

LEGE
privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor
cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice

Parlamentul României adoptă prezenta lege:

CAPITOLUL I
Dispoziții generale

Art.1. – (1) Prezenta lege stabilește cadrul de reglementare a relațiilor dintre furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice, pe de o parte, și utilizatorii finali, pe de altă parte, instituind reguli privind furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal, obligațiile furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice cu putere semnificativă pe piață, precum și drepturile utilizatorilor finali și obligațiile furnizorilor de rețele publice de comunicații și ale furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului.

(2) În exercitarea atribuțiilor prevăzute de prezenta lege, Autoritatea Națională de Reglementare în Comunicații, denumită în continuare *ANRC*, va asigura promovarea concurenței precum și protecția drepturilor și intereselor utilizatorilor finali, inclusiv prin luarea tuturor măsurilor necesare pentru ca aceștia să obțină un maxim de beneficii în condițiile unei piețe concurențiale, în ceea ce privește diversitatea ofertei, tarifele și calitatea serviciilor.

Art.2. – (1) În înțelesul prezentei legi, următorii termeni se definesc astfel:

a) *telefon public cu plată* – un telefon pus la dispoziția publicului, pentru folosirea căruia este necesară plata unei sume de bani; plata se poate realiza în numerar, prin cărți de credit sau debit, cartele preplătite, inclusiv cartele utilizabile pe bază de coduri de apelare, sau prin orice combinație a acestor modalități;

b) *rețea publică de telefonie* – o rețea de comunicații electronice folosită în vederea furnizării de servicii de telefonie destinate publicului, asigurând astfel transmisia de voce sau de alte forme de comunicare, precum fax sau date, între punctele terminale ale rețelei;

c) *serviciu de telefonie destinat publicului* – un serviciu destinat publicului care permite inițierea sau primirea de apeluri naționale sau internaționale și folosirea serviciilor de urgență prin utilizarea unui număr sau a unor numere stabilite prin planul național de numerotație sau printr-un plan internațional de numerotație telefonică; de asemenea, acesta poate include, după caz, unul sau mai multe dintre următoarele servicii: serviciul de relații cu clienții, serviciul de informații privind abonații, registrele abonaților, telefoane publice cu plată, servicii furnizate în condiții speciale, facilități pentru persoanele cu handicap sau cu nevoi sociale speciale ori servicii non-geografice;

d) *număr geografic* – un număr stabilit prin planul național de numerotație, în cuprinsul căruia una sau mai multe cifre servesc la localizarea geografică a punctului terminal al rețelei;

e) *număr non-geografic* – un număr din planul național de numerotație care nu este număr geografic; constituie numere non-geografice, printre altele, numerele alocate serviciilor de telefonie mobilă, numerele gratuite și numerele cu tarif special;

f) *punct terminal al rețelei* – punctul fizic la care unui abonat i se furnizează accesul la o rețea publică de comunicații; în cazul rețelelor care utilizează comutarea sau rutarea, punctul terminal este identificat prin intermediul unei adrese specifice de rețea, care poate fi atașată numărului sau numelui unui abonat;

g) *furnizor de serviciu universal* – un furnizor de rețele sau servicii de comunicații electronice care prestează unul sau mai multe servicii din sfera serviciului universal, desemnat în acest sens de către ANRC.

(2) În cuprinsul prezentei legi sunt, de asemenea, aplicabile definițiile prevăzute la art.2, pct.8, 9, 12 și 13 din Legea nr.676/2001 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul telecomunicațiilor, art.1 din Ordonanța Guvernului nr.18/2002 privind funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.398/2002, art.2 din Ordonanța Guvernului nr.34/2002 privind accesul la rețelele de comunicații electronice și la infrastructura asociată, precum și interconectarea acestora, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.527/2002, denumită în continuare *Ordonanța privind accesul*, și la art.2 alin.(1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr.79/2002 privind cadrul general de reglementare a comunicațiilor, denumită în continuare *Ordonanța-cadru*.

CAPITOLUL II

Serviciul universal

Art.3. – (1) Dreptul de acces la serviciul universal reprezintă dreptul tuturor utilizatorilor finali de pe teritoriul României de a beneficia de furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal, la un anumit nivel de calitate, indiferent de localizarea geografică, și, având în vedere condițiile specifice, la tarife accesibile.

(2) Serviciile incluse în sfera serviciului universal sunt:

- a) furnizarea accesului la rețeaua publică de telefonie, la un punct fix;
- b) serviciul de informații privind abonații și registrele abonaților;
- c) telefoanele publice cu plată.

Art.4. – (1) Ministerul Comunicațiilor și Tehnologiei Informației stabilește politica și strategia privind implementarea serviciului universal, cu respectarea principiilor transparenței, obiectivității, proporționalității și nediscriminării. În stabilirea acestei politici și strategii, Ministerul Comunicațiilor și Tehnologiei Informației va acționa în vederea limitării posibilelor efecte negative asupra concurenței, determinate de furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal, precum și a asigurării protecției interesului public.

(2) Pe baza politicii și strategiei stabilite potrivit alin.(1), ANRC va desemna unul sau mai mulți furnizori de serviciu universal, pentru a asigura dreptul de acces la serviciul universal pe întreg teritoriul României. Acești furnizori pot fi desemnați să presteze unul sau mai multe servicii din sfera serviciului universal, în anumite zone sau pe întreg teritoriul României.

(3) Condițiile și procedura de desemnare a furnizorilor de serviciu universal se stabilesc de către ANRC, cu respectarea principiilor eficienței, obiectivității, transparenței și nediscriminării. Procedura de desemnare trebuie să asigure că furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal se efectuează într-o modalitate eficientă din punct de vedere al costurilor

și poate fi utilizată ca metodă de determinare a costului net al furnizării serviciilor din sfera serviciului universal, în conformitate cu prevederile art.12.

(4) Orice furnizor de rețele sau servicii de comunicații electronice poate fi desemnat ca furnizor de serviciu universal, în conformitate cu prevederile alin.(3).

