă scrisă, în corespundere cu cerințele pct. 37 sbpct. 27 – sbpct. 30 ale prezentului Regulament;
 - 32) să nu admită practici comerciale incorecte, definite în Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13 martie 2003, precum și să nu admită prezența în contractele încheiate cu utilizatorii finali a clauzelor abuzive, în sensul definit în Legea privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii nr. 256 din 9 decembrie 2011;
 - 33) 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;
 - 34) să nu majoreze, fără consimțământul utilizatorului final, limita de credit stabilită în contractul încheiat în formă scrisă;
 - 35) să informeze în prealabil utilizatorul final, cu titlu gratuit, cel puțin prin serviciul SMS și/sau prin alte mijloace adecvate de informare operativă stabilite în condițiile de furnizare a serviciilor, despre atingerea valorii zero a contului utilizatorului final și, în cazul stabilirii în contractul încheiat în formă scrisă a limitei de credit, despre expirarea limitei de credit respective;
 - 36) să suspende furnizarea contra plată a serviciilor publice de comunicații electronice contractate în baza contractelor încheiate în formă scrisă în cazul atingerii limitei de credit stabilită în contract, cu excepția cazurilor în care furnizorul de servicii va putea proba intenția utilizatorului final de a continua utilizarea contra plată a serviciilor după epuizarea primei limite de credit;
 - 37) 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 conformitate cu procedura legală, corectitudinea facturării altor servicii și nu achită factura de plată pentru aceste servicii;
 - 38) 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 plății pentru serviciile efectiv furnizate. Se consideră data prezentării informației cu privire la achitarea integrală, ziua în care utilizatorul final prezintă furnizorului documentul care atestă plata integrală, sau după caz, ziua în care utilizatorul final abonat a achitat, on-line, la contul furnizorului, sumele datorate de către utilizatorul final;
 - 39) să nu modifice numărul de apel al utilizatorului final fără consimțământul prealabil în scris al acestuia, cu excepția cazurilor de modificare în masă a numerelor de apel;
 - 40) să nu restricționeze identificarea numărului apelantului dacă apelantul nu a solicitat acest lucru;

- 41) să asigure utilizatorului final, la solicitare, blocarea accesului către numerele cu tarif special, sau la alte rețele;
- 42) să asigure, în cazul furnizării serviciilor publice de acces la Internet în bandă largă, posibilitatea utilizatorilor finali de a măsura viteza de transmisie a datelor;
- 43) să întreprindă toate măsurile necesare pentru ca utilizatorii finali cu handicap :
 - a) să poată avea acces la un set de servicii echivalent celui de care beneficiază majoritatea utilizatorilor finali;
 - b) să beneficieze de posibilitatea de a opta între furnizori, serviciile acestora și ofertele disponibile pentru majoritatea utilizatorilor finali;
 - c) să fie informați cu regularitate privind detaliile produselor și serviciilor care li se adresează;
- 44) să nu refuze, la cererea utilizatorului final cu handicap, punerea la dispoziția acestuia echipament terminal corespunzător, care să-i ofere funcțiile și serviciile necesare;
- 45) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea, în cazul în care se declară în mod oficial stare excepțională, în condiții speciale, cum ar fi război, stare de necesitate, mobilizare, calamități naturale, dezastre, etc., ori a unui sinistru de proporții, a integrității rețelelor, a continuității serviciilor și accesului neîntrerupt a utilizatorilor finali la serviciile de urgență;
- 46) să informeze în prealabil utilizatorul final cu privire la orice schimbare de acces la serviciile de urgență;
- 47) să informeze în prealabil utilizatorul final cu privire la orice schimbare a condițiilor care limitează accesul la servicii și aplicații și/sau utilizarea acestora, atunci când aceste limitări nu sunt interzise de legislația în vigoare;
- 48) să restricționeze, în cazul furnizării serviciilor de telefonie, în mod gratuit, la cererea utilizatorului final care a contractat serviciul de telefonie în baza contractului în formă scrisă, efectuarea apelurilor sau trimiterea mesajelor SMS sau MMS sau accesul către alte tipuri de aplicații sau către anumite categorii de numere, dacă această restricționare este realizabilă din punct de vedere tehnic;
- 49) să distribuie utilizatorilor finali - abonați, lunar, facturi de plată în forma (tipărită sau electronică), modalitatea (prin serviciul de trimitere poștală, poșta electronică, etc.) și la adresele stabilite în contractele încheiate în formă scrisă. Factura de plată se distribuie utilizatorilor finali cel târziu până la ziua a 15-a a lunii curente, dacă în contractul încheiat în formă scrisă nu este stipulat altfel;
- 50) să transmită utilizatorului final un preaviz prin care să-l avertizeze de orice întrerupere, suspendare a serviciilor sau deconectare de la rețea din cauza neachitării facturii de plată în termenul stabilit. Deconectarea pentru neplata facturilor trebuie să aibă loc numai după ce utilizatorul final a fost preavizat în condițiile legislației în vigoare și nu mai devreme de a 5-a zi calendaristică de la data scadentă indicată în factură, fapt despre care utilizatorul final va fi preîntâmpinat în aceeași factură de plată. Înainte de sistarea completă a serviciului, furnizorul poate permite furnizarea provizorie de servicii limitate, în cadrul cărora sunt autorizate doar serviciile ce nu implică achitarea unor plăți;

