

SINTEZA PROPUNERILOR

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

N/o	Textul original	Comentariile persoanei interesate	Propunerile persoanei interesate	Acceptarea/ neacceptarea propunerilor	Argumentările autorului proiectului	Textul redactat
1.	Firma de Producție și Comerț „ARAX-IMPEX” S.R.L.					
1.	Capitolul I pct.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 <i>Premium Rate</i> sau cu acces gratuit <i>Free Phone</i> .	Prevederile Regulamentului nu pot fi aplicate nici asupra conținutului serviciilor de retransmisie a programelor audiovizuale de către furnizori. Potrivit Legii nr. 241-XVI din 15.11.2007, Agenția asigură implementarea strategiilor de dezvoltare a domeniilor menționate și supraveghează respectarea legislației în domeniul comunicațiilor electronice de către furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice. Totodată, conform aceleiași Legi, serviciile de comunicații electronice nu include în sine serviciile prin care se furnizează conținutul informației transmise prin intermediul rețelelor sau serviciilor de comunicații electronice sau prin care se exercită controlul editorial asupra acestui conținut. Astfel, controlul asupra conținutului serviciilor de retransmisie a programelor audiovizuale de către furnizori este delegat Consiliului Coordonator al Audiovizualului, potrivit Codului Audiovizualului al RM.	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), <i>conținutul programelor audiovizuale retransmise</i> , 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 <i>Premium Rate</i> sau cu acces gratuit <i>Free Phone</i> .	Se acceptă. Prevederile pct.3 se expun într-o redacție nouă.		Capitolul I Pct.5) Prevederile prezentului Regulament nu se aplică asupra raporturilor generate de efectul conținutului informației transmise prin rețelele de comunicații electronice, cum ar fi, conținutul paginilor de Internet (cu excepția conținutului paginilor de Internet ale furnizorilor în partea ce ține de informația privind serviciile furnizate), conținutul programelor audiovizuale retransmise, conținutul anunțurilor publicitare, conținutul apelurilor telefonice, conținutul mesajelor electronice, a textelor, ale altor mesaje, inclusiv conținutul informației transmise prin rețelele publice de comunicații electronice în cadrul realizării serviciilor cu tarif special <i>Premium Rate</i> sau cu acces gratuit <i>Free Phone</i> (cu excepția apelurilor telefonice și a mesajelor aferente mijloacelor de informare utilizate de furnizor în vederea onorării obligației acestuia de informare a utilizatorilor conform cerințelor actelor normative în vigoare și contractelor).
2.	Capitolul II pct.5 În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: --- sbpc. 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;	O astfel de noțiune nu este prevăzută de vreun act normativ, iar prin aceasta Agenția de fapt încearcă să elaboreze norme primare. Necătfind la aceasta noi propunem modificarea acestei noțiuni prin extinderea ei, astfel încât să cuprindă și prevederile Codului Audiovizual.	serviciu public de retransmisie a programelor media audiovizuale – serviciu, care constă în captarea și transportarea simultană a serviciilor de programe, prin orice mijloace tehnice, în integralitatea lor și fără nici o modificare, care permite accesul utilizatorului final la o ofertă de servicii de programe media audiovizuale pusă la dispoziția acestuia de către furnizor;	Se acceptă. Prevederile pct.5 sbpc.3) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul I Pct.3. În sensul prezentului Regulament se definesc următoarele noțiuni: sbpc.10) serviciu public de retransmisie a programelor media audiovizuale – un serviciu de comunicații electronice pus la dispoziția publicului de către un furnizor, care constă în captarea și transportarea simultană a serviciilor de programe, prin orice mijloace tehnice, în integralitatea lor și fără nici o modificare, care permite accesul utilizatorului final la o ofertă de servicii de programe media audiovizuale pusă la dispoziția acestuia de către furnizor;
3.	Capitolul III Pct.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. Capitolul III Secțiunea 1 Pct.8. Contractarea serviciilor prin încheierea contractelor în formă scrisă este un drept garantat prin lege	Considerăm că respectivele puncte pot aduce multa confuzie în rândul utilizatorilor finali, care vor califica forma verbal ca fiind o regulă generală. Faptul dat poate genera refuzul utilizatorului de a încheia un contract în formă scrisă pentru serviciile, care nu cad sub incidența pct.28 sau situațiile prevăzute de pct.39 din prezentul proiect. Totodată, Codul civil prevede prin Art.	Serviciile pot fi contractate prin încheierea actelor juridice civile în forma prevăzută de către părți, fie verbală fie scrisă, în dependență de tipul serviciilor contractate.	Nu se acceptă Totodată, pct.8 se expune într-o redacție nouă. Suplimentar vezi pct.7 în redacție nouă.	Dacă legea nu prevede exigențe față de forma contractului, norma subsidiară propusă de asemenea nu trebuie să prevadă o asemenea exigență. Forma contractului ține de alegerea și înțelegerea mutuală a părților, așa cum este stipulat în legislația primară. O eventuală solicitare din partea utilizatorului final de a încheia contract în formă	Capitolul II Pct.6. Serviciile publice de comunicații electronice (în continuare – servicii) pot fi contractate prin încheierea actelor juridice civile în formă scrisă sau verbală. Capitolul II Secțiunea 1 Pct.7. Contractarea serviciilor prin încheierea actelor în formă scrisă (în continuare – contracte) este un drept garantat prin lege utilizatorului final, care devine obligație pentru furnizor doar în cazul în care utilizatorul final

	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.	680 „Dacă pentru valabilitatea contractului legea stabilește o anumită formă sau dacă părțile au prevăzut o anumită formă, contractul se consideră încheiat în momentul îndeplinirii condiției de formă”. Astfel, legislația nu impune exigențe de formă, iar în aceste circumstanțe, considerăm că regula generală ar fi ca contractul să fie semnat în formă scrisă, opțiunea utilizatorului final de a nu semna contract în formă scrisă să se limiteze exclusiv la procurarea cartelelor <i>prepay</i> . Existența unui contract în formă scrisă este binevenită și necesară ambelor părți contractante de aceea propunem să se renunțe la actuala formulă expusă prin proiect și să examinați posibilitatea includerii următoarei redacții.			verbală nu va fi o obligație pentru furnizor de a încheia contractul dacă acesta nu acceptă forma verbală, nu, însă, și vice-versa, ceea ce și este reflectat în proiectul contractului. Dreptul utilizatorului final la forma scrisă a contractului este consfințit în art. 58 alin. (1) din Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007.	își exprimă voința de a face uz de acest drept, printr-o adresare către furnizor.
4.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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.	Considerăm că pentru manifestarea voinței de contractare a serviciilor furnizorului, din partea utilizatorului final, este suficientă și o cerere/declarație scrisă (sau verbal dacă este făcută prin telefon), fără a fi necesar anexarea setului de documente pentru probarea identității și adresei utilizatorului. Setul respectiv de documente este prezentat la semnarea contractului, astfel nu vedem de ce utilizatorul ar trebui să anexeze copiile acestor documente ca ulterior iarăși să le prezinte deja în original la data semnării contractului. Actualmente, furnizorii nu au un sistem integral electronic de a accepta semnarea contractelor la distanță, prin semnătură digitală și cu posibilitatea de a verifica în regim online, prin intermediul unor baze de date guvernamentale, care ar confirma veridicitatea datelor din documentele anexate la cererea depusă online sau chiar personal. De aceea, astăzi pentru ambele părți contractante este cel mai convenabil prezentarea documentelor la data semnării contractului.	Pentru încheierea contractului în formă scrisă cu furnizorul, utilizatorul final va depune la furnizor o declarație/cerere, în formă scrisă sau în altă formă (on-line, prin telefon, etc.), acceptată de părți.	Se acceptă. Prevederile pct.9 se expun într-o redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct.8. Pentru încheierea contractului), utilizatorul final depune la furnizor o declarație/cerere în forma și prin mijloacele de comunicare acceptate de părți. La momentul încheierii contractului, utilizatorul final va prezenta furnizorului setul de documente necesar și suficient pentru probarea identității și a domiciliului său.
5.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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.	Considerăm clauza dată ca fiind una exagerată. În cadrul ședințelor publice de examinare a proiectului de Lege privind clauzele abuzive acest subiect a fost intens discutat, iar în rezultat Ministerul Economiei al RM organ de inițiativă legislativă, a renunțat la această prevedere. Drept urmare, Agenția nu poate adopta și crea noi norme, care exced în reglementare, decât cele expuse prin acte normative superioare acestui regulament (legi ordinare). Înțelegem preocuparea Agenției dar credem că forma exigentă	Contractele în formă scrisă se încheie pe hârtie sau alt suport durabil, cu un font lizibil și ușor de citit sau, dacă utilizatorul final este de acord, în formă electronică, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege.	Se acceptă. Prevederile pct.14 se expun într-o nouă redacție.		Capitolul III Secțiunea 1 Pct.11. Contractele se încheie pe hârtie sau alt suport durabil și vor cuprinde clauze contractuale clare, univoce și lizibile a căror înțelegere nu necesită cunoștințe speciale. Cu acordul utilizatorului final, contractele pot fi încheiate în formă electronică, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege.

		privind expunerea în formă clară și lizibilă a clauzelor contractuale este suficientă. Mărimea textului și caracterele utilizate urmează a fi lăsată la latitudinea furnizorului astfel încât acesta să poată să-și personalizeze actele întocmite.				
6.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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.	Codul civil al RM, prin art.719 prevede că este nulă clauza prin care partenerul de contract al utilizatorului este obligat pentru o perioadă mai mare de 2 ani. Chiar dacă legislația națională nu prevede noțiunea de perioadă inițială de contract, aceasta în conformitate cu dispozițiile sus citate, nu poate fi mai mare de 24 luni. În general, apreciem că limitarea perioadei minime inițiale de valabilitate a contractului nu își are rostul. Pe lângă faptul că această limitare este contrară legislației civile, prin prevederea dată, Agenția iarăși încearcă să dea naștere unor norme primare, ceea ce vine în contradicție cu art. 14(2) al Legii privind principiile de bază de reglementare a activității de întreprinzător.	Contractele nu pot fi încheiate pentru o perioadă contractuală inițială mai mare de 24 de luni.	Se acceptă. Prevederile pct.21 se expun într-o redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct.15. Perioada minimă inițială a contractelor încheiate este de cel mult 24 de luni.
7.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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.	Legislația civilă națională, bazată în mare parte pe prevederile codului civil german, oferă posibilitatea, în cazul raporturilor de prestare a serviciilor, ca contractul de prestări servicii să fie prelungit în mod tacit. Astfel, art.977 stipulează că dacă relațiile dintre părți vor continua, cu știința celeilalte părți, și după încetarea termenului, contractul de prestări servicii se consideră prelungit pe termen nelimitat în măsura în care cealaltă parte nu respinge imediat această prelungire. La data încetării contractului serviciile furnizorului vor continua să fie prestate, iar utilizatorul fiind în conștiință de cauză va decide prelungirea contractului fie renunțarea la servicii prin procedura obișnuită de reziliere a unui contract cu termen nedeterminat. În cazul prestării unor servicii în mod continuu, unui număr mare de utilizatori, în împrejurările actuale de pe piața de comunicații electronice, prelungirea tacită a contractului sau anunțarea furnizorului de către utilizator despre intenția sa de reziliere/încetare a contractului este o abordare sănătoasă. Un număr mare de utilizatori presupune un număr mare de date limită de încetare a contractelor ceea ce va impune furnizorii să investească resurse umane și logistice impunătoare de înștiințare. Pe cînd utilizatorul are un singur contract și interes direct de a prelungi sau înceta	Propunem să clarificați chestiunea privind rezilierea contractului la inițiativa utilizatorului final în dependență de serviciul contractat.	Se acceptă. Prevederile pct.22 se expun într-o redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct.16. Contractul poate fi reziliat la cererea utilizatorului final, depusă în termenele, forma și prin mijloacele de comunicare prevăzute în contract. Contractul este reziliat în decurs de maxim 24 de ore din momentul depunerii cererii sau din una din data ulterioară indicată în cerere, dacă condițiile contractuale nu prevăd altfel.

		acest contract. Totodată, cu excepția mun. Chișinău, or. Bălți și altor centre raionale sau orașe mari, în tot restul țării practic există un singur furnizor de servicii, ceea ce face ca această înștiințare să-și piardă din valoare atîta timp, cît utilizatorul nu poate alege un alt furnizor. Tot aici atenționăm, că în cazul adoptării unui astfel de principiu, există mari riscuri ca utilizatorul să rămînă fără servicii și să fie obligat să mai treacă o dată întreaga procedură de semnare a contractului și conectare la servicii. Dacă presupunem că utilizatorul, din proprie neglijență, uită să depună cererea de prelungire a contractului, furnizorul va fi obligat să înceteze prestarea serviciilor și să închidă contractul, acesta de jure fiind considerat încetat. Concomitent, prezentul punct nu specifică sub ce formă, scrisă sau verbală, urmează să depună utilizatorul cererea de prelungire a contractului și dacă acesta își exprimă acordul în formă verbală, va avea aceasta efect juridic în caz de litigiu ? La fel partea a doua a prezentului punct este absolută neclară (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). Care este rolul acestor 2 ore și pe cît de realizabile din punct de vedere tehnic, în ce termen trebuie notificat furnizorul, care sunt motivele de reziliere? Rezilierea raporturilor de prestare a serviciilor poate presupune deconectarea fizică a echipamentului, ceea ce nu poate fi realizat în decurs de 2 ore, în acest caz este absolut necesar un termen rezonabil de notificare. Dacă acest termen de 2 ore se referă la serviciile de telefonie mobilă atunci acest lucru trebuie menționat expres. Menționăm că la acest capitol, Codul Civil prevede prin art.975 lit.c) că raporturile din contractul de prestări servicii pot fi reziliate cel mai tîrziu pe data de 15 a lunii, începînd cu sfîrșitul lunii calendaristice, dacă plata se calculează pe lună.				
8.	Capitolul IV Secțiunea 1 Pct.36. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.5) dreptul de a refuza încheierea cu utilizatorul final a contractului de furnizare a serviciilor în următoarele	Nu înțelegem rostul acestui subpt. atîta timp cît utilizatorul poate depune declarația sau cererea chiar în clipa în care va încheia contractul. Propunem ca lit. a) să se limiteze doar la lipsa setului complet de documente care este necesar pentru încheierea contractului.	a) utilizatorul final care a solicitat încheierea contractului sau reprezentantul acestuia nu a prezentat setul complet de documente necesar pentru semnarea contractului conform pct. 10;	Se acceptă.		Capitolul III Secțiunea 1 Pct.27 Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.6) dreptul de a refuza încheierea cu utilizatorul final a contractului în formă scrisă de furnizare a serviciilor în următoarele