Art.5. – (1) Furnizorii de serviciu universal desemnați să presteze serviciile prevăzute la art.3 alin.(2) lit.a) au obligația să asigure, la cerere, tuturor utilizatorilor finali, într-un termen determinat, conectarea la un punct fix la rețeaua publică de telefonie, precum și furnizarea, la un punct fix, de servicii de telefonie destinate publicului.

(2) Conexiunea furnizată trebuie să asigure utilizatorilor finali posibilitatea de a iniția și de a primi apeluri telefonice locale, naționale și internaționale, comunicații prin fax și comunicații de date, la o rată de transfer suficientă pentru a permite accesul funcțional la Internet, având în vedere tehnologiile utilizate preponderent de majoritatea abonaților și fezabilitatea tehnologică.

Art.6. – (1) Furnizorii de serviciu universal desemnați să presteze serviciile prevăzute la art.3 alin.(2) lit.b) sunt obligați să pună la dispoziția utilizatorilor finali cel puțin un registru complet al abonaților, în formă tipărită, electronică sau în ambele forme. Registrul trebuie actualizat periodic, cel puțin o dată pe an, iar forma acestuia se aprobă în prealabil de către ANRC.

(2) Furnizorii de serviciu universal desemnați să presteze serviciile prevăzute la art.3 alin.(2) lit.b) sunt obligați să pună la dispoziția utilizatorilor finali, inclusiv a utilizatorilor de telefoane publice cu plată, cel puțin un serviciu de informații privind abonații.

(3) Registrul abonaților, prevăzut la alin.(1), și serviciul de informații privind abonații, prevăzut la alin.(2), vor cuprinde numerele de telefon și datele cu caracter personal ale tuturor abonaților la servicii de telefonie destinate publicului, în condițiile prevăzute de art.14 din Legea nr.676/2001 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul telecomunicațiilor.

(4) Furnizorii de serviciu universal care au obligațiile prevăzute la alin.(1) sau (2) vor prelucra în mod nediscriminatoriu datele care le-au fost furnizate de alte persoane care le dețin.

Art.7. – (1) ANRC poate impune furnizorilor de serviciu universal desemnați să presteze serviciile prevăzute la art.3 alin.(2) lit.c) obligații privind asigurarea unui număr suficient de telefoane publice cu plată, a unei acoperiri geografice corespunzătoare, a accesibilității acestor telefoane pentru persoanele cu handicap și a unui anumit nivel de calitate a serviciilor, în vederea satisfacerii necesităților rezonabile ale utilizatorilor finali.

(2) ANRC poate să nu impună obligațiile prevăzute la alin.(1) cu privire la întreg teritoriul național sau la o parte a acestuia, în cazul în care consideră că serviciile prevăzute la art.3 alin.(2) lit.c) sau alte servicii comparabile sunt larg accesibile. În luarea acestei măsuri, ANRC va respecta procedura de consultare prevăzută la art.50 din *Ordonanța-cadru*.

(3) Furnizorii de serviciu universal desemnați să presteze serviciile prevăzute la art.3 alin.(2) lit.c) au obligația să asigure utilizatorilor finali posibilitatea de a iniția, în mod gratuit și fără a folosi nici un mijloc de plată, apeluri de urgență de la telefoanele publice cu plată, folosind numărul unic pentru apeluri de urgență sau alte numere telefonice naționale pentru anunțarea urgențelor.

Art.8. – ANRC va impune furnizorilor de serviciu universal, dacă este cazul, obligația de a lua măsuri specifice pentru a asigura că persoanele cu handicap beneficiază de

serviciile din sfera serviciului universal în condiții similare cu cele oferite celorlalți utilizatori finali.

Art.9. – (1) *ANRC* monitorizează evoluția și nivelul tarifelor serviciilor din sfera serviciului universal, prestate de furnizorii de serviciu universal, în special în legătură cu nivelul general al prețurilor și al veniturilor consumatorilor.

(2) *ANRC* poate obliga furnizorii de serviciu universal să aplice tarife comune, inclusiv prin stabilirea unei medii pe zone geografice, pe teritoriul național, având în vedere condițiile specifice, sau să respecte anumite plafoane tarifare sau formule de control al creșterii tarifelor.

(3) *ANRC* poate obliga furnizorii de serviciu universal să ofere consumatorilor opțiuni tarifare sau pachete tarifare diferite de cele practicate în condiții comerciale normale, în scopul asigurării posibilității persoanelor cu venituri reduse sau cu nevoi sociale speciale de a beneficia de serviciile de telefonie destinate publicului. *ANRC* poate stabili categoriile de persoane care beneficiază de opțiunile tarifare sau pachetele tarifare oferite.

(4) Condițiile în care utilizatorii finali beneficiază de tarifele prevăzute la alin.(2) și (3) trebuie să fie transparente, se publică și vor fi aplicate în mod nediscriminatoriu.

(5) *ANRC* poate impune modificarea sau renunțarea la anumite tarife sau scheme tarifare.

Art.10. – (1) Furnizorii de serviciu universal pot impune abonaților obligații privind plata unor servicii suplimentare față de cele din sfera serviciului universal pe care au obligația să le presteze sau a unor facilități suplimentare față de cele prevăzute la art.8 sau art.9 alin.(3), doar dacă sunt necesare furnizării acelor servicii din sfera serviciului universal sau a acelor facilități ori au fost solicitate de către abonați.

(2) Furnizorii de serviciu universal sunt obligați să ofere, la cerere, și următoarele facilități, astfel încât abonații să poată monitoriza și controla cheltuielile ocazionate de plata tarifelor serviciilor din sfera serviciului universal și să evite deconectarea nejustificată:

a) facturarea detaliată;

b) blocarea selectivă, gratuită, a inițierii de apeluri de un anumit tip sau către anumite tipuri de numere;

c) modalități de plată în avans;

d) plata eșalonată a tarifelor de conectare la rețeaua publică de telefonie.