- 51) să repună în acțiune, în mod gratuit serviciile contractate de îndată ce utilizatorul final a achitat datoriile până la data scadentă indicată în factura de plată;
- 52) să asigure realizarea portabilității numerelor conform reglementărilor în vigoare în cadrul furnizorii serviciilor publice de telefonie;
- 53) să se asigure de faptul ca tarifele aferente serviciilor pe care le furnizează și condițiile de furnizare a acestora să fie nediscriminatorii pentru același tip de serviciu unor categorii similare de utilizatori;
- 54) să efectueze taxarea convorbirilor telefonice prestate în mod automat din momentul ridicării receptorului apelatului sau răspunderii în regim automat a echipamentelor terminale (autorobot, fax, modem, etc.) instalate în punctul terminal de acces al abonatului apelat sau în interiorul rețelei publice de comunicații electronice la care este conectat ultimul și până la întreruperea conectării de orice parte;
- 55) să efectueze, la furnizarea serviciilor de telefonie prin operatoare-telefonistă, taxarea convorbirii solicitate de utilizatorul final din momentul stabilirii legăturii telefonice dintre apelant și apelat, până la întreruperea legăturii telefonice de către una din părți;
- 56) să nu perceapă plata de la utilizatorul final dacă conexiunea telefonică solicitată de către acesta a fost stabilită cu un număr de apel greșit din vina operatoarei-telefonistă. În cazul când utilizatorul final a greșit numărul, dar conexiunea telefonică a fost stabilită, se percepe plata respectivă de la utilizatorul final, conform tarifelor în vigoare;
- 57) să nu utilizeze o altă unitate de taxare a apelurilor telefonice efectuate în mod automat decât secunda;
- 58) să includă în factura de plată distribuită utilizatorului final taxele și plățile aferente apelurilor telefonice efectuate în mod automat sau prin operatoare-telefonistă;
- 59) 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;
- 60) să ofere utilizatorului final mecanisme adecvate de informare și facilități necesare și suficiente astfel încât utilizatorul final să își poată monitoriza și controla cheltuielile și să evite întreruperea serviciului sau crearea datoriilor în necunoștință de cauză a utilizatorului final;
- 61) să restituie, la solicitarea utilizatorului final, integral și operativ, toate taxele, implicit, plățile aferente conectării inițiale care au fost achitate de către utilizatorul final, în cazul în care utilizatorul final solicită retragerea cererii de conectare, iar furnizorul de servicii încă nu a început efectuarea lucrărilor respective de conectare;
- 62) să examineze cererile și reclamațiile utilizatorilor finali în termenele stabilite de actele normative în vigoare și să întreprindă măsuri eficiente pentru soluționarea și prevenirea problemelor abordate în petiții. Modalitatea de examinare a reclamațiilor este expusă în cap. IX din prezentul Regulament;
- 63) să nu apeleze utilizatorul final sau să-i transmită mesaje în scopuri de marketing sau tentă electorală dacă acesta nu și-a exprimat în prealabil dorința de a primi asemenea comunicări; Această prevedere se referă doar pentru cazurile când furnizorul de servicii este autorul apelurilor sau a mesajelor trimise sau o terță persoană cu care furnizorul de servicii a încheiat un acord în acest sens;

- 64) să întreprindă măsuri operative și eficiente în vederea stopării apelurilor telefonice sau a trimiterii de mesaje SMS, MMS în scopuri de promovare a produselor sau serviciilor sau cu tentă electorală sau de altă natură cu ascunderea identității expeditorului sau cu indicarea unei identități false a acestuia;
- 65) să încheie cu utilizatorul final un act adițional la contractul inițial la momentul activării ulterioare a unui alt serviciu decât cel contractat inițial sau a unei extraopțiuni;
- 66) să nu condiționeze furnizarea unui serviciu către utilizator final, de furnizarea altui serviciu sau de cumpărarea unui echipament terminal;
- 67) să raporteze minutele și/sau traficul de date incluse în planul tarifar și neutilizate în luna următoare;
- 68) să nu perceapă o taxă de decodare a echipamentului terminal, după expirarea perioadei minime a contractului, în cazul echipamentului terminal comercializat de furnizor care este codat în rețeaua acestuia;
- 69) 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;
- 70) să stabilească tarife diferențiate în funcție de lista/pachetul de programe audiovizuale contractate de utilizatorul final abonat. Trecherile la un nivel inferior sau superior de pachete, la cererea utilizatorului final abonat, vor fi efectuate în luna următoare cererii, fără restricții din partea furnizorului și fără ca utilizatorul final să fie incomodat de obstacole juridice, tehnice sau practice, inclusiv de condiții, proceduri, obligații contractuale;

38. Furnizorul nu este responsabil:

- 1) de conținutul apelurilor și a mesajelor transmise prin intermediul rețelei sale publice de comunicații electronice, în caz că el nu este autorul lor, nici de daunele provocate de aceste mesaje;
- 2) de serviciile accesate prin intermediul serviciilor furnizate de el sau/si, nici de facturarea serviciilor respective accesate când acestea sunt oferite de o terță parte;
- 3) de utilizarea incorectă de către utilizatorul final a terminalului său sau de conectarea la acest terminal a altor echipamente sau accesorii care ar putea perturba funcționarea rețelei la care este conectat și/sau a altor rețele publice de comunicații electronice.

Capitolul V

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE UTILIZATORULUI FINALI

Secțiunea 1-a

Drepturile utilizatorului final

39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale:

- 1) dreptul de a beneficia de servicii;