	cazuri : lit.a) utilizatorul final care a solicitat încheierea contractului sau reprezentantul acestuia nu a prezentat declarația/cererea și setul complet de documente conform pct. 9; lit.b) utilizatorul final care a solicitat încheierea contractului are datorii anterioare neachitate față de furnizor; lit.c) utilizatorul final care a solicitat încheierea contractului este în imposibilitate de plată;	Considerăm că acest pct. trebuie să mai prevadă câteva situații. Cea mai relevant este imposibilitatea tehnică de prestare a serviciilor solicitate pentru contractare. Însă, acest drept nu poate să se extindă asupra furnizorului cu obligația de asigurare a serviciului universal.	De completat cu lit.d): d) furnizorul este în incapacitate tehnică de prestare a serviciului la locația solicitată spre contractare. Dreptul dat nu se răsfrânge asupra furnizorului cu obligația de asigurare a serviciului universal.		cazuri : li.a) utilizatorul final nu a prezentat setul complet de documente necesar pentru semnarea contractului conform pct. 10 din prezentul Regulament sau a prezentat informații sau documente false; lit.b) utilizatorul final are datorii anterioare neachitate față de furnizor; lit.c) utilizatorul final este în imposibilitate de plată; lit.d) furnizorul este în incapacitate tehnică de furnizare a serviciului la locația solicitată de utilizatorul final.
9.	Capitolul IV Secțiunea 1 Pct.36. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.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;	Comentariile expuse asupra pct.22 din Capitolul III	a) de exclus pct.36 sbpct.8); b) la secțiunea drepturile furnizorului propunem includerea unui nou subpct. care să prevadă dreptul de a respinge cererile repetate ale utilizatorului final privind modificarea adresei IP.	Se acceptă. Prevederile pct.36 sbpct.8) se expun într-o redacție nouă.	Capitolul IV Secțiunea 1 Pct.27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.9) dreptul de a respinge cererile repetate ale utilizatorului final privind modificarea adresei IP statice;.
10.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.5) să asigure accesul nediscriminatoriu al tuturor utilizatorilor finali la serviciile solicitate și contractate de aceștia;	Rugăm să explicați până unde se extinde această obligație de nediscriminare și ce aspecte nu cad sub incidența acesteia.	Propuneri lipsesc	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.5) se exclud.	<i>Text exclus.</i>
11.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Considerăm că obligația furnizorilor trebuie să se limiteze doar la prezentarea potențialului abonat, în modul cel mai clar și evident înainte de semnarea contractului, a condițiilor de furnizare a serviciilor, care sunt clauzele contractuale, tarifele, alte informații importante, însă nu și prevederile actelor normative. Nu este atribuția unui agent economic de a prezenta și pune la dispoziția utilizatorului a textelor actelor normative. Furnizorii sunt ținuti să respecte legislația în vigoare, inclusiv și prezentul regulament, însă nu sunt obligați să educe juridic utilizatorii. Concomitent, toate actele menționate în punctul dat pot într-adevăr să influențeze într-un mod sau altul decizia utilizatorului, nu însă și regulamentul, care este actul ce trebuie să răspundă la un număr x de situații similare.	să ofere utilizatorului final, înainte de încheierea contractului în formă scrisă, posibilitatea de a se familiariza cu condițiile contractului de furnizare a serviciilor, 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;	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.11) se expun într-o redacție nouă.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.9) să ofere utilizatorului final, înainte de încheierea contractului în formă scrisă, posibilitatea de a se familiariza cu condițiile de furnizare și utilizare a oricărui tip de serviciu ce face obiectul contractului, cu tarifele și alte plăți aplicabile, alte informații care pot influența decizia utilizatorului final la contractarea serviciilor;
12.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---- sbpct.21) în cazul incidentelor majore sau critice, furnizorul va prezenta Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și	Considerăm că termenul de prezentare a rapoartelor este prea restrâns. Având în vedere, că pentru înlăturarea incidentelor critice se dau 72 ore, perioadă în care furnizorul trebuie să depisteze și respectiv să elimine cauzele producerii incidentului, în următoarea zi lucrătoare (posibil 24	Rapoartele vor fi prezentate nu mai târziu de prima zi lucrătoare din momentul scurgerii termenului de înlăturare a deranjamentului;	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.21) se expun într-o redacție nouă.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---- sbpct.16) să prezinte Agenției, în cazul incidentelor majore sau critice, rapoarte oficiale privind detalierea cauzelor și circumstanțelor în care s-au produs

	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;	ore) există șanse ca furnizorul să nu cunoască încă toată problematica defecțiunilor pentru a realiza un raport complet. Propunem ca termenul de „următoarea zi lucrătoare” să survină după scurgerea termenului dat pentru înlăturarea incidentelor majore și critice.				deranjamentele și măsurile întreprinse pentru remedierea lor și cele preconizate pentru evitarea repetării acestora. Rapoartele vor fi prezentate nu mai târziu de prima zi lucrătoare din momentul scurgerii termenului de înlăturare a deranjamentului
13.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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 : lit.a) date de identificare a furnizorului : --- (4) numărul de identificare de stat și codul fiscal; --- (7) numele, prenumele și codul personal al reprezentantului legal al furnizorului de servicii;	IDNO și Codul fiscal sunt rechizite identice. Toate întreprinderile din RM deja au coduri fiscale noi care se identifica cu IDNO. Cât privește codul personal al reprezentantului legal menționăm că această cerință nu are nici un suport juridic. Încheierea contractului se face pe de o parte între abonat iar pe de altă parte de furnizor care este subiect de drept ce poartă răspunderea pentru executarea sau neexecutarea prevederilor contractuale. Reprezentantul legal al furnizorului poate încheia acte în numele reprezentatului, în limitele împuternicirilor sale, care vor da naștere, modifica sau stinge drepturile și obligațiile civile ale reprezentatului. Astfel, considerăm că indicarea IDNP reprezentantului legal în contract este inoportună atâta timp cât actul semnat naște obligații și drepturi pentru reprezentat, care este furnizorul. Informația privind IDNP-ul reprezentatului este irelevantă pentru societățile cu răspundere limitată, aceasta având importanță mare doar în cazul întreprinderilor individuale.	(4) numărul de identificare de stat; (7) numele, prenumele și funcția reprezentantului legal al furnizorului de servicii;	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.27) lit.a) liniuța (4) și liniuța (7) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, următoarele clauze minime: lit.a) date de identificare a furnizorului: (1) denumirea completă a întreprinderii; (2) adresa juridică/a sediului și poștală; (3) numărul de identificare de stat; (4) codul de identificare a băncii în care este deschis contul de decontare; (5) contul bancar de decontare; (6) numele și prenumele reprezentantului furnizorului; (7) cel puțin un număr de telefon, fax, o adresă de e-mail, după caz, adresa de Internet;
14.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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 : ---- lit.b) informație despre serviciile contractate , care va include: ---- lit.c) informație privind serviciile de asistență tehnică aferente obiectului contractului, care va include: ---- lit.e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat: ----	Aici am dori să menționăm că o parte din cele menționate în aceste puncte pot fi incluse în condițiile de prestare a serviciilor, care sunt parte integrantă a contractului. Astfel, odată incluse în acele condiții dispăre necesitatea de a fi prevăzute în contractul tip.	Să includă în contractele tip sau în condițiile de prestare a serviciilor, care sunt parte integrantă a acestor contracte, încheiate în formă scrisă cu utilizatorul final, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă următoarele clauze : b) informație despre serviciile contractate , care va include: ---- c) informație privind serviciile de asistență tehnică aferente obiectului contractului, care va include: ---- e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat: ----	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.27 lit.b) lit.c) și lit.e) se expun într-o nouă redacție.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, următoarele clauze minime: --- lit.b) informație despre serviciile contractate, care va include:: ---- lit.c) după caz, informație privind serviciile de asistență tehnică aferente obiectului contractului, care va include: ---- lit.e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat: ----

15.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: --- lit.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;	Fiecare direcție internațională este tarifată separat. Totodată, direcții sunt foarte multe, cu tarife separate pe rețele fixe sau mobile. Astfel, este foarte greu de inclus toate acestea într-o anexă la contract. Totodată, această prevedere va complica mult relațiile contractuale având în vedere că aceste prețuri se modifică destul de des. În asemenea caz, fiecare modificare a tarifelor, chiar și a unei singure direcții, va impune modificarea anexei contractului și semnarea ei de către părți.	Propunem excluderea acestui punct fie concretizarea, că aceste tarife trebuie expuse într-un mod ușor de găsit și accesibil pe situl oficial al furnizorului.	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.28) lit.c) se exclud.		<i>Text exclus.</i>
16.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 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: --- lit.i) definirea sintagmelor „minut național”, „minut în rețea”, și/sau a altor termene utilizate în textul contractului;	Nu este cazul ca fiecare furnizor să-și creeze o accepție personală și respectiv să dea naștere unor sintagme concepute individual despre noțiuni care trebuie să fie general recunoscute de către toți.	Propunem ca ANRCETI să definească noțiunile de „minut național”, „minut în rețea” în Capitolul II pct.5. al prezentului Regulament. Concomitent, considerăm oportun ca respectivul punct să prevadă și noțiunea de „minut local”, care să prevadă originarea și terminarea unui apel indiferent de rețeaua furnizorului apelat, în raza unei unități teritorial administrative. Mai mult decât atât, propunem ca pachetele cu minute incluse să cuprindă toate apelurile în rețeaua unui furnizor dar și apelurile locale efectuate de utilizatorul final indiferent de rețeaua apelată.	Se acceptă parțial. Prevederile pct.37 sbpct.28 lit.i) se expun într-o redacție nouă.	Sintagmele menționate nu vor fi utilizate în textul Regulamentului. Stabilirea în Regulament al faptului că „ pachetele cu minute incluse să cuprindă toate apelurile în rețeaua unui furnizor dar și apelurile locale efectuate de utilizatorul final indiferent de rețeaua apelată” ar fi o imixtiune în politica comercială a furnizorului.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, următoarele clauze minime: --- lit.I) definirea clară și univocă a termenilor speciali utilizați în textul contractului
17.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---- sbpct.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: --- lit.e) informații privind valorile concrete a următorilor parametri tehnici: ---	Aceste informații pot fi incluse în condițiile de furnizare a serviciilor.	Propuneri lipsesc.		Condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice pot fi parte integrantă a contractului.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.47) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de acces la Internet au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații: --- lit.e) text original: ----
18.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 30) suplimentar clauzelor minime generale definite în pct.37,	Apreciem acest punct ca o imixtiune în atribuțiile altui organ public expres abilitat cu atribuții de stabilire a condițiilor de creare și punere la dispoziția publicului a pachetelor de programe. Prin respectivul punct		Se acceptă parțial. Prevederile pct.37 sbpct.30 lit.a) lit.b) se expun într-o	Lista nominală a programelor din cadrul ofertei de servicii de programe media audiovizuale aferentă pachetului de servicii contractat constituie un factor important în determinarea	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.48) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.45) din prezentul Regulament,

	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: lit.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; lit.b) numărul minim garantat de programe oferite pentru tipul de abonament contractat.	Agencia încearcă să creeze obligații nesuținute de vre-un act normativ superior în vigoare. Indicarea nominală a fiecărui post tv inclus în pachet este excesivă și nerațională la fel cum este și motivul de modificare a acesteia. Prezența sau lipsa unui program nu depinde doar de decizia CCA. Aici notăm că postul tv poate să-și sfârșească activitatea, să se reorganizeze, să înceteze raporturile contractuale de distribuție a semnalului pe teritoriul național. Toate acestea sunt cauze ce nu depind de voința sau acțiunile/inacțiunile furnizorului. totodată, nu ne este clară prevederea impusă prin lit.b). Serviciul de retransmisie nu poate fi egalat cu serviciul de acces la internet unde poate fi garantată o viteză minimă de acces. Serviciul de retransmisie fie este fie nu-i. Suntem categoric împotriva creării unor norme irelevante, care nu-și au aplicare sau în general nu-și îndreptățesc existența logică.		nouă redacție.	utilizatorului final de a alege furnizorul și, implicit, pachetul de servicii respectiv. Obiectivul acestei prevederi este protejarea drepturilor și intereselor utilizatorului de servicii publice de comunicații electronice în relațiile acestora cu furnizorii, prin contracararea cazurilor de modificare arbitrară de către furnizor a listei de programe audiovizuale, care constituie parte componentă a obiectului contractului, fără informarea prealabilă a utilizatorilor despre acest fapt. Protejarea drepturilor și intereselor utilizatorilor de servicii publice de comunicații electronice este o atribuție acordată ANRCETI prin lege. Numărul minim garantat de programe oferite pentru tipul de abonament contractat constituie nu altceva decât o componentă a volumului cantitativ a serviciului furnizat și nu se referă la menținerea, cu orice preț, în pachetul de servicii a unui anumit program audiovizual sau altul.	furnizorii de servicii publice de retransmisie a programelor media audiovizuale, indiferent de tehnologia utilizată pentru transmiterea acestor servicii, au obligația să precizeze în contractele încheiate cu abonați în formă scrisă cel puțin următoarele informații: lit.a) lista nominală a programelor din cadrul ofertei de servicii de programe media audiovizuale aferente pachetului de servicii contractat, cu precizarea că aceasta poate fi modificată din considerente obiective și justificate și se va produce doar după informarea prealabilă a utilizatorului final cu cel puțin 30 de zile pînă la modificare; lit.b) numărul minim garantat de programe oferite pentru tipul de abonament contractat.
19.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 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;	Contractele semnate pînă la adoptarea prezentului regulament sunt perfect valabile și legale, iar motive legale de încetare a lor și semnare a unor contracte nu există. Toate obligațiile furnizorilor impuse prin pct. sus citate vor deveni obligatorii pentru furnizori chiar și în lipsa unor contracte nereperfectate. Mai mult decât atât, majoritatea prevederilor prezentului regulament sunt acoperite de Legea privind protecția consumatorului, privind clauzele abuzive, privind comunicațiile electronice, ghidul utilizatorului ș.a. Respectiv prevederile legale vor prevala asupra clauzelor contractuale. Această prevedere impune furnizorilor costuri suplimentare neraționale de aceia nu considerăm că este oportun să indicați expres în Regulament această posibilitate.	Exclus.	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.31 se exclud.		Text exclus.
20.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 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	Aceste interdicții sunt deja prevăzute de actele normative citate. Considerăm că nu este cazul să le reiterați.	Exclus.	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.32 se exclud.		Text exclus.