(3) *ANRC* poate stabili, cu respectarea prevederilor art.10 din Legea nr.676/2001 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul telecomunicațiilor, informațiile minime pe care trebuie să le conțină factura detaliată, care va fi emisă de către furnizorii de serviciu universal în mod gratuit.

(4) Acolo unde este cazul, abonaților le pot fi oferite informații suplimentare față de cele prevăzute la alin.(3), la tarife rezonabile sau în mod gratuit. Apelurile gratuite inițiate de către abonat, inclusiv apelurile de urgență, nu vor fi cuprinse în factura detaliată.

(5) *ANRC* poate impune furnizorilor de serviciu universal stabilirea unor modalități prin care consumatorii au posibilitatea de a plăti în avans tariful de utilizare a rețelei publice de telefonie și a serviciilor de telefonie destinate publicului.

(6) *ANRC* poate impune furnizorilor de serviciu universal stabilirea unor modalități prin care consumatorii au posibilitatea de a plăti eșalonat tariful de conectare la rețeaua publică de telefonie.

(7) Furnizorii de serviciu universal pot lua măsuri specifice, care trebuie să fie proporționale, se publică și vor fi aplicate în mod nediscriminatoriu, în cazul neplății facturii telefonice pentru utilizarea rețelei publice de telefonie la un punct fix. Aceste măsuri, cu

excepția cazurilor de fraudă, de întârzieri repetate ale plății sau persistență în neplata facturii telefonice, trebuie să asigure, în măsura în care este posibil din punct de vedere tehnic, că orice suspendare a furnizării serviciului este limitată la serviciul în cauză.

(8) ANRC poate stabili anumite categorii de persoane care datorită veniturilor reduse sau nevoilor sociale speciale necesită o protecție suplimentară și poate impune furnizorilor de serviciu universal obligația de a oferi acestor persoane următoarele facilități, aplicabile în caz de neplată a facturii telefonice, facilități care vor fi prevăzute expres în contractele încheiate cu utilizatorii finali care fac parte din aceste categorii:

a) sumele datorate de abonat să nu fie purtătoare de dobânzi, majorări sau penalități;

b) deconectarea de la rețeaua publică de telefonie să nu aibă loc mai devreme de expirarea termenului stabilit în prealabil de ANRC, calculat de la suspendarea furnizării serviciului;

c) pe toată durata cât serviciul este suspendat, abonatul să poată iniția sau primi apeluri care nu presupun nici o plată din partea sa și să nu datoreze furnizorului nici un fel de tarife;

d) reluarea furnizării serviciului, indiferent dacă se realizează după suspendare sau după deconectare, să se facă în mod gratuit, după achitarea de către abonat a facturii a cărei neplată a atras suspendarea.

(9) În toate cazurile, suspendarea furnizării, la un punct fix, a serviciului de telefonie destinat publicului, în caz de neplată a facturii telefonice, se va realiza doar în urma notificării abonatului de către furnizor. Deconectarea de la rețeaua publică de telefonie nu va avea loc mai devreme de 60 zile de la suspendare, perioadă în care este permisă doar inițierea sau primirea de apeluri care nu presupun nici o plată de către abonat.

(10) ANRC poate impune tuturor furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice obligația de a lua măsurile prevăzute la alin.(7), (8) sau (9).

(11) ANRC poate retrage obligațiile prevăzute la alin.(3), (5), (6) sau (8) în cazul în care consideră că interesele consumatorilor sunt protejate și fără intervenția sa.

Art.11. – (1) ANRC stabilește parametri de calitate pentru furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal și metodele de evaluare a respectării acestora.

(2) De asemenea, ANRC poate stabili parametri de calitate suplimentari pentru furnizarea serviciilor incluse în sfera serviciului universal către persoanele cu handicap.

(3) Furnizorii de serviciu universal sunt obligați să transmită ANRC și să publice informații corespunzătoare și actualizate privind modul de respectare a parametrilor de calitate pentru furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal pe care sunt obligați să le presteze.

(4) ANRC stabilește conținutul, forma și modul de transmitere și publicare a informațiilor prevăzute la alin.(3), pentru a asigura că utilizatorii finali beneficiază de informații complete, comparabile și ușor accesibile.

(5) ANRC poate impune furnizorilor de serviciu universal îndeplinirea anumitor obiective de performanță privind calitatea serviciilor din sfera serviciului universal pe care sunt obligați să le presteze. În stabilirea acestor obiective, ANRC va respecta procedura de consultare prevăzută la art.50 din *Ordonanța-cadru*.

(6) ANRC va monitoriza îndeplinirea de către furnizorii de serviciu universal a obiectivelor prevăzute la alin.(5). În acest sens, ANRC poate dispune verificarea datelor privind realizarea obiectivelor de performanță, printr-un audit independent, pe cheltuiala furnizorului de serviciu universal în cauză, pentru a asigura exactitatea și comparabilitatea datelor furnizate de către acesta.

Art.12. – (1) În cazul în care estimează că furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal ar putea constitui o sarcină injustă pentru furnizorii de serviciu universal, *ANRC* va determina costul net al furnizării acestor servicii.

(2) În acest scop, *ANRC* poate recurge la următoarele metode:

a) calcularea costului net pe care îl presupune îndeplinirea obligațiilor de furnizare a serviciilor din sfera serviciului universal, în conformitate cu procedura stabilită de *ANRC*, luând în considerare toate avantajele comerciale ce pot fi realizate de furnizorul de serviciu universal în legătură cu serviciile din sfera serviciului universal pe care este obligat să le presteze;

b) utilizarea costului net rezultat în urma aplicării procedurii de desemnare a furnizorului de serviciu universal.

(3) Informațiile contabile și orice alte informații utilizate pentru calcularea costului net al furnizării serviciilor din sfera serviciului universal, conform prevederilor alin.(2) lit.a), vor fi verificate de către *ANRC* sau de către un auditor independent, auditul fiind aprobat de către *ANRC*. Rezultatele calculării costului și concluziile auditului vor fi puse la dispoziția publicului de către *ANRC*.