- 2) dreptul la încheierea contractelor în formă scrisă cu furnizorul, cu excepția cazului în care optează pentru plata serviciilor prin cartele preplătite și alte mijloace de plată similare;
- 3) dreptul de a lua act de informația integrală și exhaustivă despre condițiile (clauzele) contractuale, pînă la semnarea contractului respectiv;
- 4) dreptul la informația completă și veridică despre serviciile contractate;
- 5) dreptul de a fi conectat (sau reconectat) la rețea;
- 6) dreptul de a rezilia contractul încheiat în formă scrisă la expirarea perioadei minime a contractului, fără a i se aplica careva penalități, avînd obligația să informeze furnizorul de servicii despre intenția de reziliere, în modul, termenele și condițiile stipulate în contractul respectiv;
- 7) dreptul de a rezilia contractul încheiat în formă scrisă pînă la expirarea perioadei minime a contractului, avînd, în acest caz, obligația achitării către furnizorul de servicii a penalităților ce se impun în legătură cu această reziliere, în condițiile prezentului Regulament; Utilizatorul final este exonerat de obligația de achitare a penalităților în legătură cu rezilierea, din inițiativa sa, a contractului pînă la expirarea perioadei minime a contractului doar în cazul în care, în perioada respectivă, furnizorul a modificat tarifele sau condițiile de furnizare a serviciilor în defavoarea utilizatorului final. În acest caz, contractul va fi reziliat la sfîrșitul perioadei lunare de achitare, dar nu mai tîrziu de data intrării în vigoare a modificărilor respective anunțate de furnizor;
- 8) dreptul de a cesiona, dar numai cu acordul furnizorului, drepturile și obligațiile ce i-au revenit la contractarea serviciilor în baza contractului încheiat în formă scrisă. Utilizatorul final va depune o cerere cu privire la cesionare, în formă scrisă, către furnizor. Cesionarea drepturilor contractuale poate fi efectuată numai dacă utilizatorul final care dorește să preia drepturile și obligațiile prin cesionare a utilizatorului final cedent nu are datorii față de furnizorul de servicii, își asumă toate drepturile și obligațiile utilizatorului final cedent, inclusiv obligația de achitare a tuturor datoriile scadente ale utilizatorului final cedent față de furnizor;
- 9) dreptul de a i se suspenda, la cererea sa, serviciile, cel puțin o dată în decursul unui an calendaristic și cel puțin pentru o perioadă de o lună, oricare ar fi motivul, achitînd, în aceste cazuri, toate cheltuielile aferente deconectării și reconectării, conform tarifelor valide indicate în contractul încheiat în formă scrisă;
- 10) dreptul de a instala Codul PIN propriu pe Cartela SIM;
- 11) dreptul de a informa furnizorul de la care a contractat serviciul public de telefonie mobilă în baza contractului în formă scrisă despre furtul, deteriorarea sau pierderea Cartelei SIM. În acest caz, furnizorul, după verificarea datelor ce țin de identificarea utilizatorului final, are obligația să suspende apelurile de ieșire a utilizatorului final în decurs de cel mult 1 oră de la informare. Utilizatorul final rămîne responsabil de a achita apelurile realizate din momentul producerii incidentului pînă la momentul suspendării de către furnizor a apelurilor de ieșire;
- 12) dreptul să reclame la ANRCETI modul și calitatea serviciilor oferite de furnizor;
- 13) dreptul de a i se prezenta, la cerere, facturi detaliate;
- 14) dreptul să ceară și să primească gratuit o informație detaliată despre serviciile contractate în formă scrisă, ce i-au fost furnizate contra plată de către furnizor;

- 15) dreptul de a fi informat în scris de către furnizorul de la care a contractat servicii în baza contractului în formă scrisă despre modificările în condițiile contractului, despre modificările condițiilor de furnizare a serviciilor, despre modificarea tarifelor pentru servicii sau ale altor tarife aferente, cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a modificărilor respective;
- 16) dreptul de a rezilia necondiționat 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;
- 17) dreptul, în cazul contractării serviciului public de telefonie, de a beneficia de acces gratuit la serviciile de urgență (pompieri, poliție, ambulanță, serviciul gaz) și la serviciul de consultare a contului;
- 18) dreptul de a-și schimba pachetul de servicii de care beneficiază, în condițiile prezentului Regulament;
- 19) dreptul de a fi audiat de către furnizor;
- 20) dreptul de a depune reclamații și de a primi, de la furnizor, răspuns în scris și în termen la reclamațiile depuse;
- 21) dreptul de a beneficia de portabilitatea numerelor de apel, conform reglementărilor în vigoare;
- 22) dreptul de a rezilia contractul încheiat fără a plăti despăgubiri sau penalități, în cazul modificării listei/ofertei serviciilor de programe audiovizuale contractate.

Secțiunea 2-a

Obligațiile utilizatorului final

40. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale:

- 1) să utilizeze serviciile contractate în strictă conformitate cu cerințele actelor normative în vigoare, cu respectarea prezentului Regulament și a condițiilor de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice, după caz, a clauzelor contractelor încheiate în formă scrisă, acceptate la momentul contractării serviciilor respective;
- 2) să utilizeze corect echipamentul terminal prin intermediul căruia se conectează la rețeaua publică de comunicații electronice;
- 3) să nu creeze perturbații în rețelele publice de comunicații electronice;
- 4) să nu conecteze nici să nu admită conectarea la echipamentul terminal alte echipamente sau accesorii pasibile să perturbeze funcționarea rețelei publice de comunicații electronice la care este conectat;
- 5) să nu transmită Cartela SIM unei terțe persoane, să nu o dea în chirie, să nu o distrugă, să nu o deterioreze;
- 6) să achite plata pentru serviciile contractate conform tarifelor în vigoare și în termenele stabilite în condițiile de furnizare a serviciilor, în contractul încheiat în formă scrisă și/sau în facturi;
- 7) să ofere furnizorului date corecte și documente autentice stabilite de furnizor pentru contractarea serviciilor în baza contractului încheiat în formă scrisă;

- 8) să informeze furnizorul despre modificările survenite după încheierea în formă scrisă a contractului, în modul și termenele stabilite în contract;
- 9) să ia toate măsurile de precauție pentru a se evita folosirea abuzivă sau cu rea voință a Cartelei SIM, inclusiv pentru a se evita folosirea acesteia de către terțe persoane;
- 10) să nu copie sau să încerce să copie datele tehnice de identificare înscrise pe Cartela SIM;
- 11) să nu utilizeze sau să admită utilizarea serviciilor în scopul sau care va crea prejudicii altor abonați și/sau furnizorului ;
- 12) să nu utilizeze serviciile în scopuri ce contravin actelor normative în vigoare, intereselor statului și/sau ordinii publice;
- 13) să nu redirecționeze în și/sau prin rețeaua furnizorului de la care a contractat serviciile publice de telefonie traficul generat de către terți;
- 14) să se asigure de faptul că echipamentul său terminal cu care accesează rețeaua și serviciile este certificat conform cerințelor actelor normative în vigoare ale Republicii Moldova;
- 15) să nu revândă serviciile oferite de furnizor;
- 16) să se informeze, înainte de efectuarea unui apel către orice destinație, despre tariful aplicabil la momentul efectuării apelului aferent destinației respective, fie prin intermediul adresei de Internet a furnizorului, fie prin apelarea serviciului de relații cu clienții. Lipsa solicitării de informații și/sau lipsa consultării de către utilizatorul final a informațiilor publice ale furnizorului referitoare la tarifele practicate echivalează cu acceptul tacit al utilizatorului final asupra tarifului practicat la acel moment de către furnizor.