	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;					
21.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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 scadență 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;	Nu este clar raționamentul oferirii a încă 5 zile de creditare pentru utilizator? Care este suportul legal atîta timp cît abonatul este preavizat prin factură și robot despre riscul deconectării pentru neachitarea în termen? Suntem categoric împotriva acestui termen și solicităm excluderea acestuia.	Solicităm excluderea termenului de 5 zile.	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.50 se expun într-o redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.31) să transmită utilizatorului final un preaviz prin care să-l avertizeze despre orice suspendare și/sau sistare a furnizării serviciilor din cauza neachitării facturii de plată în termenele stabilite. Sistarea furnizării serviciilor este aferentă rezilierii contractului și poate avea loc după o perioadă de suspendare a furnizării serviciilor, stabilită de furnizor, în cadrul căreia pot fi furnizate doar servicii ce nu implică achitarea unor plăți. Nerecepționarea de către utilizatorul final a preavizului nu îl exonerează de obligația de plată stabilită în contract;
22.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Acest punct nu poate fi pus în aplicare pentru utilizatorii finali persoane juridice. În general, susținem poziția potrivit căreia, utilizatorii finali persoane juridice să nu cadă sub incidența acestui regulament. Persoanele juridice sunt privilegiate în mod individual fiecare beneficiind de oferte personalizate, în dependență de genul de activitate, volumul serviciilor contractate, tehnologia de conectare, numărul de servicii contractate ș.a. Solicităm fie excluderea acestui punct fie concretizarea lui prin prisma aplicării lui doar în cazul utilizatorilor finali persoane fizice.	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 finali persoane fizice;	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.53 se exclud.		<i>Text exclus.</i>
23.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Considerăm că punctul dat trebuie perfecționat prin includerea și activității de expediere a mesajelor SPAM, cu posibilitatea ca furnizorul să restricționeze serviciile prestate.	Să întreprindă măsuri operative și eficiente, inclusiv și restricționarea parțială a serviciilor prestate, în vederea stopării apelurilor telefonice sau a trimiterii de mesaje SMS, MMS, mesajelor electronice SPAM 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;	Nu se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.64 se exclud.	Restricționarea mesajelor electronice de tip SPAM cu identitatea ascunsă ar fi o misiune practic imposibil de realizat pentru furnizorii de servicii publice de acces la Internet.	<i>Text exclus.</i>
24.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---	Am dori să cunoaștem care este suportul legal a unei asemenea obligații? Astăzi tarifele de abonament aplicate pentru serviciile de telefonie	Exclus.	Se acceptă. Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.67		<i>Text exclus.</i>

	sbpct.67) să raporteze minutele și/sau traficul de date incluse în planul tarifar și neutilizate în luna următoare;	fixă și internet sunt cele mai joase din regiune. Tarifele din telefonie fixă în general nu acoperă cheltuielile, iar prin respectivul pct. Agenția încearcă să impună furnizorilor condiții și mai dezavantajoase. Vrem să atenționăm că această prevedere va duce inevitabil, mai devreme sau mai târziu, la majorarea tarifelor per abonament fie per serviciu consumat. Astăzi datorită distribuirii și agregării uniforme între abonați a costurilor se reușește oferirea unor prețuri avantajoase pentru serviciile contractate. Credem că reportarea minutelor sau traficului este o chestiune ce ține de politica comercială a furnizorului, care prin decizia de reportare poate să se promoveze ca un furnizor atractiv fie să decidă în favoarea recuperării parțiale a costurilor. Totodată, acest punct vine în contradicție cu pct.52 lit.g. Solicităm să fie exclus având în vedere că obligațiunea dată nu își are analogie într-un act normativ superior regulamentului.		se exclud.		
25.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.70) să stabilească tarife diferențiate în funcție de lista/pachetul de programe audiovizuale contractate de utilizatorul final abonat. Treccerile 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;	Va rugăm să explicați la ce obstacole vă referiți. Este condiția de oferire a echipamentului de recepție a semnalului tv în gaj dacă utilizatorul trece de la un pachet superior (conform căruia echipamentul să ofere în custodie) la unul inferior o restricție de ordin juridic, tehnic, procedural, inclusiv de condiții ? Și de ce aceasta nu trebuie să existe? Necesitatea depunerii unei cereri din partea utilizatorului este o incomoditate procedurală pentru acesta? Considerăm că Agenția intră într-un teren pur comercial, în politica de marketing a fiecărui furnizor, care are o multitudine de posibilități ce pot oferi utilizatorului și pentru care respectiv, acesta poate opta.	Propunem limitarea punctului la următorul text: să stabilească tarife diferențiate în funcție de lista/pachetul de programe audiovizuale contractate de utilizatorul final abonat. Treccerile la un nivel inferior sau superior de pachete, la cererea utilizatorului final abonat, vor fi efectuate în luna următoare cererii fără ca această trecere să fie condiționată de executarea obligației de plată a facturii scadente;	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.70 se expun într-o redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 43) să efectueze, după expirarea perioadei minime inițiale a contractului încheiat în formă scrisă, la cererea utilizatorului final, trecerile la un nivel inferior sau superior de pachete de servicii fără impunerea obligației de achitare a unor plăți aferente procesului de trecere;
26.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.38). Furnizorul nu este responsabil: ---		Propunem includerea unui punct nou care să prevadă următoarele: sbpct.4) de instalarea sau utilizarea de către utilizatorul final a echipamentelor neautorizate și/sau utilizarea necorespunzătoare sau frauduloasă a serviciilor prestate de furnizor.	Nu se acceptă.	Aceste prevederi se consideră irelevante deoarece nu conțin în sine obligații esențiale.	Text exclus.
27.	Capitolul V Secțiunea 1 Pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.22) dreptul de a rezilia contractul încheiat fără a plăti despăgubiri sau penalități, în cazul modificării listei/ofertei serviciilor de programe audiovizuale contractate,	Considerăm că acest punct poate fi unul interpretativ și folosit în scopuri abuzive de către utilizatorul final. Acest punct este relevant doar în situația în care lista se modifică substanțial sau suferă modificări exact la capitolul posturilor tv în lipsa cărora utilizatorul final nu ar fi ales acest pachet sau în situația în care modificările se produc din cauza	Dreptul de a rezilia contractul încheiat fără a plăti despăgubiri sau penalități, în cazul modificării substanțiale a listei/ofertei serviciilor de programe audiovizuale contractate, care au survenit în rezultatul acțiunilor și/sau deciziilor arbitrare luate de furnizor, fi în cazul excluderii din lista/oferta de servicii de programe audiovizuale contractate	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.39 sbpct.22) se expune într-o redacție nouă.	Indiferente de cauza survenirii modificărilor listei/ofertei serviciilor de programe audiovizuale contractate sau de anvergura modificării, utilizatorul final nu trebuie să fie penalizat sau să plătească unele despăgubiri dacă serviciul contractat nu mai corespunde intereselor sale care l-au	Capitolul IV Secțiunea 1 Pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.6) dreptul de a rezilia, din inițiativa sa, contractul încheiat în formă scrisă până la expirarea perioadei minime a contractului, fără a avea obligația de achitare a penalităților în cazul în care furnizorul a modificat unilateral tarifele, condițiile contractului și/sau, după caz,

		furnizorului (a se vedea comentariile pct.30). Acest drept oferit utilizatorilor finali poate fi utilizat cu rea voință atunci când lipsa unui post tv neînsemnat poate duce la motivarea rezilierii contractului. Situații când un utilizator alege un pachet de programe tv doar pentru un anumit post tv este extrem de rară. Dacă este să intrăm în situații de caz atunci există situații în care postul tv important pentru utilizator dispăre din lista de programe din motivul încetării activității sale sau încetării retransmisiei pe teritoriul RM, evident că acesta nu va fi prezent în nici o rețea de cablu a nici unui furnizor și atunci apare întrebarea de ce ar fi acesta un motiv de reziliere nepenalizată? Propunem modificarea punctului după cum urmează:	a postului tv indicat de utilizatorul final ca fiind criteriu de disponibilitate a serviciului.		determinat să aleagă furnizorul pachetul de servicii și, implicit, să încheie contractul respectiv.	condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor contractate în defavoarea utilizatorului final. În acest caz, contractul încheiat în formă scrisă va fi reziliat la sfârșitul perioadei lunare de achitare, dar nu mai târziu de data intrării în vigoare a modificărilor respective anunțate de furnizor;
28.	Capitolul V Secțiunea 2 Pct.40. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale: ----- sbpct.5) să nu transmită Cartela SIM unei terțe persoane, să nu o dea în chirie, să nu o distrugă, să nu o deterioreze; ----- sbpct.10) să nu copie sau să încerce să copie datele tehnice de identificare înscrise pe Cartela SIM;		Propunem completarea punctului cu aceleași interdicții și asupra cartelelor de decodare a semnalului tv digital recepționat. 5) să nu transmită Cartela SIM, Cartela de decodare a semnalului tv digital unei terțe persoane, să nu o dea în chirie, să nu o distrugă, să nu o deterioreze; 10) să nu copie sau să încerce să copie datele tehnice de identificare înscrise pe Cartela SIM, Cartela de decodare a semnalului tv digital;	Se acceptă. Prevederile pct.40 sbpct.5) sbpct.10) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.30. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale: ----- sbpct.5) să nu transmită Cartela SIM sau cartela de decodare a semnalului de televiziune digital unei terțe persoane, să nu o dea în chirie, să nu o distrugă, să nu o deterioreze; ----- sbpct.10) să nu copie datele tehnice de identificare înscrise pe Cartela SIM sau pe cartela de decodare a semnalului de televiziune digital;
29.	Capitolul VII Secțiunea 2 Pct.52. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de telefonie fixă trebuie să cuprindă următoarele date: ----- sbpct.3) pentru fiecare categorie de utilizatori finali în parte și pentru fiecare tip de abonament: --- lit.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 neutilizate/neutilizate se reportează în următoarea sau următoarele perioade de facturare, precum și perioada de valabilitate a creditului/minutelor incluse, dacă este cazul;	Totuși, este neclar este sau nu obligat furnizorul să raporteze minutele și/sau traficul de date incluse în planul tarifar și neutilizate în luna următoare (subpct.67 din secțiunea 2, pct. 37).			Sbpct.67 din secțiunea 2, pct. 37 va fi exclus.	Text exclus.

II.		I.M. „Sun Communications” S.R.L.				
30.	Capitolul II Pct.5. În sensul prezentului Regulament se definesc următorii termeni: ----	După cum a mai fost menționat în comentariile la AIR, investirea utilizatorilor finali – persoanelor juridice, care utilizează servicii în scopuri personale sau profesionale cu drepturi specifice consumatorilor, ar însemna sfidarea principiilor libertății contractului și libertății activității de întreprinzător, declarate prin Constituție fără a avea la bază o necesitate argumentată. De aceea, pentru armonizarea regulamentului cu prevederile legislației naționale se propune introducerea termenului ”utilizator final individual” și înlocuirea în tot textul al proiectul a termenului ”utilizator final” cu termen utilizator final individual.	Se sugerează îmbunătățirea regulamentului prin completarea noțiunilor din text cu o definiție nouă ”utilizator final individual – persona fizică care utilizează servicii de comunicații electronice pentru necesitățile ce nu țin de activitatea de întreprinzător sau profesională;	Nu se acceptă.	Noțiunea „utilizator final” este definită în art. 2 din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007.	
31.	Capitolul III Secțiunea I Pct.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.	Prezenta clauza reprezintă o ingerință administrativă excesivă (mărimea și caracterul fontului, etc.). Statul nu își poate asuma rolul departamentelor de marketing ale tuturor întreprinderilor și dicta, ca în timpurile economiei sovietice de comandă, o formă unică a documentelor oficiale, astfel încât să-i lipsească pe întreprinzători de posibilitatea de a se individualiza. Nici într-o țară democratică, asemenea ingerințe nu sunt tolerate. A se vedea și art. 4(2) din Directivă. Proiectul Directivei privind drepturile consumatorilor (Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on consumer rights) din 9 februarie 2011 recomandă Statelor Membre să nu reglementeze aspectul tehnic al contractelor de consumator: „(47a) <i>Traders should be free to choose the way in which contract terms are communicated, for example the font type or size in which the contract terms are drafted. Member States should refrain from imposing any presentational requirements</i> ” A se vedea aici http://www.europarl.europa.eu/docume nt/activities/cont/201102/20110214ATT13628/20110214ATT13628EN.pdf . Înafara de aceasta se observă o încercare de a implementa norme de drept de tip primar, deoarece normele legislativ de acest tip nu există. Aprobarea normelor de tip primar de către un organ executiv este interzisă prin Prin Hotărârea Curții Constituționale nr.14 din 18 martie 1999:”Curtea Constituțională a constatat că actele Guvernului, normele cuprinse în ele nu pot avea caracter primar, ele dezvoltă și concretizează dispozițiile legii.	Se propune radierea acestei norme din textul proiectului.	Se acceptă parțial. Prevederile pct.14 se expun într-o redacție nouă.	Prevederi specifice privind încheierea contractelor, cu excepția mărimii fontului, sunt stabilite în art. 4 alin. (2) și alin. (3) din Legea privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii nr. 256 din 09 decembrie 2011.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct.11. Contractele se încheie pe hârtie sau alt suport durabil și vor cuprinde clauze contractuale clare, univoce și lizibile a căror înțelegere nu necesită cunoștințe speciale. Cu acordul utilizatorului final, contractele pot fi încheiate în formă electronică, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege.

		<i>Conform doctrinei, caracterul primar al normei de drept decurge din faptul că aceasta reglementează nucleul relațiilor sociale sau modifică cadrul stabilit de un act legislativ. Astfel, Guvernul nu are competență normativă primară, fiind abilitat să acționeze numai în executarea actelor legislative. Hotărârile de Guvern pot fi adoptate în cazul în care sint prevăzute de actul legislativ, nimic însă nu împiedică Guvernul să le adopte în cazul în care executarea legii le face necesare.</i>				
32.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct. 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”.	Impunerea furnizorului la anunțarea utilizatorului despre expirarea contractului prin intermediul a unui mesaj personal nu găsește analogia în normele legislative și urmează a fi privită în calitate de o încă o încercare de a crea normele primare. De pe lângă aceasta este de menționat că implementarea acestei norme va fi legată cu suportarea au unor costuri de proporții legate cu organizarea și menținerea logisticii de monitorizare și expediere a mesajelor la utilizatorii finali. Costurile vizate vor crește proporțional cu creșterea numărului de abonați, astfel impunerea acestei norme urmează a fi dictată de o necesitate economică evidentă însoțită de un suport legislativ. Totodată constatăm o anumită inconsistență între Capit. III Secț.1 p. 22 din proiect și Capit. IV Secț. 1 p. 36 8) din proiect. Astfel în p.22 – furnizorul este obligat să rezilieze contractul cu utilizator dacă nu a primit confirmarea prelungirii contractului, iar în p. 36 8) furnizorul este deja îndreptățit să efectueze acțiunile vizate. Nu putem considera în calitate de o justificare potrivită pentru existența clauzei despre confirmarea valabilității contractului pe viitor din proiect, prevederile art. 974 (1) din Codul Civil: <i>”Raporturile din contractul de prestări servicii încetează la expirarea perioadei pentru care au fost stabilite”</i>, deoarece nu poate fi aplicat un semn de egalitate între contractul încheiat pe un termen fix li contractul semnat cu un termen de valabilitate minim, la expirarea a căruia relațiile contractuale devin a fi valabile pe un termen nedefinit. De pe lângă aceasta, posibilitatea pentru aprobarea a unei procedurii de confirmarea valabilității contractului prevăzută prin proiect, nu rezultă din prevederile Codului Civil.	Se propune excluderea primei propoziții ale acestui punct din textul proiectului.	Se acceptă parțial		Capitolul II Secțiunea 1 Pct.16. Contractul poate fi reziliat la cererea utilizatorului final, depusă în termenele, forma și prin mijloacele de comunicare prevăzute în contract. Contractul este reziliat în decurs de maxim 24 de ore din momentul depunerii cererii sau din una din data ulterioară indicată în cerere, dacă condițiile contractuale nu prevăd altfel.