Art.13. – (1) În cazul în care constată, pe baza determinării costului net în conformitate cu prevederile art.12, că prestarea serviciilor din sfera serviciului universal reprezintă o sarcină injustă pentru furnizorul de serviciu universal, *ANRC* va decide, la cererea furnizorului de serviciu universal, compensarea costului net astfel determinat.

(2) *ANRC* va determina mecanismul de compensare a costului net al furnizării serviciilor din sfera serviciului universal, cu respectarea principiilor transparenței, minimei atingeri aduse concurenței, nediscriminării și proporționalității. În acest scop, *ANRC* va stabili furnizorii de rețele de comunicații electronice și furnizorii de servicii de comunicații electronice care au obligația să contribuie la compensare, cuantumul contribuțiilor datorate, modalitatea și termenul de plată, precum și orice alte elemente necesare în vederea funcționării acestui mecanism.

Art.14. – (1) *ANRC* va face public mecanismul de compensare a costului net stabilit în conformitate cu prevederile art.13.

(2) De asemenea, în cazul în care s-a realizat compensarea costului net al furnizării serviciilor din sfera serviciului universal, *ANRC* va publica un raport anual privind acest cost, contribuțiile efectuate de către furnizorii de rețele de comunicații sau furnizorii de servicii de comunicații electronice care au obligația să contribuie la compensare, precum și avantajele comerciale ce au putut fi realizate de furnizorul de serviciu universal în legătură cu serviciile din sfera serviciului universal pe care este obligat să le presteze.

Capitolul III

Obligații impuse furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice cu putere semnificativă pe piață

Art.15. – (1) Dacă în urma unei analize de piață realizate în conformitate cu prevederile Regulamentului privind efectuarea analizelor de piață și determinarea puterii semnificative pe piață, elaborat în temeiul art.32 din *Ordonanța-cadru*, *ANRC* stabilește că pe o anumită piață la nivelul furnizării serviciilor cu amănuntul nu există concurență efectivă, iar obligațiile impuse în conformitate cu prevederile art.8 din *Ordonanța privind accesul* sau cele prevăzute la art.18 din prezenta lege nu sunt suficiente pentru atingerea obiectivelor prevăzute la art.45 din *Ordonanța-cadru*, *ANRC* poate impune furnizorilor de rețele sau

servicii de comunicații electronice care au putere semnificativă pe piața respectivă, în mod corespunzător, una sau mai multe dintre obligațiile prevăzute la alin.(2), în scopul protejării intereselor utilizatorilor finali și al promovării unei concurențe efective.

(2) În acest sens, ANRC poate impune obligații privind:

a) interzicerea practicării de prețuri excesive în raport cu costurile pe care le implică furnizarea serviciilor;

b) interzicerea practicării de prețuri sub costurile pe care le implică furnizarea serviciilor, care poate avea ca efect limitarea intrării pe piață sau restrângerea concurenței;

c) interzicerea favorizării nejustificate a anumitor utilizatori finali în comparație cu alții;

d) interzicerea condiționării furnizării serviciului de acceptarea de către utilizatorii finali a unor prestații suplimentare, fără legătură cu serviciul solicitat;

e) impunerea unor plafoane tarifare sau formule de control al creșterii tarifelor la furnizarea serviciilor cu amănuntul;

f) stabilirea unor măsuri de control al tarifelor individuale;

g) stabilirea unor măsuri de orientare a tarifelor către costuri sau către prețurile ori tarifele practicate pe piețe comparabile.

(3) Obligațiile prevăzute la alin.(2) trebuie să fie corespunzătoare naturii problemei identificate, proporționale și necesare pentru atingerea obiectivelor prevăzute la art.45 din *Ordonanța-cadru*.

(4) ANRC va impune acelor furnizori ale căror tarife sunt supuse controlului său obligația de a implementa un sistem adecvat de contabilitate a costurilor, necesar în vederea exercitării controlului. ANRC poate stabili formatul și metodologia contabilă ce vor fi folosite.

(5) Furnizorii menționați la alin.(4) au obligația de a supune spre verificare unui auditor independent modul de implementare a sistemului de contabilitate prevăzut la alin.(4), în condițiile stabilite de ANRC.

(6) De asemenea, furnizorii menționați la alin.(4) vor publica anual, în condițiile stabilite de ANRC, o declarație pe propria răspundere privind respectarea sistemului de contabilitate prevăzut la alin.(4).

Art.16. – (1) Dacă în urma unei analize de piață realizate în conformitate cu prevederile Regulamentului privind efectuarea analizelor de piață și determinarea puterii semnificative pe piață, elaborat în temeiul art.32 din *Ordonanța-cadru*, ANRC stabilește că pe piața furnizării unei părți sau a întregului set minim de linii închiriate prevăzut la art.30 alin.(1) nu există concurență efectivă, va identifica furnizorii cu putere semnificativă pe piața respectivă și va impune acestora obligații privind furnizarea unei părți sau a întregului set minim de linii închiriate, în condiții de nediscriminare, orientare a tarifelor către costuri și transparență, în conformitate cu prevederile alin.(2)-(8).

(2) ANRC va impune furnizorilor identificați ca având putere semnificativă pe piață, potrivit alin.(1), să aplice condiții similare în situații similare pentru furnizorii care prestează servicii similare și să furnizeze linii închiriate către terți în aceleași condiții și la aceeași calitate cu cele folosite pentru furnizarea propriilor servicii sau ale filialelor ori ale altor societăți din același grup, acolo unde este cazul.

(3) ANRC va impune, acolo unde este cazul, furnizorilor identificați ca având putere semnificativă pe piață, potrivit alin.(1), obligația de a implementa un sistem adecvat de contabilitate a costurilor. Acești furnizori au obligația de a transmite ANRC, la cerere, informații detaliate privind sistemul de contabilitate utilizat.