Capitolul VI

FACTURA DETALIATĂ

41. Emiterea facturilor detaliate se face, la cererea în scris a utilizatorilor finali, cu respectarea dreptului la viață privată a utilizatorilor apelanți și a abonaților apelați.
42. Se disting două tipuri de facturi detaliate:
 - 1) factura detaliată pentru serviciile publice de telefonie;
 - 2) factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet.
43. *Factura detaliată pentru serviciile publice de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație:*
 - 1) perioada de facturare;
 - 2) tariful lunar perceput pentru abonament;
 - 3) dacă este cazul, tarifele și, respectiv, plățile percepute pentru conectare, instalare, reconectare sau deconectare;

- 4) tarifele și, respectiv, plățile percepute pentru închiriere/furnizare echipamente, tariful și, respectiv, plata pentru serviciile suplimentare, inclusiv, pentru alte servicii ocazionale furnizate, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;
- 5) facilitățile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat și modul de aplicare a acestora;
- 6) lista completă și numărul total a apelurilor/convorbirilor telefonice de ieșire, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;
- 7) lista completă și numărul total a apelurilor/convorbirilor telefonice de intrare, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;
- 8) lista completă și numărul total a mesajelor expediate pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;
- 9) lista completă și numărul total a mesajelor recepționate, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;
- 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:
 - a) numărul apelat și/sau numărul către care s-a expedit un mesaj sau de la care a fost primit un apel telefonic ori mesaj;
 - b) data și ora la care s-a inițiat fiecare convorbire telefonică, la care s-a expedit un mesaj sau la care a fost primit un apel ori mesaj;
 - c) după caz, tranșa orară;
 - d) durata fiecărei convorbiri telefonice de intrare și/sau ieșire;
 - e) sumele totale pentru fiecare convorbire telefonică de ieșire și/sau intrare și pentru fiecare mesaj expedit sau primit;
- 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/primate 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 tarifate de furnizor în perioada de facturare;
- 12) suma totală tarifată;
- 13) mărimea TVA și informația dacă sumele în factură sunt indicate cu sau fără TVA;
- 14) unitatea de timp de taxare a convorbirilor telefonice;
- 15) cel puțin un număr de telefon la care utilizatorul final poate solicita asistență referitoare la factura detaliată;
- 16) după caz, cursul de schimb valutar aplicat.

44. *Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet trebuie să includă cel puțin următoarea informație:*

- 1) perioada de facturare;

- 2) tariful și, respectiv, plata lunară perceput pentru abonament;
 - 3) dacă este cazul, tarifele și, respectiv, plățile percepute pentru conectare, instalare, reconectare sau deconectare;
 - 4) tarifele și, respectiv, plățile percepute pentru închiriere/furnizare echipamente, dacă este cazul;
 - 5) tariful și, respectiv, plata pentru serviciile suplimentare, inclusiv, pentru alte servicii ocazionale furnizate, pentru care se percep plăți conform tarifelor corespunzătoare în vigoare;
 - 6) gratuitățile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat și modul de aplicare a acestora;
 - 7) volumul de trafic inclus în abonament (limita de trafic);
 - 8) volumul de trafic *download* generat;
 - 9) volumul de trafic *upload* generat;
 - 10) volumul total de trafic (*download* și *upload*) generat;
 - 11) volumul total de trafic generat peste volumul de trafic inclus în abonament;
 - 12) taxele aplicate pe unitate de volum de trafic;
 - 13) suma totală pentru volumul de trafic ce a depășit cel inclus în abonament;
 - 14) suma totală tarifată;
 - 15) mărimea TVA și informația dacă sumele în factură sunt indicate cu sau fără TVA;
 - 16) unitatea de volum de trafic de taxare;
 - 17) cel puțin un număr de telefon la care Utilizatorul final poate solicita asistență referitoare la factura detaliată;
 - 18) după caz, cursul de schimb valutar aplicat;
45. Factura detaliată poate fi oferită pentru ultimele 4 luni și include informații pentru perioada maximă de o lună.
 46. Factura detaliată conține informații doar despre serviciile furnizate contra plată și se oferă gratis utilizatorului final care a contractat serviciile în baza de contract încheiat în formă scrisă, la cererea în scris a acestuia.
 47. În cazul unei solicitări repetate pentru aceeași perioadă de timp, factura detaliată va fi prezentată utilizatorului final contra plată, care este stabilită de către furnizor.
 48. Lista documentelor aferente cererii de eliberare a facturii detaliate este stabilită de furnizor, care o face publică.
 49. Factura detaliată este întocmită în baza măsurătorilor de trafic efectuate de furnizor cu echipamente proprii, a căror conformitate a fost certificată potrivit prevederilor legale.
 50. Factura detaliată se înmânează direct utilizatorului final solicitant, la punctele de lucru ale furnizorului, sau este expediată utilizatorului final, de către furnizor, prin serviciul de trimitere poștală, cu confirmare de primire, la adresa utilizatorului final indicată în contractul încheiat în formă scrisă.

Capitolul VII
CERINȚE FAȚĂ DE SETUL MINIM DE INFORMAȚII
PRIVIND SERVICIILE

Secțiunea 1
Servicii publice de telefonie

51. Informația disponibilă publicului, inclusiv prin pagina de Internet a furnizorului, despre serviciile publice de telefonie furnizate de acesta și, implicit, despre furnizor, trebuie să cuprindă, cel puțin, următoarele elemente:
- 1) datele de identificare a furnizorului: nume/denumirea oficială, domiciliu/sediu, telefon, fax, adresa de e-mail, după caz, pagina de Internet;
 - 2) planurile tarifare;
 - 3) descrierea categoriilor de servicii oferite:
 - a) servicii de acces;
 - b) apeluri naționale/internaționale;
 - c) servicii oferite persoanelor fizice sau juridice, cu plata în avans ori ulterior furnizării serviciilor;
 - d) posibilitatea de a apela serviciile de urgență, precum și dacă și în ce condiții este disponibilă localizarea apelantului;
 - e) servicii de identificare a liniei care apelează și a liniei apelate;
 - f) servicii de relații cu clienții;
 - g) servicii de informații privind abonații;
 - h) servicii de restricționare a apelurilor;
 - i) serviciul de roaming;
 - j) serviciul de portabilitate a numerelor;
 - k) servicii de întreținere și/sau reparații etc.;
 - 4) serviciile de mesagerie vocală oferite, modalitatea de activare, dezactivare și tarifele aferente pentru activare, pentru apeluri către mesageria vocală și pentru accesarea mesageriei vocale;
 - 5) ofertele promoționale în curs, cu specificarea condițiilor și a perioadei de valabilitate, dacă este cazul;
 - 6) produsele și serviciile suplimentare oferite (de exemplu, se va preciza dacă este necesară achiziționarea unui aparat telefonic compatibil cu serviciul oferit sau instalarea unor echipamente suplimentare și tarifele aplicabile), serviciile cu valoare adăugată oferite, condițiile în care se pun la dispoziție, modalitatea de activare, dezactivare și tarifare a acestora;