		Este de adnotat că în cazul dacă potrivit prevederilor contractului se v-a stabili că contractul are un termen minim de valabilitate, iar după ce devine ca fiind un contract, încheiat pe o perioadă nedefinită de timp, și de aceea poate fi reziliat la orice moment.				
33.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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 : lit.a) date de identificare a furnizorului : (1) denumirea completă a întreprinderii, conform înscrerii 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; lit.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.	Pe lângă faptul că obligativitatea includerii în contract a căror-va clauze imperative poate fi stabilită doar prin intermediul a unei norme legislative, așa mai dori să menționăm că mai multe date sunt numite fiind obligatorii pentru a fi introduse în contract însă fără a avea vre-o semnificație practică pentru utilizator. La asemenea clauze inutile atribuiam: (3) data înregistrării furnizorului în registrul de stat (însă fără a menționa datele despre care registrul de stat urmează să fie incluse în contract), (4) numărul de identificare de stat și codul fiscal [de mai mult timp rechizitele relateate sunt calificate ca fiind sinonime], (7) numele, prenumele, datele personale reprezentantului legal [pentru adresarea reclamației este suficient de a cunoaște denumirea, sediu și IDNP furnizorului]. Dorim să ne expunem în mod separat asupra inițiativei de a include în contract a tuturor condițiilor de acordare serviciilor (nivelul minim de calitate, termen de soluționare reclamațiilor, parametrii de calitate și etc.). Toate clauzele suscituate fac parte din condiții de oferire a serviciilor, o mare parte a cărora este deja supusă reglementărilor imperative: cum ar fi termen de răspuns asupra reclamației, nivelul minim de calitate, termen limita de soluționare deranjamentelor și etc. Întrucât toate aceste normative deja fac parte din normativele publice, impunerea pe furnizor a obligațiunii de a replica normative în textele contractelor ar însemna transferarea sarcinii de informare a consumatorului despre drepturile sale de la stat pe furnizor pe contul acestuia.	Se propune excluderea Capitolului IV Secțiunii 2 pct.37 sbpct. 27), sbpct.28), sbpct.29) și sbpct.30) din textul proiectului, având în vedere că obligațiunile stabilite prin aceste puncte se referă la normele primare.	Nu se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.27) se expun într-o redacție nouă.	Prevederile menționate în pct.37 sbpct. 27), sbpct.28), sbpct.29) și sbpct.30) din textul proiectului sunt fundamentate prin art. 58 alin. (1) din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007. În proiectul Regulamentului se realizează o desfășurare a normei legale menționate.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin următoarele clauze: lit.a) date de identificare a furnizorului: (1) denumirea completă a întreprinderii; (2) adresa juridică/a sediului și poștală; (3) numărul de identificare de stat; (4) codul de identificare a băncii în care este deschis contul de decontare; (5) contul bancar de decontare; (6) numele și prenumele reprezentantului furnizorului; (7) cel puțin un număr de telefon, fax, o adresă de e-mail, după caz, adresa de Internet; lit.b) informație despre serviciile contractate, care va include: (1) expunerea și descrierea clară a tipurilor de servicii contractate; (2) după caz, condițiile în care se limitează accesul sau utilizarea anumitor servicii și/sau aplicații; (3) nivelul minim garantat de calitate a serviciilor contractate; (4) termenul-limită în care se realizează activarea serviciilor contractate și/sau conectarea inițială la rețeaua și serviciile contractate; (5) termenul de remediere a deranjamentelor; (6) termenul de soluționare a reclamațiilor; (7) condițiile în care se realizează suspendarea furnizării serviciilor contractate;
34.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.30) 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	În susținerea obiecțiilor expuse, dorim să menționăm despre viciile clauzelor din proiect prin care se instituie cerințele obligatorii pentru contractele de retransmisie posturilor TV. Pe lângă faptul ca aceste tentative se referă la adoptarea normelor primare – astfel este depășită competența verticală, mai dorim să menționăm că, în cazul dat, sunt depășite și normele	Se propune excluderea Capitolului IV Secțiunii 2 pct. 37 sbpct. 30) din textul proiectului.	Nu se acceptă		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.48) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de retransmisie a programelor media audiovizuale, indiferent de tehnologia utilizată pentru transmiterea acestor servicii, au obligația să precizeze în contractele

	de servicii, are obligația să precizeze în contractele încheiate cu utilizatorii finali, în formă scrisă, cel puțin următoarele informații: lit.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; lit.b) numărul minim garantat de programe oferite pentru tipul de abonament contractat.	de competența orizontală, deoarece toate prevederile care se referă la serviciile de conținut al posturilor audiovizuale țin de competența altui organ de administrație publică: Consiliul Coordonator al Audiovizualului. În conformitate cu art. 9 (2), (3) Codului Audiovizualului <i>difuzarea și retransmisia serviciilor de programe contra plată pot fi efectuate doar în bază de contract încheiat cu consumatorul de programe conform legislației în vigoare. Distribuitorii de servicii vor asigura crearea unor pachete de servicii de programe pe criterii nediscriminatorii și la prețuri accesibile diverselor categorii ale populației. Plățile pentru serviciile de programe și serviciile accesorii (conectare, reparație etc.) prestate consumatorului de programe se vor efectua exclusiv în baza facturilor sau a notelor de plată doar la sediul, oficiile comerciale ale distribuitorilor de servicii sau la bănci și oficii poștale. Colectarea plăților prin intermediul terților sau în numerar la domiciliul sau sediul consumatorului de programe este interzisă.</i> Astfel legislativul a instituit set de cerințe imperative pentru a fi incluse în contract de retransmisie posturilor tv fără a investi un organ executiv de a institui cerințele suplimentare pentru acordarea serviciilor. Un alt argument ce atestă inutilitatea obligațiunii furnizorului de a anexa la contractul cu utilizator lista posturilor retransmise, este că grila posturilor Tv retransmisă divizată pe pachete este în prealabil aprobată prin decizia Consiliului Coordonator Audiovizualului care este făcută publică pe pagina Web CCA și prin publicarea listei respective în ediția periodică Monitorului Oficial. Astfel publicul este informat prin mijloacele de informare publică imparțiale despre conținutul pachetelor, nemaivorbind de faptul că toate listele de pachete sunt publicate pe pagina web al furnizorului, sunt afișate la locurile de vânzare și sunt înmânate publicului prin intermediul flanelor și etc. Cumulativ toate obiecțiile relatate aduc la concluzia despre inutilitatea și disproporționalitatea cerinței criticate. O altă condiție excesivă este indicarea în contract a unui număr minim de posturi garantat. De pe lângă faptul că prezenta clauza este operată cu				încheiate cu abonați în formă scrisă cel puțin următoarele informații: lit.a) lista nominală a programelor din cadrul ofertei de servicii de programe media audiovizuale aferente pachetului de servicii contractat, cu precizarea că aceasta poate fi modificată din considerente obiective și justificate și se va produce doar după informarea prealabilă a utilizatorului final cu cel puțin 30 de zile pînă la modificare; lit.b) <i>text original.</i>
--	---	--	--	--	--	---

		încălcarea competenței verticale și orizontale, menționăm faptul că noțiunea de număr de posturi minim garantat nu este cunoscută legislației naționale. Impunerea de ANRCETI clauzelor de protecție drepturilor consumatorilor de programe intră în conflict cu prevederile art. 10 (2) Codului Audiovizualului: ”<i>Apărarea drepturilor consumatorilor de programe este asigurată de către Consiliul Coordonator al Audiovizualului, în a cărui sarcină este pusă coordonarea activității audiovizuale, precum și de către instanțele de judecată.</i> De pe lângă aceasta adnotăm despre lacuna care apare după familiarizarea cu ultima propoziția din clauza comentată, avînd în vedere o evidentă incertitudine în răspuns asupra întrebării dacă propoziția				
35.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 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;	În mod similar observăm o anumită discrepanță între clauza proiectului și propoziția 2 din art. 9 (2) Codului Audiovizualului: ”<i>Distribuitorii de servicii vor asigura crearea unor pachete de servicii de programe pe criterii nediscriminatorii și la prețuri accesibile diverselor categorii ale populației</i>”. O apreciem clauza din proiect ca fiind o depășire a normelor legislative, realizată cu un conflict cu norma citată ba chiar și cu noțiunea comunicațiilor electronice din Legea comunicațiilor electronice, conform căreia <i>în cercul comunicațiilor electronice nu sunt incluse serviciile prin care se furnizează conținutul informației transmise prin intermediul rețelelor sau serviciilor de comunicații electronice sau prin care se exercită controlul editorial asupra acestui conținut.</i> De asemenea o calificăm în calitate de o evidentă novelă anterior necunoscută legislației naționale propoziția 2 din clauza comentată, care la fel reprezintă o intenție autorului de a crea norme primare, care poate fi privită ca o ingerință a dreptul furnizorului să stabilească procedura și termenele de efectuare a plăților pentru serviciile de comunicații electronice, instituit prin art. 20 (1) lit. c) Legii comunicațiilor electronice. Este de menționat că din motivele necunoscute pentru a implementa în contract condițiile de migrare a furnizorului între pachetele de servicii sunt aplicabile doar serviciilor de retransmisie posturilor tv.	Se propune excluderea Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37 sbpct.70) din textul proiectului.	Ținînd cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.70) se expune într-o redacție nouă		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.43) să efectueze, după expirarea perioadei minime inițiale a contractului încheiat în formă scrisă, la cererea utilizatorului final, trecherile la un nivel inferior sau superior de pachete de servicii fără impunerea obligației de achitare a unor plăți aferente procesului de trecere;
III.					S.A.”Moldtelecom”	

36.	Capitolul II Pct.5. În sensul prezentului Regulament se definesc următorii termeni: --- sbpct.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 (<i>Transmission Control Protocol/ Internet Protocol</i>);		La pct. 5 alin. (2) din proiect propunem substituirea cuvântului „semnalelor” cu „pachetelor”.	Se acceptă	Sintagma „serviciu public de acces la Internet” derivă din noțiunea „serviciu de comunicații electronice” în corelare cu noțiunea „serviciu public de comunicații electronice” definite în art. 2 din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007, în care este utilizat cuvântul „semnalelor”.	Capitolul I Pct.3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: sbpct.9) serviciu public de acces la Internet – un serviciu de comunicații electronice pus la dispoziția publicului de către un furnizor, care constă în transportul semnalelor/pachetelor de date și care permite accesul utilizatorului final de pe teritoriul Republicii Moldova la rețeaua mondială unitară de calculatoare și alte aparate cu adrese computerizate, interconectate conform protocoalelor de comunicare TCP/IP (<i>Transmission Control Protocol/ Internet Protocol</i>);
37.	Capitolul II Pct.5. În sensul prezentului Regulament se definesc următorii termeni: --- sbpct.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;	În alineatul 6 din același punct, menționăm că la punctele de vânzare pot fi comercializate nu doar Cartele SIM, ci și alte cartele magnetice preplătite, ca exemplu, cartele Tet-a-Tet a S.A. „Moldtelecom”.	În acest context, propunem de completat acest punct cu sintagma „alt gen de cartele magnetice destinate accesării serviciilor de comunicații electronice”.	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.5 sbpct.6) se expun într-o nouă redacție.	La definirea noțiunii „punct de vânzare” se menționează doar despre serviciul public de telefonie mobilă deoarece în textul Regulamentului sintagma respectivă se referă doar la locațiile în care sunt vândute cartelele preplătite aferente serviciilor publice de telefonie mobilă.	Capitolul I Pct.3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: sbpct.7) punct de vânzare – orice punct de lucru sau oricare altă locație în care furnizorul vinde personal sau prin terțe persoane împuternicite de el Cartele SIM aferente contractării serviciului public de telefonie mobilă fără încheierea contractelor în formă scrisă;
38.	Capitolul II Pct.5. În sensul prezentului Regulament se definesc următorii termeni: --- sbpct.7) cod PIN (<i>Personal Identification Number – Număr Personal de Identificare</i>) – 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;		În noțiunea codului PIN considerăm necesar includerea după ”Introducerea greșită consecutivă” a sintagmei ”de trei ori”.	Se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.5 sbpct.7) se expun într-o nouă redacție.		Capitolul I Pct.3. În sensul prezentului Regulament se definesc următorii termeni: sbpct.4) cod PIN (<i>Personal Identification Number – Număr Personal de Identificare</i>) – parolă din 4 cifre atribuită Cartelei SIM care servește pentru protejarea accesului la datele incluse în Cartela SIM și la serviciile accesibile cu această cartelă. Introducerea greșită consecutivă de trei ori a codului PIN blochează automat Cartela SIM;
39.	Capitolul II Pct.5. În sensul prezentului Regulament se definesc următorii termeni: --- sbpct.8) ofertă comercială – ansamblul ofertelor de servicii, cu excepția ofertelor individuale propuse în cadrul negocierilor directe.	Nu este clar de ce ofertele individuale oferite în cadrul negocierilor directe nu se consideră comerciale. În opinia noastră, toate ofertele oferite utilizatorilor sunt oferte comerciale.	Propunem să redefinim în comun cu ANRCETI și alți furnizori acest termen.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.5 sbpct.8) se exclud.		Text exclus.
40.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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.		Din motivul că în prezent utilizatorul final are diferite opțiuni de a-și declara dorința de contractare a serviciilor, după cum este indicat și în pct. 9, propunem completarea pct. 8 după cuvintele „exprimă în scris” cu sintagma „sau în altă formă (online, prin telefon) acceptate de către părți”, din motivul că nivelul de dezvoltare al tehnologiilor ne permite utilizarea altor metode de lucru.	Se acceptă parțial. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.8 se expun într-o nouă redacție.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct.7. Contractarea serviciilor prin încheierea actelor în formă scrisă (în continuare – contracte) este un drept garantat prin lege utilizatorului final, care devine obligație pentru furnizor doar în cazul în care utilizatorul final își exprimă voința de a face uz de acest drept, printr-o adresare către furnizor.
41.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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	Considerăm că propunerea Agenției de a determina mărimea și formatul literelor de 12 pt din contract este excesivă, deoarece fiecare furnizor determină forma proprie de întocmire a contractului, cu condiția ca ea să fie	Propuneri lipsesc.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.14 se expune într-o		Capitolul II Secțiunea 1 Pct.11. Contractele se încheie pe hârtie sau alt suport durabil și vor cuprinde clauze contractuale clare, univoce și lizibile a căror înțelegere nu necesită cunoștințe speciale. Cu acordul utilizatorului final, contractele pot fi