(4) ANRC va impune furnizorilor identificați ca având putere semnificativă pe piață, potrivit alin.(1), obligația de a publica într-o formă ușor accesibilă următoarele informații în legătură cu furnizarea de linii închiriate, stabilind totodată condițiile în care se efectuează publicarea:

a) caracteristicile tehnice, inclusiv caracteristicile fizice și electrice, precum și specificațiile tehnice și de performanță detaliate care se aplică la punctul terminal al rețelei;

b) tarifele practicate, incluzând tarifele inițiale de conectare, tarifele de utilizare și alte tarife;

c) condițiile de furnizare.

(5) Informațiile privind condițiile de furnizare a liniilor închiriate se vor referi cel puțin la:

a) procedura de încheiere a contractului;

b) termenul obișnuit de livrare, care reprezintă perioada în care 95% din liniile închiriate de același tip au fost puse la dispoziția consumatorilor, calculată de la data solicitării din partea utilizatorului;

c) durata contractului, incluzând durata stabilită în mod obișnuit în contract, precum și durata minimă pe care utilizatorii sunt obligați să o accepte;

d) termenul obișnuit de efectuare a reparațiilor, care reprezintă perioada în care 80% din defecțiunile apărute la liniile închiriate de același tip au fost remediate, calculată de la momentul în care notificarea defecțiunii a fost primită de către departamentul responsabil cu remedierea defecțiunilor;

e) cazurile și procedura de acordare a despăgubirilor sau a sumelor de restituit utilizatorilor.

(6) Termenul obișnuit de livrare prevăzut la alin.(5) lit.b) se va stabili luându-se în considerare duratele în care liniile închiriate au fost puse la dispoziția consumatorilor, pe parcursul unui interval de timp suficient, apropiat de momentul la care se efectuează această determinare. În stabilirea termenului obișnuit de livrare nu se vor lua în calcul cazurile în care utilizatorii au solicitat livrarea într-un termen mai lung.

(7) Dacă, într-un caz concret, un furnizor identificat ca având putere semnificativă pe piață, potrivit alin.(1), consideră că furnizarea unei linii închiriate din setul minim prevăzut la art.30 alin.(1) la tarifele și în condițiile publicate potrivit alin.(4) și (5) este nerezonabilă, va solicita acordul ANRC pentru modificarea tarifelor sau condițiilor în acel caz.

(8) În cazul în care consideră că performanțele realizate în furnizarea setului minim de linii închiriate nu satisfac necesitățile utilizatorilor, ANRC poate impune furnizorilor identificați ca având putere semnificativă pe piață, potrivit alin.(1), obligația de a atinge anumite obiective de performanță privind condițiile de furnizare prevăzute la alin.(5) și (6).

Art.17 - Dacă în urma unei analize de piață realizate în conformitate cu prevederile Regulamentului privind efectuarea analizelor de piață și determinarea puterii semnificative pe piață, elaborat în temeiul art.32 din *Ordonanța-cadru*, ANRC stabilește că pe piața furnizării unei părți sau a întregului set minim de linii închiriate prevăzut la art.30 alin.(1) există concurență efectivă, va retrage obligațiile impuse potrivit art.16 alin.(2)-(8).

Art.18. – (1) Dacă în urma unei analize de piață realizate în conformitate cu prevederile Regulamentului privind efectuarea analizelor de piață și determinarea puterii semnificative pe piață, elaborat în temeiul art.32 din *Ordonanța-cadru*, un furnizor de rețele sau servicii de comunicații electronice este desemnat ca având putere semnificativă pe piața furnizării conectării la un punct fix la rețelele publice de telefonie și a utilizării la un punct

fix a acestor rețele, ANRC va impune acestuia obligația de a oferi abonaților săi posibilitatea să utilizeze serviciile oricărui furnizor de servicii de telefonie destinate publicului, cu care este interconectat, în următoarele moduri:

a) la fiecare apel, prin formarea unui cod de selectare a furnizorului de servicii care va efectua, fără a afecta conținutul informației, transportul semnalului din rețeaua în care este inițiat către rețeaua de destinație, și

b) prin preselecție, cu posibilitatea de a renunța la opțiunea preselectată la fiecare apel, prin formarea unui cod de selectare a furnizorului de servicii prevăzut la lit.a).

(2) Cererea utilizatorilor ca facilitățile prevăzute la alin.(1) să fie implementate și pe alte rețele sau în alte moduri va fi evaluată de ANRC pe baza unei analize de piață realizate în conformitate cu prevederile Regulamentului privind efectuarea analizelor de piață și determinarea puterii semnificative pe piață, elaborat în temeiul art.32 din *Ordonanța-cadru*, iar obligațiile necesare pentru satisfacerea acestei cereri vor fi impuse în conformitate cu prevederile art.12 din *Ordonanța privind accesul*.

(3) ANRC asigură, prin impunerea de obligații specifice, că tarifele de acces și interconectare privind furnizarea facilităților prevăzute la alin.(1) sunt orientate către costuri și că eventualele sume plătite de către abonați nu sunt prohibitive pentru utilizarea acestor facilități.

Capitolul IV Drepturile utilizatorilor finali

Art.19. – (1) Contractele între utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice vor fi încheiate în scris și vor conține următoarele clauze minime, privind:

- a) datele de identificare a furnizorului;
- b) serviciile furnizate, nivelurile de calitate oferite, precum și termenul în care se realizează conectarea inițială;
- c) tipurile de servicii de întreținere și reparații oferite;
- d) prețurile și tarifele aferente fiecărui produs sau serviciu contractat, modul de aplicare a acestora, precum și modalitățile prin care pot fi obținute informații actualizate privind tarifele de furnizare a serviciilor de comunicații electronice și a serviciilor de întreținere și reparații;
- e) durata contractului, condițiile privind reînnoirea și încetarea contractului, precum și condițiile în care operează suspendarea furnizării serviciului;
- f) despăgubirile aplicabile și procedura de acordare a acestora în cazul nerespectării nivelurilor de calitate convenite;
- g) metoda de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor.

(2) În cazul în care contractul încheiat prevede pentru furnizor posibilitatea modificării unilaterale, acesta este obligat să-i notifice utilizatorului final această intenție, cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării. Orice abonat are dreptul de a denunța unilateral contractul în cazul în care nu este de acord cu modificările propuse, fără a plăti nici o despăgubire.