- 7) eventualele restricții la utilizarea echipamentului terminal (spre exemplu, blocarea în rețea), precum și termenul de valabilitate a acestor restricții, dacă este cazul;
- 8) programele de fidelizare (acordarea de bonusuri, reduceri, facilități, etc.), condițiile în care se acordă și modul de utilizare a facilităților oferite;
- 9) numerele de acces la serviciul de relații cu clienții și/sau la serviciul care oferă asistență tehnică și programul de disponibilitate a acestora;
- 10) nivelurile de calitate oferite;
- 11) tipurile de servicii de remediere a defecțiunilor, întreținere și reparații oferite (se vor oferi informații cu privire la compartimentul responsabil pentru remedierea defecțiunilor, datele de contact, programul de lucru și tarifele aferente acestor servicii);
- 12) informație privind condițiile de furnizare a serviciilor publice de telefonie, care trebuie să cuprindă datele specificate în pct.52 – pct.54 din prezentul Regulament.

Secțiunea 2-a

Serviciul public de telefonie fixă

52. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de telefonie fixă trebuie să cuprindă următoarele date:

- 1) aria de furnizare a serviciilor (localitățile în care sunt disponibile serviciile);
- 2) documentele necesare pentru încheierea unui contract, pentru fiecare categorie de utilizatori finali (de exemplu, pentru persoane fizice, respectiv pentru persoane juridice);
- 3) pentru fiecare categorie de utilizatori finali în parte și pentru fiecare tip de abonament:
 - a) contractul model;
 - b) durata minimă a contractului, dacă este cazul, condițiile de modificare, cesionare sau încetare a contractului înainte de termen, precum și penalitățile aplicabile, dacă este cazul;
 - c) tariful de conectare la rețea, dacă este cazul;
 - d) termenul de punere în funcțiune a serviciului;
 - e) tariful abonamentului lunar;
 - f) alte tarife percepute lunar (tarife închiriere echipamente, etc.), dacă este cazul;
 - g) numărul de minute incluse sau creditul inclus inițial, dacă este cazul; în cazul în care abonamentul cuprinde minute incluse, se vor preciza cu exactitate intervalele orare, destinațiile (naționale/internaționale), rețelele/tipurile de rețele de destinație sau tipurile de numere apelate (de exemplu, numere dintr-un grup definit) pentru care minutele incluse sunt valabile sau, alternativ, cele pentru care minutele incluse nu sunt valabile (de exemplu, numere cu tarif special); de asemenea, se va preciza dacă creditul/minutele incluse neutilizat/neutilizate se reportează în următoarea sau

următoarele perioade de facturare, precum și perioada de valabilitate a creditului/minutelor incluse, dacă este cazul;

- h) numărul de minute sau orice alte facilități care se oferă periodic ori cu anumite ocazii, sub formă de bonus/premiu, etc., condițiile în care se oferă și modalitatea de utilizarea acestora;
- i) tarifele exacte percepute pentru apelurile efectuate la nivel național, în funcție de destinație/rețeaua apelată (în aceeași rețea sau către alte rețele/tipurile de rețele, precizându-se rețelele/tipurile de rețele care pot fi apelate), în funcție de perioada din zi/săptămână în care se apelează (în orele de vârf/în afara orelor de vârf, cu indicarea intervalelor orare corespunzătoare), precum și în funcție de tipurile de numere apelate (de exemplu, numere dintr-un grup definit), dacă este cazul; de asemenea, se va indica faptul că pentru unele categorii de numere se pot aplica tarife mai mari decât în mod obișnuit (de exemplu, numere cu tarif special);
- j) tarifele pentru serviciul de portabilitate a numerelor și pentru apelurile realizate către numerele portate, dacă acestea diferă de tarifele percepute pentru apelurile către rețeaua în care numărul a fost portat, pentru categoria de utilizatori finali sau pentru tipul de abonament respectiv;
- k) tarifele pentru apelurile internaționale în funcție de zonele/țările de destinație;
- l) modalitatea de tarifare (la secundă, la minut etc.) pentru fiecare categorie de apeluri;
- m) modalitatea de tarifare în funcție de tranșele orare;
- n) în cazul furnizării de servicii „în pachet”, se vor prezenta condițiile în care se oferă serviciile incluse în cadrul pachetului, iar pentru fiecare serviciu se vor specifica informațiile corespunzătoare categoriei de servicii din care face parte;
- o) modalitățile și mijloacele de plată a facturilor (dacă tarifele sunt exprimate în altă monedă decât cea în care se face plata, se va preciza cursul de schimb; în cazul în care se utilizează un curs de schimb mediu lunar se va preciza acest lucru, precum și tariful pentru emiterea facturii detaliate, dacă este cazul);
- p) condițiile de suspendare, respectiv de reconectare la rețea în caz de suspendare.