	formă electronică, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege.	lizibilă de către utilizatorii finali.		nouă redacție care va cuprinde și problema abordată de S.A. "Moldtelecom"		încheiate în formă electronică, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege.
42.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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.	Cerem explicația la pct. 18 din proiect, dacă toate tipurile de contract vor trebui să prevadă „limita de credit maxim”. Atragem atenția că la momentul actual, mijloacele tehnice ale S.A. "Moldtelecom" nu permit astfel de aplicații.	Propuneri lipsesc.	Prevederile pct.18 se exclud.	Limite de credit maxim este subiect al contractelor de furnizare a serviciilor ce sunt taxate pe unitate de timp, pe unitate de apel (servicii de telefonie) sau pe unitate de volum de trafic (servicii de acces la Internet).	Text exclus
43.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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.	La pct. 19 nu este clar, dacă toate anexele la contract, inclusiv condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor urmează să fie întocmite în 2 exemplare, unul din care să fie inclus în dosarul deținut de furnizor. Aceste anexe sunt foarte voluminoase, spre exemplu, tarifele în vigoare ale Moldtelecom pentru telefonia fixă, inclusiv arenda circuitelor sunt în volum de peste 100 pagini.	Propuneri lipsesc.	Prevederile pct.19 se exclud.		Text exclus.
44.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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.	Contractele cu perioadă minimă contractuală sunt încheiate numai în cazul ofertei abonaților condițiilor speciale, în cazul ofertei condițiilor standarde perioada contractuală este nedefinită.	Solicităm modificarea pct. 21 în sensul că furnizorii oferă utilizatorilor finali posibilitatea de a încheia contracte cu perioade minime inițiale de valabilitate nu mai mare de 36 de luni."	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.21 se expun într-o nouă redacție care va cuprinde și problema abordată de S.A. "Moldtelecom"	Propunerea vine în contradicție cu legislația civilă.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct.15. Perioada minimă inițială a contractelor încheiate este de cel mult 24 de luni.
45.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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		Propunem de divizat în două părți: 1) "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 condițiile contractului nu prevăd altfel". În cazul când, 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". 2) Contractul poate fi reziliat la cererea utilizatorului final. În acest	Se acceptă parțial. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.22 se expun într-o nouă redacție care va cuprinde și problema abordată de S.A. "Moldtelecom"		Capitolul II Secțiunea 1 Pct.16. Contractul poate fi reziliat la cererea utilizatorului final, depusă în termenele, forma și prin mijloacele de comunicare prevăzute în contract. Contractul este reziliat în decurs de maxim 24 de ore din momentul depunerii cererii sau din una din data ulterioară indicată în cerere, dacă condițiile contractuale nu prevăd altfel.

	ziua indicată în cerere, îndeplinind prevederile pct. 23 și pct.24 al prezentului Regulament.		caz, utilizatorul final depune în scris cerere de reziliere a contractului, "în termenele prevăzute în contract". Contractul este reziliat în decurs de 24 ore din momentul depunerii cererii sau din ziua indicată în cerere, îndeplinind prevederile pct. 23 și pct. 24 al prezentului Regulament, dacă condițiile contractual nu prevăd altfel.			
46.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.25. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului în următoarele cazuri: --- sbpct.3) dacă, în baza hotărârii definitive a instanței de judecată se constată că utilizatorul final a săvârșit delict.	Considerăm că pct. 25 sbpct.3) este prea generalizat. În redacția actuală nu este clar despre ce delict se are în vedere și legătura cauzală dintre delict și contractul de prestări servicii.	Propunem specificarea că delictele săvârșite de utilizatorul final țin de accesul la rețeaua sau serviciile de comunicații de care a beneficiat.	Se acceptă. Prevederile pct.25 sbpct.26) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct.19. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului în următoarele cazuri: --- sbpct.3) dacă, în baza hotărârii definitive a instanței de judecată se constată că utilizatorul final a săvârșit delict ce țin de utilizarea rețelelor și/sau serviciilor publice de comunicații electronice de care a beneficiat..
47.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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. Pct.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.	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, precum și în cazul când abonatul a folosit serviciile în scopuri ilegale. În aceste cazuri furnizorul va rezilia contractul în momentul constatării încălcărilor cu notificarea ulterioară a utilizatorului final despre rezilierea contractului. Astfel, în varianta actuală nu este clar cum se reziliază contractul în cazurile descrise în pct. 27. Sunt tot mai frecvente cazurile de efectuare a terminației ilegale de trafic internațional, inclusiv prin intermediul telefoniei mobile, de aceea este necesar de a avea posibilitatea de a rezilia aceste contracte imediat ce s-a constatat o asemenea fraudă.	Propuneri lipsesc.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.27 se expun într-o nouă redacție care va cuprinde și problema abordată de S.A. "Moldtelecom"	Pct.25 prevede cazurile în care furnizorul poate să rezilieze din inițiativa proprie a contractului. Folosirea serviciilor în scopuri ilegale trebuie probată în judecată. Terminația traficului internațional poate fi subiect al clauzelor contractuale.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct.20. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului doar după notificarea prealabilă a utilizatorului final în forma și prin mijloacele de comunicare prevăzute în contract, și doar în cazul în care utilizatorul final nu a eliminat încălcările contractului în perioada de timp specificată în notificare, care nu trebuie să fie mai mică de 30 de zile de la data notificării. Capitolul II Secțiunea 1 Pct.21. Prevederile pct. 22 din prezentul Regulament nu se aplică în cazurile menționate în pct.21 sbpct.2)-3) din prezentul Regulament sau în cazul în care, prin acțiunile utilizatorului final, crește riscul nefuncționării rețelei sau se restrâng posibilitățile altor utilizatori finali de a utiliza serviciile publice de comunicații electronice. În aceste cazuri furnizorul poate rezilia contractul cu utilizatorul final respectiv fără notificarea prealabilă.
48.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.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.		La pct. 28 și respectiv în cuprinsul Secțiunii 2, propunem ca și la contractarea serviciilor în formă verbală, utilizatorul final să fie identificat, pentru ca aceasta devine o condiție la asigurarea portabilității.	Nu se acceptă	Obligația de identificare a utilizatorilor finali ține de legislația primară. În cazul inexistenței unei asemenea obligații în legislația primară, utilizatorul final va beneficia de portabilitatea numărului său doar după o identificare prealabilă în baza propriei convingeri și opțiuni.	<i>Text original.</i>
49.	Capitolul IV Secțiunea 1 Pct.36. Furnizorul are următoarele drepturi: --- sbpct.8) dreptul de a-l deconecta pe		Propunem de a modifica pct. 36 alin. (8) în următoarea redacție: De a-l deconecta pe utilizatorul final de la serviciile publice de comunicații electronice în ziua în care expiră	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile	Dacă utilizatorul final abonat depune cerere de încetare a contractului, deconectarea acestuia de la rețea nu este deja un drept al furnizorului ci o	<i>Text exclus.</i>

	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;		perioada pentru care a fost încheiat contractul în formă scrisă, dacă utilizatorul final depune cerere de încetare a contractului conform p.22 din Regulament.	pct.36 sbpct.8) se expun într-o nouă.	obligație a acestuia.	
50.	Capitolul IV Secțiunea 1 Pct.36. Furnizorul are următoarele drepturi: --- sbpct.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;		Propunem modificarea alin. (10) al pct. 36 în următoarea redacție ”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, cu excepția cazurilor când procurarea serviciilor s-a efectuat în baza contractelor verbale”.	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.36 sbpct.10) se expun într-o nouă redacție.	În redacția actuală este reflectată ideea că furnizorul are dreptul de a refuza satisfacerea cererii utilizatorului final privind deblocarea cartelei dacă și numai în cazul în care nu se probează faptul că solicitantul este beneficiarul legal al cartelei SIM, indiferent de modul de contractare a serviciilor, în baza de contract în formă scrisă sau verbală. În redacția propusă de S.A.”Moldtelecom” ar însemna că furnizorul nu are dreptul de a refuza deblocarea Cartelei SIM în cazul contractării serviciilor în formă verbală, fapt ce nu poate fi admis.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.11) dreptul de a refuza satisfacerea cererii utilizatorului final privind deblocarea Cartelei SIM, dacă nu se probează faptul că solicitantul este beneficiarul legal sau titularul Cartelei SIM;
51.	Capitolul IV Secțiunea 1 Pct.36. Furnizorul are următoarele drepturi: --- sbpct.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 contractul încheiat în formă scrisă;		La pct. 36 alin. (11) propunem de a aduce termenul de informare a utilizatorului despre schimbarea numărului de apel în concordanță cu perioadele din pct. 37 alin. (19), și anume: „cu cel puțin 30 zile (pentru persoane fizice) și 60 zile (pentru persoane juridice).	Se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.36 sbpct.11) se expun într-o nouă redacție care va cuprinde și problema abordată de S.A. ”Moldtelecom ”		Capitolul III Secțiunea 1 Pct.27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.12) dreptul de a schimba numărul de apel oferit utilizatorului final din motive operaționale sau în cazul modificării legislației în vigoare;
52.	Capitolul IV Secțiunea 1 Pct.36. Furnizorul are următoarele drepturi: --- sbpct.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;		În alin. (13) din același punct de substituit sintagma „conectarea la sau accesul în rețeaua” cu următoarea expresie „conectarea sau accesul la rețeaua”.	Se acceptă		Capitolul III Secțiunea 1 Pct.27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.13) dreptul de a nu accepta conectarea sau accesul la rețeaua, pe care o furnizează, a echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali necertificate conform cerințelor actelor normative în vigoare ale Republicii Moldova.
53.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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		La pct. 37, alin. (1), propunem de reformulat sintagma ”cel puțin prin următoarele mijloace” în ”cel puțin unul din următoarele mijloace”.	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.1) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.1) să pună gratuit la dispoziția publicului informații detaliate, clare și actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și celelalte condiții de furnizare și utilizare a serviciilor pentru a asigura posibilitatea

	posibilitatea utilizatorilor finali de a decide în cunoștință de cauză asupra alegerii rețelelor și serviciilor, cel puțin prin următoarele mijloace: lit.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; lit.b) afișarea informațiilor pe paginile proprii de Internet; lit.c) serviciul de relații cu clienții, disponibil cel puțin 56 de ore pe săptămână la un număr de telefon indicat de furnizor.					utilizatorilor finali de a decide în cunoștință de cauză asupra alegerii rețelelor și serviciilor, cel puțin prin unul din următoarele mijloace: lit.a) în formă tipărită și/sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică ; lit.b) prin afișarea pe paginile proprii de Internet; lit.c) prin serviciul de relații cu clienții, disponibil cel puțin 56 de ore pe săptămână, la un număr de telefon indicat de furnizor.
54.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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 acesteia;		De completat pct. 37 alin. (2) cu cuvântul „pentru” înaintea cuvântului „familiarizarea”.	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.2) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.2) să redacteze și să prezinte informațiile prevăzute la pct. 28 sbpct.1) din prezentul Regulament într-o manieră simplă, clară, lizibilă și accesibilă utilizatorilor finali pentru familiarizarea cu acestea.
55.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Includerea în contract și a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor va face ca contractul să fie foarte voluminos și va duce la suportarea cheltuielilor adăugătoare de către furnizori. Aceste condiții pot fi plasate pe site și oferite pentru a lua cunoștință utilizatorului pe suport de hârtie pînă la semnarea contractului.	De exclus sintagma din pct. 37 alin. (4) ”inclusiv, după caz, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor”.	Se acceptă parțial. Ținînd cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.4) se expun într-o nouă redacție care va cuprinde și problema abordată de S.A. ”Moldtelecom ”	Persoanelor interesate să încheie un contract trebuie puse la dispoziție întreaga informație ce ține de încheierea contractului. Nu toate persoanele au acces la Internet ca să se familiarizeze cu condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor pe pagini de Internet al furnizorului, de aceea, este necesar ca furnizorul să ofere posibilitatea persoanei interesate să beneficieze de alte opțiuni în acest sens. De ex. oferirea tuturor materialelor și informației relevante, inclusiv a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor pe suport de hârtie.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.4) să înmâneze, în mod gratuit, fiecărei persoane interesate, înainte de încheierea contractului, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică, o copie a contractului standard și după caz, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, alte materiale și informații relevante, astfel încât utilizatorul final să fie pe deplin informat, în prealabil, despre drepturile și obligațiile ce vor reveni părților în eventualitatea încheierii contractului;
56.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.5) să asigure accesul nediscriminatoriu al tuturor utilizatorilor finali la serviciile solicitate și contractate de aceștia;	Solicităm explicarea termenului ”nediscriminatoriu” utilizat în pct. 37 alin. (5).	<i>Propuneri lipsesc</i>	Ținînd cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.5) se exclud.		<i>Text exclus.</i>
57.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele		De completat pct. 37 alin. (7) cu fraza ”cu excepția cazurilor prevăzute	Se acceptă parțial.	La acest subiect, contractul nu trebuie să contravină	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații

	obligații esențiale: --- sbpct.7) să asigure funcționarea neîntreruptă a rețelelor publice de comunicații electronice pe care le furnizează;		în prezentul regulament și în contract”, din motivul că funcționarea neîntreruptă apriori nu este posibilă.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.7) se expun într-o nouă redacție care va cuprinde și problema abordată de S.A. ”Moldtelecom ”	prevederilor reglementate de acest regulament.	esențiale: --- sbpct.5) să asigure funcționarea neîntreruptă a rețelelor publice de comunicații electronice pe care le furnizează cu excepția cazurilor prevăzute în prezentul Regulament;
58.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;		Considerăm oportun de unit alin. (7) și (8) din pct.37 și de introdus după sintagma ”lucrărilor planificate de modernizare” cu ”și întreținere”. Totodată, propunem completarea acestor prevederi cu specificarea când întreruperea furnizării serviciilor publice de comunicații electronice are loc din vina terțelor persoane (ex: deteriorări și furturi de cablu și echipamente, nelivrarea energiei electrice etc.). Astfel, propunem următoarea redacție: să ia toate măsurile necesare pentru a asigura integritatea rețelei publice de comunicații electronice și să furnizeze serviciile publice de comunicații electronice 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. Întreruperea temporară a serviciilor se admite în cazuri de forță majoră, declarate în modul stabilit de instituțiile abilitate în acest sens, în cazul efectuării de către furnizor a lucrărilor planificate de modernizare a rețelei și a lucrărilor operaționale, a lucrărilor de înlăturare a deranjamentelor, în cazuri excepționale de lucrări de dezvoltare rețea, reorientări de echipamente, verificări complexe, ce se vor desfășura preponderent în orele de noapte și în cazuri când întreruperea s-a produs din motive ce nu-i pot fi imputabile furnizorului.	Se acceptă parțial. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.8) se expun într-o nouă redacție care va cuprinde și problema abordată de S.A. ”Moldtelecom ”	Apariția deranjamentului este un caz impus de anumite circumstanțe neprevăzute care trebuie identificate. Aceste circumstanțe, însă, nu pot servi drept temei pentru a se admite în mod aprioric întreruperea serviciului. De asemenea nu pot servi drept temei pentru a se admite în mod aprioric întreruperea serviciului nici circumstanțele ce nu sunt aferente cazurilor de forță majoră declarate în modul stabilit de legislația în vigoare.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.6) să ia toate măsurile necesare pentru a asigura integritatea rețelei publice de comunicații electronice și să furnizeze serviciile 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția situațiilor de forță majoră, declarate în modul stabilit de legislația în vigoare. În cazul lucrărilor planificate de modernizare și dezvoltare a rețelei, care necesită întreruperea furnizării serviciilor pe o perioadă ce depășește 72 de ore consecutive, furnizorul va informa utilizatorii finali și Agenția, în prealabil, cu cel puțin 10 de zile până la demararea lucrărilor;
59.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;		La alin. (16) din același punct specificăm că perioada de 2 ore pentru conectare la serviciul public de telefonie mobilă riscă să nu fie respectat în unele cazuri, spre exemplu, sfârșitul zilei de lucru, fluxul mare de conectări și/sau deconectări etc. Propunem a fi substituit cifra „2” cu „24” și la sfârșitul punctului de completat cu sintagma „dacă contractul nu prevede altfel”.	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.16) se exclud.	Acest termen urmează a fi specificat în contract.	Text exclus.
60.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:		Solicităm redactarea alin. (20) în următoarea redacție „să remedieze deranjamentele tehnice care au dus la	Se acceptă parțial. Ținând cont de	Propunerile S.A.„Moldtelecom”, vin în contradicție cu prevederile pct. 29 sbpct.6) lit.i) din	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:

	--- sbpct.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;		întreruperea sau degradarea serviciului în termen de 24 ore, pentru deranjamentele ce țin de funcționarea unei singure linii de abonat, după caz, număr de telefon, și în termen maxim de 72 de ore pentru deranjamentele ce țin de funcționarea rețelei”.	comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.20) se expun într-o nouă redacție care va cuprinde și problema abordată de S.A. ”Moldtelecom ”	Regulamentul privind regimul de autorizare generală și eliberare a licențelor de utilizare a resurselor limitate pentru furnizarea rețelelor și serviciilor publice de comunicații electronice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.57 din 21 decembrie 2010.	--- sbpct.15) să remedieze deranjamentele tehnice care au dus la degradarea calității sau la întreruperea serviciilor în termen maxim de 8 ore pentru incidente ce țin de funcționarea unei singure linii de acces, după caz, număr de telefon, în termen maxim de 24 de ore pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe linii de acces, după caz, numere de telefon) și în termen de 72 de ore pentru incidente critice (când sunt afectate 50 la sută sau mai multe linii de acces, după caz, numere de telefon). Termenele de remediere a deranjamentelor se vor scurge din momentul primei raportări a deranjamentului de către utilizatorul final sau, după caz, din momentul înregistrării acestuia de către sistemele de management ale furnizorului. Prevederile date nu se aplică în cazul: lit.a) deranjamentelor pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu cea a furnizorului; lit.b) deranjamentelor în echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final sau în rețelele private de comunicații electronice ale acestuia; lit.c) deranjamente legate de furtul cablurilor sau altor elemente de rețea care nu sunt raportate de utilizatorii finali, dar care sunt înregistrate de sistemele de management ale furnizorului.
61.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;		Solicităm excluderea alin. (21) pct. 37, din cauza că în primul rând nu sunt definite noțiunile ”incidente majore și critice” și în al doilea rând, nu este clar în baza căror acte normative Agenția își rezervă dreptul de a cere astfel de rapoarte. Admitem substituirea acestui alineat în următoarea redacție „în timpul de remediere stipulat în art.20 nu se încadrează: a) deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu cea a furnizorului, cu privire la care nu se pot primi informații privind remedierea problemei apărute; b) deranjamente cauzate de echipamente aflate în proprietatea utilizatorului final sau datorită rețelei proprietatea acestuia; c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonați însă sunt înregistrate de sistemele de management”.	Se acceptă parțial. Prevederile pct.37 sbpct.21) se expune într-o redacție nouă. De asemenea, pct.37 se completează cu un subpunct nou care va reflecta propunerea S.A. ”Moldtelecom”.	În noua redacție a pct.37 sbpct.20 noțiunile de „incidente majore” și „incidente critice” vor fi definite. ANRCETI este în drept să solicite o astfel de informație în baza art.10 alin.(1) lit.e) din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.16) să prezinte Agenției, în cazul incidentelor majore sau critice, rapoarte oficiale privind detalierea cauzelor și circumstanțelor în care s-au produs deranjamentele și măsurile întreprinse pentru remedierea lor și cele preconizate pentru evitarea repetării acestora. Rapoartele vor fi prezentate nu mai târziu de prima zi lucrătoare din momentul scurgerii termenului de înlăturare a deranjamentului;
62.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.22) să efectueze recalcularea plății		Nu se acceptă în redacția dată a pct. 37 alin. (22), deoarece o reclamație sau adresare privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii sau degradării	Se acceptă parțial. Ținând cont de comentariile furnizorilor,		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.17) să efectueze recalcularea plății de

	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;		serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces, necesitând efectuarea de reparații. Astfel recalcularea plății de abonament poate fi efectuat doar când a fost sesizată reclamația referitoare la deranjament. Totodată, "Furnizorul asigură recalcularea plății de abonament pentru fiecare zi de întrerupere a prestării Serviciilor pentru o perioadă ce depășește 24 de ore consecutive, în baza cererii înaintate de către abonat în formă scrisă cu indicația numărului de identificare a deranjamentului inițiat la Serviciul Suport Clienți, prin completarea contului abonatului cu suma în mărime de 1/30 din plata de abonament lunară a Serviciului. Recalcularea se va efectua pentru deranjamente, care au avut loc în zona de responsabilitate a furnizorului. În cazul imposibilității recalculării plății de abonament în luna în care au avut loc întreruperi, furnizorul le va efectua în luna imediat următoare. 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.	prevederile pct.37 sbpct.22) se expun într-o nouă redacție care va cuprinde și problema abordată de S.A. "Moldtelecom"		abonament pentru liniile de acces, după caz, pentru numerele de telefon, pentru care serviciile au fost întrerupte sau degradate în perioada de lichidare a deranjamentului. Recalcularea se va efectua în baza cererii scrise, depuse de către utilizatorul final în acest sens în adresa furnizorului cu care are încheiat contract în formă scrisă, cu indicarea, după caz, a numărului de identificare a deranjamentului înregistrat la serviciul de relații cu clienții al furnizorului vizat. Plata de abonament va fi recalculată proporțional perioadei în care serviciul a fost indisponibil sau degradat.
63.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: lit. a) date de identificare a furnizorului: --- (7) numele, prenumele și codul personal al reprezentantului legal al furnizorului de servicii;		Propunem excluderea din pct. 37 alin. (27), lit. a) paragraful (7) a sintagmei "codul personal al reprezentantului legal al furnizorului de servicii".	Se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.27) lit.a) se expun într-o nouă redacție care va cuprinde și problema abordată de S.A. "Moldtelecom"		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, următoarele clauze: lit.a) date de identificare a furnizorului: (1) denumirea completă a întreprinderii; (2) adresa juridică/a sediului și poștală; (3) numărul de identificare de stat; (4) codul de identificare a băncii în care este deschis contul de decontare; (5) contul bancar de decontare; (6) numele și prenumele reprezentantului furnizorului; (7) cel puțin un număr de telefon, fax, o adresă de e-mail, după caz, adresa de Internet;
64.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele		La pct. 37, alin. (27), lit. e), paragraful (2) solicităm explicarea ce		Referitor la modul de aplicare a prețurilor și tarifelor, vezi art. 58	Text original.

	obligații esențiale: --- sbpct.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: ---- lit. e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat: --- (2) modul de aplicare a prețurilor și tarifulor;		ANRCETI subînțelege prin „modul de aplicare a prețurilor și tarifulor”. Nu este clar și solicităm explicații suplimentare la acest tip de obligație care apare pe parcursul Regulamentului de mai multe ori.		alin. (1) lit.d) din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007.	
65.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: ---- lit. e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat: --- (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;		În același punct, alin. (27), lit. e), paragraful (4) nu este clar, cum în contract pot fi prevăzute (incluse) „toate sumele datorate de utilizatorul final la o eventuală încetare a contractului...” din acest motiv, considerăm irelevantă această condiție și imposibil de realizat și prin urmare solicităm să fie exclus acest paragraf.	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.27 lit.e) liniuța (4) se exclud.		Text exclus.
66.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: ---- lit. e) informație privind prețurile și tarifele 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;		La pct. 37, alin. (27), lit. e), paragraful (6) de exclus sintagma „inclusiv precizarea dacă există costuri suplimentare asociate unei anumite modalități de plată”, deoarece aceasta este zona de responsabilitatea a prestatorilor serviciilor de recepționarea plăților.	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.27 lit.e) liniuța (6) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, următoarele clauze: ---- lit.e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat: --- (5) modalitatea de plată a facturii (numerar, prin transfer, terminale de plată, electronic, etc.);
67.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: ----		La lit f), paragraful (2) de precizat că promoțiile și avantajele menționate în acest alineat se referă anume la promoțiile existente la momentul semnării/incheierii contractului.	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.27) lit.f) liniuța (2) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor

	lit. f) acțiunea contractului: --- (2) după caz, perioada minimă a contractului, inclusiv, orice utilizare sau durată minimă necesară pentru a beneficia de anumite promoții sau avantaje;					accesibilă, următoarele clauze:- --- lit. f) informație privind acțiunea contractului:: --- (2) după caz, perioada minimă inițială a contractului, inclusiv, durată minimă necesară pentru a beneficia de anumite promoții sau avantaje existente la momentul încheierii contractului;
68.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: ---- lit. 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;	Specificăm că furnizorul nu poartă răspunderea pentru conținutul apelurilor/mesajelor (SMS, MMS) expediate de alți utilizatori finali, sau furnizori cu care este interconectat (pct. 37, alin. (28, lit. f)).	Propunem de completat cu sintagma “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”.	Se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.27) lit.a) se expun într-o nouă redacție care va cuprinde și problema abordată de S.A. ”Moldtelecom”		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.46) suplimentar clauzelor definite în pct. 28 sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de telefonie au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații: ---- lit.d) consimțământul sau refuzul utilizatorului final de a fi apelat sau de a primi mesaje SMS, MMS în scopuri de marketing, al efectuării studiilor de piață, sondajelor sau cu tentă electorală. Acest consimțământ se va referi doar la cazurile când furnizorul este autorul apelurilor sau a mesajelor trimise sau o terță persoană cu care furnizorul a încheiat un acord în acest sens și nu se va referi la mesajele informative aferente previzărilor ce reies din obligațiile furnizorului;
69.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: ---- lit. j) modalitatea tarifării apelurilor telefonice către numerele pentru servicii cu tarif special Premium Rate;	La lit. j) din același punct menționăm că la momentul actual, există mai multe modalități de taxare a accesului la serviciile cu tarif special Premium rate și anume, la unii prestatori de conținut informarea prealabilă gratuită ce include, dar nu se limitează la denumirea prestatorului serviciului de conținut, tipul serviciului furnizat, tariful unui apel sau unui minut, constituie de la 10 pînă la 30 secunde. În cazul furnizării serviciilor de tip: „Felicitări în direct”, „Concursuri interactive” organizate de posturile de televiziune și radiodifuziune autorizate pentru televotare (televoting), furnizorul de conținut are obligația de a afișa informația menționată mai sus, în intervale de maxim 10 minute, la ecranul televizorului sau expusă prin anunțuri publicitare pe toată durata desfășurării concursului sau programului etc., și este în drept să taxeze apelul telefonic din prima secundă sau sa aplice o altă modalitate de taxare. Totodată, condițiile speciale de licență prevăd că în cazul furnizării serviciilor cu o durată de pînă la 30 secunde, titularul licenței are obligația să expună informația prin anunțuri	Propunem excluderea acestui punct.	Se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile cct.37 sbpct.28 lit.i) se exclud.		Text exclus.

		publicitare, prin alte mijloace de informare în masă și este în drept să taxeze apelul telefonic din prima secundă sau sa aplice o altă modalitate de taxare.				
70.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: lit.a) volumul traficului inclus în abonament, dacă e cazul; lit.b) tariful pentru traficul suplimentar, înregistrat în cazul depășirii traficului inclus în abonament; lit.c) prețul echipamentului achiziționat odată cu serviciul de acces la internet contractat sau costurile asociate închirierii acestuia, după caz; lit.d) modalitatea, mijloacele și condițiile în care utilizatorul final poate să efectueze măsurarea vitezei de transfer a datelor (<i>upload</i> și <i>download</i>) pentru a verifica respectarea de către furnizor a clauzelor contractuale în acest sens; lit.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 „<i>best effort</i>”); (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).	Se propune a fi exclus pct. 37 alin. (29), deoarece serviciile de comunicații electronice (telefonie fixă, telefonie mobilă, de acces la Internet, precum și serviciile de televiziune prin tehnologia IPTV) sunt furnizate după principiul „așa cum este” sau „așa cum este disponibil” (best efforts). Astfel caracteristicile tehnice și parametrii de calitate din descrierile acestor servicii din Contract vor putea fi măsurate în condiții ideale. Caracteristicile acestor servicii pot diferi de la caz la caz, îndeosebi în funcție de gradul de încărcare a rețelei/starea tehnică a infrastructurii fizice de acces, suport și în funcție de condițiile meteorologice. Niciuna dintre obligațiile privind accesul, viteza și calitate Serviciilor nu reprezintă o obligație de rezultat a furnizorului. Furnizorii sunt obligați prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 23 din 03 august 2010 privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de telefonie fixă, de acces la Internet și de telefonie mobilă, să respecte valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate și să publice trimestrial pe pagina sa proprie rapoarte privind măsurarea acestor parametri. Prin semnarea Contractului, Clientul deja acceptă furnizarea Pachetului de Servicii în aceste condiții.	Se propune a fi exclus pct. 37 alin. (29).	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.29 se expun într-o nouă redacție.	Comentariile expuse nu se referă la toate prevederile sbpct. 29 din pct.37 (de ex. lit.a) – c)). Referitor la lit.d) din acest subpunct, aceste prevederi trebuie să figureze în contract pentru a se clarifica modalitatea, mijloacele și condițiile în care utilizatorul final poate să efectueze măsurarea vitezei de transfer a datelor (<i>upload</i> și <i>download</i>), astfel încât utilizatorul să poată verifica respectarea de către furnizor a clauzelor contractuale privitor la viteza contractată, or, este evident faptul că viteza declarată de furnizor constituie cel mai important factor în luarea de către utilizator a deciziei asupra alegerii furnizorului și, implicit, a pachetului de servicii, iar furnizorii stabilesc plăți de abonament proporționale valorilor vitezelor. Acest lucru va avea ca efect atât responsabilizarea furnizorului în fața utilizatorului final, cât și creșterea gradului de convingere și încredere a utilizatorului final că beneficiază de un serviciu calitativ și conform așteptărilor sale, iar plata pe care o achită furnizorului este absolut justificată.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.47) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de acces la Internet au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații: ----
71.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.33) să informeze în scris		La alin. (33) pct. 37 de completat după sintagma ”să informeze în scris” cu ”și alte mijloace prevăzute în contract”.	Se acceptă parțial. Ținând cont de comentariile furnizorilor,		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.22) să informeze în scris utilizatorul