(3) În cuprinsul notificării se va prevedea expres dreptul abonatului de a denunța unilateral contractul în condițiile prevăzute la alin.(2).

Art.20. – (1) Furnizorii de rețele publice de telefonie și furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului au obligația de a pune la dispoziția publicului informații clare,

detaliat și actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și celelalte condiții privind posibilitatea de obținere și utilizarea serviciilor de telefonie destinate publicului, pentru a asigura posibilitatea utilizatorilor finali de a decide în cunoștință de cauză.

(2) Informațiile prevăzute la alin.(1) vor privi:

- a) datele de identificare a furnizorului;
- b) serviciile de telefonie destinate publicului furnizate;
- c) procedura de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali și procedura de soluționare a litigiilor dintre furnizori și utilizatorii finali;
- d) drepturile privind furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal, incluzând facilitățile prevăzute la art.10 alin.(2)-(9).

(3) Informațiile prevăzute la alin.(2) lit.b) vor fi detaliate în ceea ce privește:

- a) categoriile de servicii oferite, cu indicarea serviciilor pentru care se plătește tariful inițial de conectare și a celor pentru care se plătește tariful periodic de utilizare;
- b) tarifele standard de conectare, utilizare, întreținere și reparații, precum și facilitățile tarifare standard și tarifele impuse potrivit art.9 alin.(2) sau (3);
- c) cazurile și procedura de acordare a despăgubirilor sau a sumelor de restituit utilizatorilor;
- d) tipurile de servicii de întreținere și reparații oferite;
- e) condițiile contractuale standard, inclusiv durata minimă a contractului, dacă este cazul.

(4) ANRC va stabili modalitatea în care informațiile prevăzute la alin.(1), (2) și (3) vor fi puse la dispoziția publicului.

(5) ANRC va oferi, prin intermediul paginii sale de Internet sau prin alte mijloace, informații comparative privind tarifele și condițiile oferite de diferiți furnizori de rețele și servicii de comunicații electronice, în vederea asigurării posibilității utilizatorilor finali de a face evaluări independente.

Art.21. - (1) ANRC poate impune furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului, după parcurgerea procedurii de consultare prevăzută la art.50 din *Ordonanța-cadru*, obligația de a publica informații comparabile, adecvate și actualizate privind calitatea serviciilor oferite. La cererea ANRC, aceste informații îi vor fi furnizate înainte de a fi publicate.

(2) ANRC poate stabili parametrii de calitate a serviciilor ce urmează să fie măsurați și orice alte elemente necesare pentru evaluarea calității serviciilor oferite, precum și conținutul, forma și modalitatea în care informațiile prevăzute la alin.(1) vor fi publicate, pentru a asigura că utilizatorii finali beneficiază de informații complete, comparabile și ușor accesibile.

Art.22. - (1) Furnizorii de rețele publice de telefonie și furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului sunt obligați să ia toate măsurile necesare pentru a asigura integritatea rețelei publice de telefonie la punctele fixe și, în caz de perturbare gravă a funcționării rețelei sau în caz de forță majoră, disponibilitatea rețelei publice de telefonie la punctele fixe.

(2) Furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului la puncte fixe sunt obligați să ia toate măsurile necesare pentru a asigura în mod neîntrerupt posibilitatea efectuării de apeluri de urgență.

(3) ANRC poate să impună măsuri specifice în vederea îndeplinirii în mod corespunzător a obligațiilor care revin furnizorilor de rețele publice de telefonie și furnizorilor de servicii de telefonie destinate publicului în temeiul alin.(1) și (2).

Art.23. - Condițiile generale referitoare la interoperabilitatea echipamentelor de televiziune digitală ale consumatorilor se stabilesc prin hotărâre a Guvernului.

Art.24. - (1) Toți abonații serviciilor de telefonie destinate publicului au dreptul de a fi incluși în registrul abonaților prevăzut la art.6 alin.(1).

(2) Furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului care atribuie numere de telefon abonaților au obligația de a îndeplini toate cererile rezonabile, făcute în scopul furnizării serviciilor de informații privind abonații și a registrelor abonaților, privind punerea la dispoziție a informațiilor relevante, într-o formă convenită cu solicitantul, în condiții echitabile, obiective, orientate către costuri și nediscriminatorii.

(3) Toți utilizatorii finali conectați la rețeaua publică de telefonie pot beneficia de serviciile de informații privind abonații, în conformitate cu art.6 alin.(2), precum și de serviciile de relații cu clienții.

(4) Prevederile prezentului articol nu aduc atingere dispozițiilor art.14 din Legea nr.676/2001 privind protecția datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul telecomunicațiilor.

Art.25. – ANRC va lua toate măsurile necesare pentru a asigura informarea adecvată a cetățenilor despre existența și modul de utilizare a numărul unic pentru apeluri de urgență 112 în rețelele publice de telefonie, reglementat prin Ordonanța Guvernului nr.18/2002 privind funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr.398/2002.

Art.26. – (1) Codul standard de acces internațional este "00". Apelurile între puncte geografice apropiate, aflate de o parte și de alta a frontierei de stat a României, pot fi efectuate pe baza unor acorduri speciale, furnizorii de servicii de comunicații electronice care oferă servicii pe baza acordurilor respective având obligația de a informa în mod prompt și complet utilizatorii finali despre existența și conținutul acestor acorduri.

(2) Furnizorii de rețele publice de telefonie au obligația de a transmite la destinație toate apelurile efectuate prin utilizarea codului de acces prevăzut la alin.(1), fără a se aduce atingere dreptului acestor furnizori de a-și recupera costurile aferente transmiterii apelurilor prin rețeaua proprie.

Art.27. – Furnizorii de rețele publice de telefonie și de servicii de telefonie destinate publicului vor asigura, atunci când este tehnologic și economic fezabil, recepționarea apelurilor internaționale efectuate către numere non-geografice acordate pe teritoriul României, cu excepția cazurilor în care abonatul care recepționează astfel de apeluri a decis, din motive comerciale, restricționarea apelurilor primite din anumite puncte geografice.