Secțiunea 3-a

Serviciul public de telefonie mobilă

53. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de telefonie mobilă *contractate în formă scrisă* trebuie să cuprindă următoarele date:

- 1) aria de acoperire a rețelei (procentul populației și procentul din teritoriu);
- 2) planurile tarifare oferite;
- 3) documentele necesare pentru încheierea unui contract, pentru fiecare categorie de utilizatori finali (de exemplu, pentru persoane fizice, respectiv pentru persoane juridice);
- 4) pentru fiecare categorie de utilizatori finali și pentru fiecare tip de abonament:

- a) contractul model, implicit condițiile privind furnizarea serviciului public de telefonie mobilă;
- b) durata minimă a contractului, dacă este cazul, condițiile de modificare, cesiune sau încetare a contractului înainte de termen, precum și penalitățile aplicabile, dacă este cazul;
- c) termenul de punere în funcțiune a serviciului, dacă este cazul;
- d) tariful de conectare la rețea, dacă este cazul;
- e) tariful abonamentului lunar;
- f) numărul de minute/SMS-uri/MMS-uri incluse sau creditul inclus inițial, dacă este cazul; în cazul în care abonamentul cuprinde minute/SMS-uri/MMS-uri incluse, se vor preciza cu exactitate intervalele orare, destinațiile (naționale/internaționale), rețelele/tipurile de rețele de destinație sau tipurile de numere (de exemplu, numere dintr-un grup definit) pentru care minutele/SMS-urile/MMS-urile incluse sunt valabile sau, alternativ, cele pentru care minutele incluse nu sunt valabile (de exemplu, către numere cu tarif special); de asemenea, se va preciza dacă creditul/minutele/SMS-urile/MMS-urile incluse rămase neutilizate se reportează în următoarea sau următoarele perioade de facturare, precum și perioada de valabilitate a creditului/minutelor/SMS-urilor/MMS-urilor incluse, dacă este cazul;
- g) tarifele exacte percepute pentru apelurile efectuate la nivel național în funcție de destinație/rețeaua apelată (în aceeași rețea sau către alte rețele/tipuri de rețele, precizându-se rețelele/tipurile de rețele care pot fi apelate), în funcție de perioada din zi/săptămână în care se apelează (în orele de vârf/în afara orelor de vârf, cu indicarea intervalelor orare corespunzătoare), precum și în funcție de tipurile de numere apelate (de exemplu, numere dintr-un grup definit), dacă este cazul; de asemenea, se va indica faptul că pentru unele categorii de numere se pot aplica tarife mai mari decât în mod obișnuit (de exemplu, numere cu tarif special);
- h) tarifele percepute pentru apelurile internaționale, în funcție de zonele/țările de destinație;
- i) tarifele pentru serviciul de portabilitate a numerelor și pentru apelurile realizate către numerele portate, dacă acestea diferă de tarifele percepute pentru apelurile către rețeaua în care numărul a fost portat, pentru categoria de utilizatori finali și pentru tipul de abonament respectiv;
- j) tarifele pentru serviciile SMS și MMS, în funcție de destinație (națională/internațională), dacă este cazul; de asemenea, se va indica faptul că pentru unele categorii de numere se pot aplica tarife mai mari decât în mod obișnuit;
- k) destinațiile disponibile și tarifele pentru serviciile utilizate în roaming (apeluri primite, apeluri efectuate, SMS, MMS) în funcție de rețeaua selectată, intervalul orar (dacă este cazul), precum și în funcție de destinație (în interiorul țării vizitate, către țara de origine, către o altă țară decât cea de destinație sau cea de origine);
- l) numărul de minute sau orice alte facilități care se oferă periodic sau cu anumite ocazii, sub formă de bonus/premiu etc., condițiile în care se oferă și modalitatea de utilizare a acestora;

- m) modalitatea de tarifare (la secundă, la minut etc.) pentru fiecare categorie de apeluri, precum și tariful pentru stabilirea legăturii („callset-up”, primul minut indivizibil etc.), dacă este cazul;
- n) în cazul furnizării de servicii „în pachet”, se vor prezenta condițiile în care se oferă serviciile incluse în cadrul pachetului, iar pentru fiecare serviciu se vor specifica informațiile corespunzătoare categoriei de servicii din care face parte;
- o) modalitățile și mijloacele de plată a facturilor (dacă tarifele sunt exprimate în altă monedă decât cea în care se face plata, se va preciza cursul de schimb; în cazul în care se utilizează un curs de schimb mediu lunar se va preciza acest aspect, precum și tariful pentru emiterea facturii detaliate, dacă este cazul;
- p) condițiile de suspendare, respectiv reconectare a serviciului de acces la rețea în caz de suspendare, precum și tarifele aplicabile, dacă este cazul.

54. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de telefonie mobilă *contractate verbal* trebuie să cuprindă următoarele date:

- 1) aria de acoperire a rețelei (procentul populației și procentul din teritoriu);
- 2) planurile tarifare oferite;
- 3) descrierea modalităților de reîncărcare a Cartelei SIM;
- 4) pentru fiecare plan tarifar se vor menționa:
 - a) creditul inițial inclus în preț;
 - b) perioada de valabilitate a creditului, dacă este cazul;
 - c) perioada de valabilitate a Cartelei SIM și condițiile de prelungire a valabilității;
 - d) cartelele valorice de reîncărcare disponibile, valoarea și valabilitatea creditului corespunzător fiecăreia;
 - e) modalitatea de tarifare (la secundă, la minut etc.) pentru fiecare categorie de apeluri oferite, precum și tariful pentru stabilirea legăturii (callset-up, primul minut indivizibil etc.), dacă este cazul;
 - f) tarifele exacte percepute pentru apelurile efectuate la nivel național în funcție de destinație/rețeaua apelată (în aceeași rețea sau către alte rețele/tipurile de rețele, precizându-se rețelele/tipurile de rețele care pot fi apelate), în funcție de perioada din zi/săptămână în care se apelează (în orele de vârf/în afara orelor de vârf, cu indicarea intervalelor orare corespunzătoare), precum și în funcție de tipurile de numere apelate (de exemplu, numere dintr-un grup definit), dacă este cazul; de asemenea, se va indica faptul că pentru unele categorii de numere se pot aplica tarife mai mari decât în mod obișnuit (de exemplu, numere cu tarif special);
 - g) tarifele pentru apelurile internaționale în funcție de zonele/țările de destinație a apelului;
 - h) tarifele pentru serviciile SMS și MMS, în funcție de destinație (națională/internațională);
 - i) destinațiile disponibile și tarifele pentru serviciile utilizate în roaming (apeluri primite, apeluri efectuate, SMS, MMS) în funcție de rețeaua selectată, intervalul orar (dacă este

cazul), precum și în funcție de destinație (în interiorul țării vizitate, către țara de origine, către o altă țară decât cea de destinație sau cea de origine);

- j) număr de minute (valoare credit), precum și orice alte facilități care se oferă periodic sau cu anumite ocazii, sub formă de bonus/premiu etc., condițiile în care se oferă și modalitatea de utilizare a acestora;
- k) modalitatea de tarifare în funcție de tranșele orare.