	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;			prevederile pct.37 sbpct.33) se expun într-o nouă redacție care va cuprinde și problema abordată de S.A. "Moldtelecom"		final despre modificările în condițiile contractului încheiat în formă scrisă cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul utilizatorului final de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizatorul final. Informarea se va realiza prin mijloace care să asigure transmiterea acestuia către fiecare utilizator final în parte. Scrisorile expediate pe suport de hârtie, prin fax, în format electronic, mesajele SMS și facturile de plată constituie forma scrisă a informării utilizatorului final;
72.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;		De completat pct. 37, alin. (37) cu adverbul „nu” înaintea cuvântului „împiedice”.	Se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.37) se expun într-o nouă redacție.		Capitolul III Secțiunea 2 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.25) să nu sisteze furnizarea serviciilor achitate sau să împiedice utilizarea serviciilor gratuite, în măsura în care este fezabil tehnic, în cazul în care utilizatorul final contestă în mod întemeiat, în conformitate cu procedura legală, corectitudinea facturării altor servicii și nu achită factura de plată pentru aceste servicii;
73.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	La alin. (39) menționăm că în cazul în care utilizatorul final nu dă consimțământul prealabil în scris pentru modificarea numărului de apel, atunci furnizorul nu-și poate exercita dreptul expus în pct. 36, alin. (11) și pct. 37, alin. (19) privind schimbarea numărului de apel oferit utilizatorului final din motive operaționale sau modificarea în masă a numerelor de apel ca urmare a exercitării unor modificări în actele normative.	Propunem de exclus acest punct.	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.39 se exclud.		<i>Text exclus.</i>
74.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.41) să asigure utilizatorului final, la solicitare, blocarea accesului către numerele cu tarif special, sau la alte rețele;		Condiția din pct. 37, alin. (41) propunem să fie exclusă deoarece sistemele de <i>billing</i> existente nu pot să asigure acest proces.	Nu se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.39 se exclud.	Aceasta este o măsură de apărare a intereselor economice a utilizatorului final și urmează a fi realizată de către furnizor.	<i>Text original.</i>
75.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.43) să întreprindă toate măsurile necesare pentru ca utilizatorii finali cu handicap: --- li.b) să beneficieze de posibilitatea de a opta între furnizori, serviciile acestora și ofertele disponibile pentru majoritatea utilizatorilor finali; lit.c) să fie informați cu regularitate privind detaliile produselor și serviciilor care li se adresează;	La pct. 37, alin. (43), literele b) și c) nu sunt clare clauzele stipulate, din acest motiv solicităm explicații suplimentare.		Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.43 se exclud.		<i>Text exclus.</i>
76.	Capitolul IV Secțiunea 2	La alin. (44) persoanele cu handicap,		Ținând cont de		<i>Text exclus.</i>

	Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	definite de actele Comunității Europene, sunt acele persoane cărora, datorită unor afecțiuni fizice, mentale sau senzoriale, le lipsesc abilitățile de a desfășura în mod normal activități cotidiene, necesitând măsuri de protecție în sprijinul recuperării, integrării și incluziunii sociale. Astfel, dorim să precizăm, în cazul în care vreun utilizator final cu dezabilități senzoriale (văz, auz) solicită echipament terminal corespunzător dezabilităților sale, în ce mod furnizorul poate să asigure aceasta solicitare.		comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.44 se exclud.		
77.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;		Pct. 37, alin. (49) de completat după cuvântul „modalitatea” cu sintagma „de expediere”.	Se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.49 se expun într-o redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.30) să transmită lunar utilizatorilor finali, la cererea acestora, facturi de plată în forma (tipărită sau electronică), modalitatea de expediere (prin serviciul de trimitere poștală, poșta electronică, etc.) și la adresele stabilite în contractele încheiate în formă scrisă. Factura de plată se transmite utilizatorilor finali cel târziu până la ziua a 15-a a lunii curente, dacă în contractul încheiat în formă scrisă nu este stipulat altfel. Adresa din contract poate fi modificată de către utilizatorul final doar în baza cereri scrise;
78.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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 scadență 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;		Pct. 37, alin. (50) în vederea asigurării unui mod clar și comprehensibil al documentului dat, propunem definirea unor termeni, cum ar fi: sistarea serviciului, deconectarea serviciului etc.	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.50 se expun într-o redacție nouă.	În redacția nouă a pct.37 sbpct.50) semantica noțiunilor ”suspendare” și ”sistare” este evidentă.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.31) să transmită utilizatorului final un preaviz prin care să-l avertizeze despre orice suspendare și/sau sistare a furnizării serviciilor din cauza neachitării facturii de plată în termenele stabilite. Sistarea furnizării serviciilor este aferentă rezilierii contractului și poate avea loc după o perioadă de suspendare a furnizării serviciilor, stabilită de furnizor, în cadrul căreia pot fi furnizate doar servicii ce nu implică achitarea unor plăți. Nerecepționarea de către utilizatorul final a preavizului nu îl exonerează de obligația de plată stabilită în contract;
79.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.51) să repună în acțiune, în mod gratuit serviciile contractate de îndată ce utilizatorul final a achitat datoriile până la data scadență indicată în factura de plată;		La pct. 37 alin. (51) propunem de exclus acest punct, deoarece în următorul alineat se prevede acțiunea de repunere în funcțiune a serviciilor suspendate, inclusiv și pentru neachitare.	Se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.51) se exclud.		Text exclus.

80.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.52) să asigure realizarea portabilității numerelor conform reglementărilor în vigoare în cadrul furnizorii serviciilor publice de telefonie;		Pct. 37, alin. (52) de exclus sintagma de la sfârșitul propoziției ”în cadrul furnizării serviciilor publice de telefonie”.	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.52) se expun într-o nouă redacție.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.32) să asigure, în cazul furnizării serviciilor publice de telefonie, realizarea portabilității numerelor conform reglementărilor în vigoare;
81.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	În alineatul 61 din același punct se prevede restituirea plăților în cazul retragerii cererii de conectare, iar furnizorul nu a început efectuarea lucrărilor respective de conectare. Nu este clar, ce se întâmplă în cazul în care lucrările de conectare au demarat pînă la retragerea cererii de către utilizatorul final.	<i>Propuneri lipsesc.</i>		În aceste cazuri prevederile acestui punct nu sunt aplicabile. Cheltuielile suportate de furnizor trebuie să fie acoperite.	<i>Text original.</i>
82.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	La pct. 37, alin. (64) menționăm că furnizorii nu au instrumente de a lupta cu acestea (ex: Bulk SMS).		Ținînd cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.64) se exclud.		<i>Text exclus.</i>
83.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;		Dorim să specificăm la pct. 37, alin. (65) că la momentul actual abonatul poate activa opțiuni prin USSD sau Contul meu, și din această cauză, considerăm necesar de a specifica că acordul poate fi încheiat și în alte forme decât cea scrisă.	Ținînd cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.65) se exclud.		<i>Text exclus.</i>
84.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.67) să reporteze minutele și/sau traficul de date incluse în planul tarifar și neutilizate în luna următoare;	La pct. 37, alin. (67) nu suntem de acord cu acest punct deoarece, plata de abonament la telefonie fixă nu reprezintă plata pentru minutele incluse în abonament, ci plata pentru întreținerea liniei de abonat, iar minutele incluse pot fi considerate ca bonus. La serviciile de telefonie mobilă propunem limitarea reportării de la o luna la alta, pînă la 2 abonamente. La serviciile publice de acces la Internet sistemul de billing existent nu permite astfel de aplicații, dar în marea majoritate a pachetelor volumul de trafic de date oferit este nelimitat.		Ținînd cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.67 se exclud.		<i>Text exclus.</i>
85.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:	La pct. 37, alin. (68) dorim să precizăm ce se întâmplă în cazul când decodarea echipamentului este			Daca decodarea este efectuată de o companie terță, prevederile acestui punct nu sunt aplicabile.	

	--- sbpct.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;	efectuată de o companie terță.			Prevederile se referă doar la cazul cînd utilizatorul final se adresează furnizorului care i-a vîndut echipamentul, ca ultimul să realizeze decodarea gratuită a echipamentului după expirarea perioadei minime a contractului, adică după ce bunul a intrat în proprietatea utilizatorului.	
86.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;		De completat pct. 37, alin. (70) în a 2-a propoziție, după cuvintele „în luna următoare cererii” cu sintagma „dacă contractul nu prevede altfel”.	Ținînd cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.70) se expune într-o redacție nouă		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.43) să efectueze, după expirarea perioadei minime inițiale a contractului încheiat în formă scrisă, la cererea utilizatorului final, trecherile la un nivel inferior sau superior de pachete de servicii fără impunerea obligației de achitare a unor plăți aferente procesului de trecere;
87.	Capitolul V Secțiunea 1 Pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.13) dreptul de a i se prezenta, la cerere, facturi detaliate;		Ținînd cont că utilizatorul beneficiază de mai multe opțiuni de depunere a cererii, propunem completarea în pct. 39 alin. (13) după cuvintele „la cerere” cu textul „scrisă, sau altă modalitate convenită între părți”.	Ținînd cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.97 sbpct.13) se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de S.A.”Moldtele com”		Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.12) dreptul de a i se prezenta, la cerere, facturi detaliate în condițiile stabilite în Capitolul V al prezentului Regulament;
88.	Capitolul V Secțiunea 1 Pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.19) dreptul de a fi audiat de către furnizor;		La pct. 39, alin. (19) substituirea expresiei „a fi audiat” cu „a fi primit în audiență”.	Se acceptă. Prevederile pct.39 sbpct.19) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.19) dreptul de a fi primit în audiență de către furnizor;
89.			Propunem de a completa pct. 39 cu un alineat nou ce urmează celui 22 în următoarea redacție: „În cazul modificării listei/ofertei serviciilor de programe audiovizuale contractate din cauze imputabile furnizorului, utilizatorul final nu beneficiază de dreptul stipulat la pct. 37, alin. (22) de mai sus”, această clauză este necesară pentru cazuri de tipul: retragerea licențelor și drepturilor de emisie a posturilor de televiziune (ex. NIT), falimentul sau lichidarea posturilor TV etc.	Nu se acceptă	Prevederile pct. 37, sbpct 22) se referă doar la deranjamentele ce survin în rețeaua furnizorului. Respectiv, recalcularea se va efectua pentru deranjamente care au avut loc în zona de responsabilitate a furnizorului. Dispariția din grila de programe a unor posturi tv din alte cazuri decât din cauza unor deranjamente în zona de responsabilitate a furnizorului nu cade sub incidența prevederilor pct.37 sbpct.22).	
90.	Capitolul VI		De completat pct. 43, alin. (10) la	Nu se acceptă.	Sintagma ”factura detaliată” este	Text original.

	Pct.43. Factura detaliată pentru serviciile publice de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.10) pentru fiecare apel/convorbire telefonică de ieșire și/sau intrare, respectiv, pentru fiecare mesaj expediat și/sau recepționat, pentru care se percepe plăți conform tarifelor în vigoare, trebuie să fie indicate următoarele date: ---		început cu sintagma „Factura detaliată”.		indicată în pct.43.	
91.	Capitolul VI Pct.43. Factura detaliată pentru serviciile publice de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.12) suma totală tarifată; ---		Solicităm în pct. 43, alin. (12) substituirea sintagmei „suma totală tarifată” cu „suma totală spre facturată”.	Se acceptă. Prevederile pct.43 sbpct.12) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul V Pct.33. Factura detaliată pentru serviciile publice de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.12) suma totală spre facturare; ---
92.	Capitolul VI Pct.44. Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.12) taxele aplicate pe unitate de volum de trafic;		Solicităm excluderea din pct. 44 a alin. (12).	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.44 sbpct.12) se expun într-o redacție nouă,	Nu se fundamentează neindicarea în factura detaliată a tarifului aplicat pe unitate de volum de trafic. Utilizatorul final abonat este în drept să se convingă de faptul că suma totală pentru volumul de trafic ce a depășit cel inclus în abonament a fost corect calculată.	Capitolul V Pct.34. Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.11) tariful aplicat pe unitate de volum de trafic extra abonament sau extra opțiune;
93.	Capitolul VI Pct.44. Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.14) suma totală tarifată ---		Solicităm în pct. 44 alin. (14) substituirea sintagmei „suma totală tarifată” cu „suma totală spre facturată”.	Se acceptă. Prevederile pct.44 sbpct.14) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul V Pct.34. Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.13) suma totală spre facturare; ---
94.	Capitolul VII Secțiunea 1 Pct.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: --- sbpct.10) nivelurile de calitate oferite; ---		La pct. 51 alin. (10) de completat cu “în conformitate cu Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 23 din 03 august 2010 privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciile publice”.	Prevederile pct.51 sbpct.10) vor fi excluse.		Text exclus.
95.	Capitolul VII Secțiunea 4 Pct.55. Informația disponibilă publicului despre serviciile publice de acces la Internet trebuie să cuprindă, cel puțin, următoarele elemente: --- sbpct.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);		De modificat pct. 55 alin. (9) în următoarea redacție “Nivelurile de calitate oferite conformitate cu Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 23 din 03 august 2010 privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciile publice”.	Prevederile pct.55 sbpct.9) vor fi excluse.		Text exclus.
96.	Capitolul IX Pct.75. Procedura de soluționare a		Propunem de introdus în pct. 75 alin. (2) după sintagma ”un număr de	Se acceptă. Prevederile		Capitolul VII Pct.53. Procedura de soluționare a