Art.28. – (1) ANRC poate impune furnizorilor de rețele publice de telefonie obligația de a pune la dispoziția utilizatorilor finali servicii de semnalizare tip multifrecvență bitonală (DTMF) și servicii de identificare a liniei care apelează, acolo unde este tehnic fezabil și economic viabil, în condițiile prevăzute la art.11 din Legea nr.676/2001 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul telecomunicațiilor.

(2) ANRC poate retrage obligațiile impuse potrivit alin.(1), cu privire la întreg teritoriul național sau la o parte a acestuia, după parcurgerea procedurii de consultare

prevăzută la art.50 din *Ordonanța-cadru*, în cazul în care consideră că aceste servicii sunt disponibile la un nivel satisfăcător.

Art.29. – (1) *ANRC* va impune furnizorilor de servicii de telefonie destinate publicului, inclusiv furnizorilor de servicii de telefonie mobilă destinate publicului, obligația de a asigura abonaților lor, la cerere, posibilitatea de a-și păstra numărul de telefon, indiferent de furnizorul serviciului, astfel:

- a) la un anumit punct geografic, în cazul numerelor geografice;
- b) la orice punct geografic, în cazul numerelor non-geografice.

(2) Prevederile alin.(1) nu se aplică în cazul transferului numerelor între rețelele de comunicații electronice care sunt utilizate pentru furnizarea la un punct fix de servicii de telefonie și rețelele de telefonie mobilă.

(3) *ANRC* va impune obligații specifice pentru a asigura că tarifele de interconectare legate de furnizarea serviciului de portabilitate a numerelor sunt orientate către costuri și că sumele datorate de abonați pentru acest serviciu sunt accesibile.

(4) *ANRC* poate impune furnizorilor de servicii de telefonie destinate publicului obligația de a publica informații detaliate referitoare la tarifele practicate pentru serviciul de portabilitate a numerelor.

(5) *ANRC* nu va impune la furnizarea cu amănuntul a serviciului de portabilitate a numerelor tarife care să aducă atingere concurenței, precum tarife specifice sau tarife comune.

Art.30. – (1) *ANRC* va stabili și actualiza setul minim de linii închiriate a căror furnizare este necesară în scopul satisfacerii necesităților utilizatorilor, inclusiv caracteristicile tehnice ale tipurilor de linii închiriate care fac parte din acest set.

(2) În cazul în care apreciază că necesitățile utilizatorilor nu sunt acoperite la un nivel satisfăcător, *ANRC* poate impune unor furnizori de rețele sau servicii de comunicații electronice obligația de a furniza o parte sau întreg setul de linii închiriate prevăzut la alin.(1), stabilind totodată și condițiile în care liniile închiriate vor fi puse la dispoziția utilizatorilor.

Art.31. – Sunt, de asemenea, aplicabile în mod corespunzător, în ceea ce privește drepturile consumatorilor, prevederile *Ordonanței Guvernului nr.21/1992* privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare, ale *Legii nr.193/2000* privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori, cu modificările și completările ulterioare, ale *Ordonanței Guvernului nr.130/2000* privind regimul juridic al contractelor la distanță, precum și ale celorlalte acte normative cu incidență în domeniu.

Capitolul V

Regim sancționator

Art.32. – (1) Următoarele fapte constituie contravenții:

1. încălcarea obligațiilor prevăzute la art.5;
2. încălcarea obligațiilor prevăzute la art.6;
3. încălcarea obligațiilor impuse de *ANRC* în temeiul art.7 alin.(1);
4. încălcarea obligației prevăzute la art.7 alin.(3);
5. încălcarea obligației impuse de *ANRC* în temeiul art.8;
6. încălcarea obligațiilor impuse de *ANRC* în temeiul art.9 alin.(2) sau (3);

7. încălcarea obligațiilor impuse de ANRC în temeiul art. 9 alin.(5);
8. nerespectarea prevederilor art.10 alin.(1);
9. încălcarea obligațiilor prevăzute la art.10 alin.(2);
10. încălcarea obligațiilor impuse de ANRC în temeiul art. 10 alin.(3), (5), (6) sau (10);
11. încălcarea obligațiilor impuse de ANRC în temeiul art.10 alin.(8);
12. încălcarea obligațiilor prevăzute la art.10 alin.(9);
13. încălcarea obligațiilor de a transmite ANRC și de a publica informațiile prevăzute la art.11 alin.(3) în condițiile stabilite de ANRC în temeiul art.11 alin.(4);
14. încălcarea obligațiilor impuse de ANRC în temeiul art. 11 alin.(5) sau (6);
15. încălcarea obligațiilor impuse de ANRC în temeiul art. 15 alin.(2) sau (4);
16. încălcarea obligațiilor prevăzute la art.15 alin.(5) sau (6);
17. încălcarea obligațiilor impuse de ANRC în temeiul art. 16 alin.(1)-(6) sau (8);
18. încălcarea obligațiilor impuse de ANRC în temeiul art. 18 alin.(1) sau (3);
19. nerespectarea prevederilor art.19;
20. încălcarea obligației de a pune la dispoziția publicului informațiile prevăzute la art.20 alin.(1)-(3) în condițiile prevăzute la art.20 alin.(4);
21. încălcarea obligațiilor impuse de ANRC în temeiul art.21;
22. încălcarea obligațiilor prevăzute la art.22 alin.(1) sau (2);
23. încălcarea obligațiilor impuse de ANRC în temeiul art.22 alin.(3);
24. nerespectarea prevederilor art.24 alin.(1) sau (3);
25. încălcarea obligației prevăzute la art.24 alin.(2);
26. încălcarea obligației prevăzute la art.26 alin.(1) sau (2);
27. încălcarea obligației prevăzute la art.27;
28. încălcarea obligațiilor impuse de ANRC în temeiul art.28 alin.(1);
29. încălcarea obligațiilor impuse de ANRC în temeiul art.29 alin.(1), (3) sau (4);
30. încălcarea obligațiilor impuse de ANRC în temeiul art.30 alin.(2).