Secțiunea 4-a

Serviciul public de acces la Internet

55. Informația disponibilă publicului despre serviciile publice de acces la Internet trebuie să cuprindă, cel puțin, următoarele elemente:

- 1) datele de identificare a furnizorului de servicii: nume/denumire, domiciliu/sediu, telefon, fax, adresa de e-mail, pagina de Internet;
- 2) planurile tarifare;
- 3) aria de furnizare a serviciilor (localitățile în care sunt disponibile serviciile);
- 4) termenul de conectare la rețea/de instalare a serviciului;
- 5) produsele și serviciile suplimentare oferite (de exemplu, de precizat dacă este necesară achiziționarea/instalarea unor echipamente suplimentare și tarifele aplicabile), serviciile cu valoare adăugată oferite, condițiile în care se pun la dispoziție, modalitatea de activare, dezactivare și tarifare a acestora;
- 6) eventualele restricții la utilizarea echipamentului terminal, precum și termenul de valabilitate a acestora, dacă este cazul;
- 7) programele de fidelizare (acordarea de bonusuri, reduceri etc.), condițiile în care se acordă și modul de utilizare a facilităților oferite;
- 8) numerele de acces la serviciul de relații cu clienții și/sau serviciul care oferă asistență tehnică și programul de disponibilitate a acestora;
- 9) nivelurile de calitate oferite (de exemplu, se va indica nivelul de calitate privind accesul, dacă lărgimea de bandă este sau nu este garantată ori dacă depinde de nivelul de utilizare a rețelei sau a serverului unde utilizatorul este conectat);
- 10) tipurile de servicii de remediere a defecțiunilor, întreținere și reparații oferite (se vor indica informații cu privire la compartimentul responsabil pentru remedierea defecțiunilor, datele de contact, programul de lucru și tarifele aplicabile);
- 11) informații referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor, care va cuprinde datele menționate în pct.51 din prezentul Regulament;

56. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de acces la Internet trebuie să cuprindă următoarele date:

- 1) documentele necesare pentru încheierea unui contract, pentru fiecare categorie de utilizatori finali în parte (de exemplu, pentru persoane fizice, respectiv pentru persoane juridice);
- 2) pentru fiecare categorie de utilizatori finali și pentru fiecare tip de abonament:
 - a) contractul model, implicit condițiile privind furnizarea serviciului public de acces la Internet;
 - b) tariful de conectare la rețea și/sau tariful de instalare a serviciului, cu specificarea elementelor componente;
 - c) echipamentele adiționale necesare pentru accesul la internet și prețurile/tarifurile lunare pentru utilizarea/închirierea acestora;
 - d) tariful abonamentului lunar, cu menționarea situațiilor în care tariful este condiționat de achiziționarea unui pachet de servicii;
 - e) traficul inclus în abonament;
 - f) tariful pentru traficul suplimentar în cazul depășirii traficului inclus în abonament;
 - g) viteza de upload/download în intervalul orar de trafic maxim (calculată în funcție de numărul maxim de utilizatori care pot accesa simultan serviciul), precum și viteza maximă de upload/download;
 - h) tarifele în funcție de perioada din zi/săptămână în care se realizează accesul la internet, dacă este cazul;
 - i) modalitățile și mijloacele de plată a facturii (dacă tarifele sunt exprimate în altă monedă decât cea în care se face plata, se va preciza cursul de schimb; în cazul în care se utilizează un curs de schimb mediu lunar se va preciza acest aspect), precum și tariful pentru emiterea facturii detaliate, dacă este cazul;
 - j) pachetele de servicii integrate oferite care includ servicii de acces la internet, precum și condițiile în care se oferă, dacă este cazul;
 - k) condițiile de suspendare, respectiv reconectare a serviciului de acces la rețea în caz de suspendare, precum și tarifele aplicabile, dacă este cazul.

Capitolul VIII

CERINȚE PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR DE ACCES ȘI CONECTARE LA REȚELELE PUBLICE DE COMUNICAȚII ELECTRONICE

57. Lucrările aferente furnizării serviciilor de acces și conectare la rețelele publice de comunicații electronice la un punct fix se execută de către furnizor în baza cererilor depuse, în scris, de utilizatorii finali solicitanți.
58. Furnizorul are obligația să țină registrul cererilor depuse în scris și, la solicitarea utilizatorului final, să elibereze acestuia un certificat cu indicarea numărului și a datei de înregistrare în registrul respectiv.