(2) Contravențiile prevăzute la alin.(1) se sancționează astfel:

a) cu amendă de la 5.000.000 lei la 50.000.000 lei, pentru faptele prevăzute la alin.(1) pct.9-10, pct.19-21 și pct.24-30;

b) cu amendă de la 50.000.000 lei la 1.000.000.000 lei, iar pentru societățile comerciale cu o cifră de afaceri de peste 20.000.000.000 lei, prin derogare de la dispozițiile art.8 alin.(2) lit.a) din Ordonanța Guvernului nr.2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.180/2002, cu amendă în cuantum de până la 5% din cifra de afaceri, pentru faptele prevăzute la alin.(1) pct.1-8, pct.11-18, pct.22 și pct.23.

Art.33. – ANRC poate obliga furnizorii de rețele sau de servicii de comunicații electronice la plata unor amenzi administrative în cuantum de până la 30.000.000 lei pentru fiecare zi de întârziere, stabilind totodată și data de la care acestea se calculează, pentru a-i determina să furnizeze sau să publice, în mod complet și corect, informațiile prevăzute la art.11 alin.(3) ori art.21 alin.(1) sau (2).

Art.34. – (1) Pentru neplata la termenul stabilit de ANRC în temeiul art.13 alin.(2) a contribuției la compensarea costului net al furnizării serviciilor din sfera serviciului universal de către furnizorii de rețele sau servicii de comunicații electronice cărora li s-a impus, în temeiul aceluiași articol, obligația să contribuie la compensare, se aplică penalități pentru fiecare zi de întârziere, calculate în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile majorărilor de întârziere pentru creanțele bugetare.

(2) Dacă în termen de 90 de zile de la data scadenței furnizorul nu achită contribuția și penalitățile datorate, ANRC îi poate suspenda sau retrage dreptul de a mai furniza rețele ori servicii de comunicații electronice pe baza autorizației generale.

Art.35. – (1) Constatarea contravențiilor prevăzute la art.32 alin.(1) se realizează de către agenții constatați ai ANRC împuterniciți în acest scop.

(2) Sancțiunile prevăzute la art.32 alin.(2) lit.a) se aplică de către agenții constatați ai ANRC împuterniciți în acest scop.

(3) Sancțiunile prevăzute la art.32 alin.(2) lit.b) se aplică, prin rezoluție scrisă, de către președintele ANRC.

(4) Sancțiunile prevăzute la art.33 și 34 se aplică de către președintele ANRC.

(5) Actul prin care se aplică sancțiunile prevăzute la art.33 și 34 constituie titlu executoriu, fără vreo altă formalitate.

(6) În măsura în care prin prezenta lege nu se prevede altfel, contravențiilor prevăzute la art.32 li se aplică prevederile Ordonanței Guvernului nr.2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.180/2002, cu excepția prevederilor art.28.

Art.36. - În cazurile în care, în temeiul prezentei legi, ANRC este împuternicită să stabilească anumite obligații, condiții, standarde, reguli, proceduri sau termene, iar prezenta lege nu prevede sancțiunea aplicabilă pentru încălcarea acestora, ANRC va stabili sancțiunile aplicabile pentru nerespectarea respectivelor obligații, condiții, standarde, reguli, proceduri sau termene, cu respectarea legislației în vigoare.

Capitolul VI

Dispoziții finale și tranzitorii

Art.37. – (1) ANRC va lua în considerare, cu respectarea procedurii de consultare prevăzută la art.50 din *Ordonanța-cadru*, punctele de vedere ale utilizatorilor finali, inclusiv ale persoanelor cu handicap, ale producătorilor și ale furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice în legătură cu probleme privind drepturile utilizatorilor finali referitoare la serviciile de comunicații electronice destinate publicului, în special atunci când aceste probleme au un impact semnificativ pe piață.

(2) Părțile interesate pot dezvolta, sub coordonarea ANRC, mecanisme care pot implica consumatori, grupuri de utilizatori și furnizori de servicii, pentru a îmbunătăți calitatea generală a serviciilor prin elaborarea de coduri de conduită și standarde de operare, precum și prin monitorizarea aplicării acestora.

Art.38. – ANRC va stabili o procedură de mediere transparentă, simplă și necostisitoare, în scopul soluționării amiabile, corecte și prompte a litigiilor ocazionate de aplicarea prezentei legi, apărute între utilizatorii finali, pe de o parte, și furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice, pe de altă parte. ANRC poate stabili un sistem de rambursare a cheltuielilor făcute de utilizatorii finali sau de despăgubire pentru prejudiciile suferite de aceștia în raporturile cu furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice, aplicabil în cazurile întemeiate.

Art.39. – Atribuțiile care revin ANRC în temeiul prevederilor prezentei legi se exercită prin decizii ale președintelui ANRC, în condițiile art.38 din *Ordonanța-cadru*.

Art.40. - Până la adoptarea, în temeiul prezentei legi, a unei decizii a președintelui *ANRC* privind nivelul tarifelor pentru furnizarea serviciilor cu amănuntul, tarifele practicate pentru aceste servicii de către Societatea Națională de Telecomunicații „Romtelecom” – S.A. la momentul intrării în vigoare a prezentei legi nu vor putea fi majorate.

Art.41. – Pe data intrării în vigoare a prezentei legi se abrogă: liniuța a 5-a „servicii telefonice de bază”, liniuța a 6-a „servicii poștale de bază” și liniuța a 7-a „servicii de radiocomunicații și telecomunicații” din anexa „Lista cuprinzând produsele și serviciile ale căror prețuri și tarife se stabilesc cu avizul Oficiului Concurenței” la Ordonanța de urgență a Guvernului nr.36/2001 privind regimul prețurilor și tarifelor reglementate, care se stabilesc cu avizul Oficiului Concurenței, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr.115 din 7 martie 2001, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr.205/2002, cu modificările ulterioare.

Art.42. – Prezenta lege intră în vigoare la 30 de zile de la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I.