59. În cazul schimbării adresei localului utilizatorului final, furnizorul efectuează înscrierea corespunzătoare în registrul cererilor, dar și operează modificările necesare în dosarul utilizatorului final solicitant respectiv, la prezentarea, de către acesta, a actelor ce confirmă modificarea adresei respective.
60. Cererile de acces și conectare la rețeaua publică de comunicații electronice sunt satisfăcute conform ordinii din registrul cererilor depuse și existenței condițiilor tehnice necesare și suficiente pentru asigurarea nivelului corespunzător al calității serviciilor.
61. Furnizorul este în drept să realizeze unul sau mai multe puncte de acces și conectare la rețeaua sa, la aceeași adresă, în funcție de posibilitățile tehnice și în corespundere cu acordul cu utilizatorul final respectiv.
62. Lipsa posibilităților tehnice pentru realizarea accesului și conectării la rețeaua publică de comunicații electronice unui utilizator final solicitant care a depus cererea anterior, nu poate servi drept motiv pentru refuz altui utilizator final solicitant, ce a depus cerere ulterior, dacă pentru ultimul această posibilitate există.
63. Furnizorul este în drept să efectueze lucrări aferente furnizării serviciilor de acces și conectare la rețeaua publică de comunicații electronice în baza plății achitate în avans, după finisarea lucrărilor sau gratuit, cu respectarea obligatorie a principiului nediscriminării.
64. În cazul în care plata este achitată în avans de către utilizatorul final, finisarea, de către furnizor, a lucrărilor aferente furnizării serviciilor de acces și conectare la rețeaua publică de comunicații electronice a utilizatorului final respectiv trebuie să aibă loc într-un termen ce nu va depăși 30 de zile calendaristice din data achitării, dacă în contract nu este stipulat altfel.
65. Mutările de linii de abonat la serviciile de telefonie fixă de la o adresă la alta se efectuează în raza de acțiune a centralei telefonice, cu sau fără schimbarea numărului de apel, atunci când există posibilități tehnice. În lipsa lor și în cazul în care utilizatorul final a achitat taxa de conectare, acestuia i se eliberează, la solicitare, un certificat de fost abonat.
66. Certificatul de fost abonat se eliberează atât utilizatorilor finali persoane fizice cât și juridice și este valabil în cadrul rețelei furnizorului care l-a eliberat. Utilizatorul final solicitant se poate adresa la furnizor pentru eliberarea unui certificat de fost abonat în cel mult trei ani din data încetării contractului pentru furnizarea serviciului de telefonie fixă.
67. Schimbarea de nume și responsabilitate (SNR) se efectuează în toate cazurile de trecere a unei linii telefonice fixe în funcțiune sau întreruptă, dar nedesființată, de pe numele unui utilizator final abonat pe numele altui utilizator final abonat sau utilizator final solicitant, care cere și consimte să preia asupra sa linia și responsabilitatea de utilizare a acesteia. În cazul SNR punctul de acces la rețeaua publică de telefonie fixă rămâne pe adresa inițială.
68. SNR se efectuează gratis și se aplică atât pentru abonați persoane fizice cât și juridice în baza cererilor depuse de noul utilizator final abonat sau solicitant care consimte să preia asupra sa obligațiile și responsabilitățile vizând utilizarea liniei telefonice fixe.
69. Pentru realizarea SNR, utilizatorul final depune la furnizor o cerere scrisă în acest sens, la care se va anexa setul de documente prestabilit de furnizor.
70. La efectuarea SNR, acțiunea contractului pentru furnizarea serviciului de telefonie fixă încheiat cu fostul proprietar al localului încetează din data încheierii contractului cu noul proprietar. În acest caz fostul proprietar al imobilului este în drept să solicite eliberarea unui certificat de fost abonat.

71. În cazul trecerii dreptului de proprietate asupra imobilului telefonizat către o altă persoană, noul proprietar este în drept să ceară efectuarea SNR, caz în care acțiunea contractului pentru prestarea serviciului de telefonie fixă încheiat cu proprietarul anterior încetează din data încheierii contractului cu noul proprietar. În acest caz fostul proprietar al imobilului telefonizat este în drept să solicite eliberarea unui certificat de fost abonat.

Capitolul IX

MODUL DE EXAMINARE A RECLAMAȚIILOR ȘI DE ÎNIIERE A PROCEDURII DE SOLUȚIONARE A LITIGIILOR

72. Utilizatorul final este în drept să pretindă furnizorului remedierea deficiențelor apărute în cadrul furnizării serviciilor contractate, prin depunerea unei reclamații.
73. 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.
74. Reclamațiile pot fi depuse în scris, prin telefon, prin fax, în cadrul audiențelor organizate, în mod obligatoriu de către persoanele cu funcții de răspundere a furnizorului, sau în alt mod prevăzut de procedura privind soluționarea reclamațiilor elaborată de furnizor.
75. Procedura de soluționare a reclamațiilor include:
- 1) modalitățile în care utilizatorul final poate înainta o reclamație (telefon, fax, e-mail, serviciu poștal);
 - 2) un număr de telefon și o adresă de e-mail pentru primirea reclamațiilor;
 - 3) denumirea, adresa și programul de lucru al compartimentului, responsabil de primirea și înregistrarea reclamațiilor, dacă este cazul;
 - 4) categoriile de reclamații, în funcție de obiectul acestora (punerea în funcțiune a serviciului, instalarea, facturarea, funcționarea serviciului, funcționarea echipamentului terminal, altele, după caz);
 - 5) termenul maxim pentru depunerea reclamației;
 - 6) termenul maxim de soluționare a reclamațiilor sau, dacă este cazul, pentru fiecare categorie de reclamații;
 - 7) modalitățile și termenul de informare a utilizatorului final cu privire la rezultatul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamației sale, precum și, în cazul nesoluționării reclamației în termenul maxim, termenul de informare a utilizatorului asupra stadiului de soluționare;
 - 8) posibilitatea utilizatorului final de a se adresa la ANRCETI sau în instanțe judecătorești competente.
76. Procedura privind soluționarea reclamațiilor trebuie să fie disponibilă, gratuit:
- 1) la toate punctele de lucru ale furnizorului și ale partenerilor care ofera serviciile furnizorului
 - 2) pe pagina de Internet a furnizorului.

77. Toate reclamațiile, indiferent de modalitatea depunerii, se înscriu în Registrul reclamațiilor ținut în acest sens de către furnizor, la un loc vizibil.
78. Termenul de examinare a reclamațiilor nu va depăși 15 zile, iar în cazurile când reclamația necesită o examinare suplimentară – cel mult 30 de zile din data recepționării reclamației.
79. Rezultatul examinării reclamației se aduce la cunoștința reclamantului în scris, iar cu consimțământul lui – verbal.
80. În caz de dezacord cu deciziile furnizorului, reclamantul este în drept să se adreseze la ANRCETI sau în instanța de judecată competentă.
81. Adresarea către ANRCETI poate fi în formă de:
- 1) petiție, depusă și, respectiv, examinată în conformitate cu prevederile Legii cu privire la petiționare nr.190-XIII din 19 iulie 1994. Petiția va fi însoțită de copiile răspunsurilor primite, în scris, pe problema respectivă, de la furnizor;
 - 2) reclamație privind litigiul dintre utilizatorul final și furnizor, depusă și, respectiv, examinată în conformitate cu prevederile Regulamentului privind procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.15 din 23 septembrie 2008.