	reclamațiilor include: --- sbpct. 2) un număr de telefon și o adresă de e-mail pentru primirea reclamațiilor;		telefon” și ”adresa poștală”.	pct.75 sbpct.2) se expune într-o redacție nouă.		reclamațiilor include: --- sbpct. 2) un număr de telefon, adresa poștală și o adresă de e-mail pentru primirea reclamațiilor;
97.	Capitolul IX Pct.77. Toate reclamațiile, indiferent de modalitatea depunerii, se înscriu în Registrul reclamațiilor ținut în acest sens de către furnizor, la un loc vizibil.		De modificat pct. 77 în următoarea redacție: ”Reclamațiile pot fi depuse/înscrise de utilizatorul final în Registrul de reclamații, care este ținut în acest sens de către furnizor, la un loc vizibil”.	Se acceptă. Prevederile pct.77 se expun într-o redacție nouă.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, acest punct se modifică și se completează după cum urmează.	Capitolul VII Pct.55. Toate reclamațiile depuse în scris de către utilizatorii finali sunt înregistrate de către furnizor în registrul general de intrare a corespondenței sau într-un registru de reclamații.
98.	Capitolul IX Pct.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.		Propunem următoarea redacția a pct.78: ”Termenul de examinare a reclamațiilor este cel stipulat în Legea cu privire la petiționare nr.190-XIII din 19 iulie 1994 și Regulamentul cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.1141 din 04.10.2006.	Nu se acceptă.	Termenii sunt stabiliți prin analogie cu termenele stabilite în Legea cu privire la petiționare nr.190-XIII din 19 iulie 1994.	<i>Text original.</i>
IV.					Î.M. „MOLDCELL” S.A.	
99.	Capitolul II pct.5 În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: --- sbpc. 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;	Noțiunea dată presupune că serviciul public de telefonie presupune numai efectuarea apelurilor, pe când aceasta este cu mult mai largă, fiindcă în telefonia mobilă se pot utiliza suplimentar servicii data și SMS.	Propunem reformularea acestei noțiuni prin includerea serviciilor data și SMS.	Nu se acceptă. Punctul 5 se completează cu un subpunct nou în care se va defini noțiunea de ”apel”.	Tipurile de teleservicii menționate se includ în noțiunea ”apel”, care va fi definită în pct.5. Definiția serviciului public de telefonie este preluată din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007.	Capitolul I pct.3 În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: --- sbpc. 8) serviciu public de telefonie – un serviciu de comunicații electronice pus la dispoziția publicului de către un furnizor și care permite inițierea sau primirea de apeluri locale, naționale sau internaționale, inclusiv prin protocolul IP, accesul la serviciile de urgență printr-un număr/numere din cadrul Planului național de numerotare sau dintr-un plan internațional de numerotare; sbpct; sbpct.2) apel – conexiunea stabilită prin intermediul unui serviciu public de comunicații electronice, care permite comunicarea bidirecțională.
100.	Capitolul II pct.5. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: --- sbpc. 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);	Din contextul Regulamentului, după cum sunt sistematizate normele de reglementare, se subînțelege că ANRCETI a dorit să reglementeze serviciile de date furnizate la un punct fix (internet și TV).	Propunem reformularea noțiunii date prin serviciu public de acces servicii data la un punct fix.	Nu se acceptă.	Regulamentul are ca scop să cuprindă atât accesul în rețea la un punct fix, cât și accesul la puncte nomade sau mobile în cadrul serviciului public de acces la Internet.	Capitolul I pct.3 În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: --- sbpct.9) serviciu public de acces la Internet – un serviciu de comunicații electronice pus la dispoziția publicului de către un furnizor, care constă în transportul semnalelor/pachetelor de date și care permite accesul utilizatorului final de pe teritoriul Republicii Moldova la rețeaua mondială unitară de calculatoare și alte aparate cu adrese computerizate, interconectate conform protocoalelor de comunicare TCP/IP (Transmission Control Protocol/ Internet Protocol);
101.	Capitolul II pct.5. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: --- sbpct.4) punct de lucru – orice sediu principal sau secundar în care furnizorul		Pentru a simplifica formularea noțiunii propunem reformularea cu ”punct de lucru – sediul în care furnizorul își desfășoară activitatea și care este accesibil publicului, implicit, utilizatorilor finali, în scopul furnizării serviciilor.	Se acceptă. Prevederile pct.5 sbpct.4) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul I pct.3 În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: --- sbpct.6) punct de lucru – sediul în care furnizorul își desfășoară activitatea și care este accesibil publicului, implicit utilizatorilor

	își desfășoară activitatea și care este accesibil publicului, implicit, utilizatorilor finali, în scopul furnizării serviciilor;					finali, în scopul furnizării serviciilor;
102.	Capitolul II pct.5. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: --- sbpct.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;	Din formula noțiunii date reiese că aceasta înglobează noțiunea de "punct de lucru". Pe când explicația acesteia exclude parțial noțiunea de "punct de lucru" fiindcă aici se pot contracta numai servicii fără încheierea contractelor. De asemenea, dorim să menționăm că utilizarea noțiunii de "a contracta" fără contract este incorectă din punct de vedere legal, fiindcă conform CCRM art. 700, pentru recunoașterea valabilității obligației contractuale este nevoie de declarație scrisă, ceea ce exclude posibilitatea existenței formei verbale a contractului. De aici rezultă incorectitudinea sintagmei de "a contracta verbal".	Propunem ca noțiunea să sune în modul următor " punct de vânzare – punct de vânzare autorizat de furnizor pentru a presta și/sau contracta servicii în numele acestuia în măsura împuternicirilor acordate de furnizor." Propunem utilizarea noțiunii "de a solicita servicii fără contract" după cum prevede art. 2 din Legea comunicațiilor electronice 241/2007.	Se acceptă parțial	Punctele de vânzări înglobează în sine punctele de lucru și nu le exclude în nici un fel. Un punct de lucru poate fi un punct de vânzare nu însă și vice-versa (de ex. un chioșc nu poate fi considerat un punct de lucru). Prevederile art. 680 din Codul civil stipulează că dacă pentru valabilitatea contractului legea stabilește o anumită formă sau dacă părțile au prevăzut o anumită formă, contractul se consideră încheiat în momentul îndeplinirii condiției de formă. Or, legislația primară nu stabilește în mod imperativ forma scrisă a contractului, deci, stabilirea formei contractului este subiect al acordului între părți. În art. 2 din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 nu este prevăzută noțiunea „de a solicita servicii fără contract”.	Capitolul I pct.3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: --- sbpct.7) punct de vânzare – orice punct de lucru sau oricare altă locație în care furnizorul vinde personal sau prin terțe persoane împuternicite de el Cartele SIM aferente contractării serviciilor publice de telefonie mobilă fără încheierea contractelor în formă scrisă;
103.	Capitolul II pct.5. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: --- sbpct.8) ofertă comercială – ansamblul ofertelor de servicii, cu excepția ofertelor individuale propuse în cadrul negocierilor directe.	Toate ofertele lansate de antreprenori sunt comerciale, fie acestea individuale sau publice. Reieșind din contextul noțiunii, credem că Agenția a dorit să detalieze noțiunea de "ofertă publică".		Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.5 sbpct.8) se exclud.		<i>Text exclus.</i>
104.	Capitolul II pct.5. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: ---		Pentru a se oferi claritate actului de reglementare propunem armonizarea noțiunii de "utilizator" din Regulament cu noțiunile de "utilizator/abonat/utilizator final" din Legea 241/2007, fiindcă cea din Regulament admite că "utilizatorul" poate avea și calitatea de "abonat". Utilizator – persoană fizică sau juridică care utilizează sau solicită servicii publice de comunicații electronice; Utilizator final – orice utilizator, cu excepția acelor care furnizează rețele sau servicii publice de comunicații electronice; Abonat – orice persoană fizică sau juridică care a încheiat un contract cu furnizorul de servicii publice de comunicații electronice în vederea furnizării unor asemenea servicii;	Nu se acceptă.	Noțiunile „utilizator”, „utilizator final” și „abonat” sunt definite în Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007. Conform pct.6 din proiectul regulamentului, noțiunile menționate sunt aplicabile în cuprinsul acestei lucrări. Toți abonații sunt utilizatori finali , nu însă și vice-versa, deoarece, utilizatorul final care solicită servicii nu poate fi considerat abonat pînă în momentul când acesta încheie un act juridic fie verbal (prin acceptarea ofertei/condițiilor și, implicit, utilizarea serviciilor) fie în scris (prin semnarea unui contract în scris pe suport durabil) cu furnizorul.	

			Mijloace de notificare – mesajul SMS și/sau site-ul oficial al Furnizorului www.moldcell.md și/sau meniul interactiv IVR, și/sau mijloacele mass media, precum și alte mijloace prevăzute de legislația în vigoare, utilizate de Furnizor pentru comunicarea Abonaților a oricărei informații cu privire la clauzele contractuale, inclusiv modificarea acestora.		Noțiunea de „mijloace de notificare” trebuie să fie definită clar în condițiile contractului și nu în Regulament, deoarece aceste mijloace pot să difere de la furnizor la furnizor.	
105.	Capitolul III pct.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.	Serviciile pot fi contractate prin încheierea actelor juridice civile în formă verbală, iar la solicitarea expresă a utilizatorilor finali și/sau a furnizorului, și prin încheierea actelor juridice civile în formă scrisă. Utilizarea noțiunii de ”a contracta” fără contract este incorectă din punct de vedere legal, fiindcă conform CCRM art. 700, pentru recunoașterea valabilității obligației contractuale este nevoie de declarație scrisă, ceea ce exclude posibilitatea existenței formei verbale a contractului. De aici rezultă incorectitudinea sintagmei de ”a contracta verbal”. Propunem utilizarea noțiunii ”de a solicita servicii fără contract” după cum prevede art. 2 din Legea comunicațiilor electronice 241/2007.		Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.7 se expun într-o redacție nouă.	În art. 2 din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 nu este prevăzută noțiunea „de a solicita servicii fără contract”. Este imposibil să furnizezi și să utilizezi servicii fără contract. Conform art. 666 din Codul civil, Contractul este acordul de voință realizat între furnizor și utilizatorul final prin care se stabilesc, se modifică sau se sting raporturi juridice. Deci, furnizorul prezintă oferta iar utilizatorul o acceptă și utilizează serviciile, deci între ei apare un raport juridic (contract) nescris (deci, contractul nu poate să nu existe). Prevederile art. 700 din Codul civil se referă la altceva.	Capitolul II Pct.6. Serviciile publice de comunicații electronice (în continuare – servicii) pot fi contractate prin încheierea actelor juridice civile în formă scrisă sau verbală.
106.	Capitolul III secțiunea 1 pct.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. pct.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. pct.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. pct.11. Formularul declarației/cererii și lista documentelor aferente acesteia sunt stabilite de către furnizor.	Considerăm că această prevedere contravine principiului de libertate antreprenorială conform căruia antreprenorul este liber să-și stabilească, în mod independent, genurile de activitate, să-și formeze programul de producție, conform art. 6 al Legii cu privire la antreprenorial și întreprinderi nr. 845/03.01.92.	Propunem excluderea acestor puncte.	Se acceptă parțial. Prevederile pct.10 se exclud, dar prevederile pct.8, pct.9 și pct.11 se expun în redacții noi.	Prevederile expuse în pct.8 – pct.11 nu aduce atingere nici asupra genurilor de activitate nici asupra programului de lucru al furnizorului. Prevederile pct.8. sunt fundamentate prin art.58 alin. (1) din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007. Prevederile pct.9 sunt importante pentru probarea intenției utilizatorului final de a face uz de dreptul său la un contract încheiat în formă scrisă conform prevederilor legii primare sus-menționate. Iar probarea identității și adresei utilizatorului la momentul semnării contractului este un lucru firesc și necesar pentru încheierea unui act juridic de această formă. În pct.11 se accentuează dreptul furnizorului de a stabili de sine stătător formularul cereri/declarației și setul de documente aferente încheierii contractului în formă scrisă.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct. 7. Contractarea serviciilor prin încheierea actelor în formă scrisă (în continuare – contracte) este un drept garantat prin lege utilizatorului final, care devine obligație pentru furnizor doar în cazul în care utilizatorul final își exprimă voința de a face uz de acest drept, printr-o adresare către furnizor. Pct.8. Pentru încheierea contractului), utilizatorul final depune la furnizor o declarație/cerere în forma și prin mijloacele de comunicare acceptate de părți. La momentul încheierii contractului, utilizatorul final va prezenta furnizorului setul de documente necesar și suficient pentru probarea identității și a domiciliului său. Pct.9. Formularul declarației/cererii și setul de documente aferente încheierii contractului sunt stabilite de către furnizor.

107.	Capitolul III Secțiunea 1 pct.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.	Consideram ca mărimea fontului necesita a fi exclusă fiindcă Legea cu privire la clauze abuzive prevede obligația de asigurare a lizibilității fapt ce poate fi asigurat și cu font 8-9. Spre ex. Actele normative din Monitorul Oficial se editează în font 8-9.	Propunem: Contractele în formă scrisă se încheie pe hârtie sau alt suport durabil, cu un font lizibil, vizibil și ușor de citit sau, dacă utilizatorul final este de acord, în formă electronică, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege.	Se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.14 se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Moldcell "S.A.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct.11. Contractele se încheie pe hârtie sau alt suport durabil și vor cuprinde clauze contractuale clare, univoce și lizibile a căror înțelegere nu necesită cunoștințe speciale. Cu acordul utilizatorului final, contractele pot fi încheiate în formă electronică, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege.
108.	Capitolul III Secțiunea 1 pct.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.	Considerăm că această prevedere contravine principiului de libertate antreprenorială conform căruia antreprenorul este liber să-și stabilească, în mod independent, genurile de activitate, să-și formeze programul de producție, conform art. 6 al Legii cu privire la antreprenorial și întreprinderi nr. 845/03.01.92.	Propunere – punctul necesită a fi exclus.	Se acceptă.		<i>Text exclus.</i>
109.	Capitolul III Secțiunea 1 pct.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.	Conform practicii internaționale în domeniul comunicațiilor condițiile de furnizare a serviciilor și ofertele detaliate de prețuri la toate serviciile se tipăresc sub formă de broșuri/materiale publicitare pentru a se asigura accesul la acestea înainte de semnarea contractului. Acest mecanism de lucru simplifică accesul persoanei la informație și determina utilizatorul să aleagă furnizorul și serviciul dorit.	Propunem: Contractul, întocmit în două exemplare 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.	Nu se acceptă.		<i>Text exclus.</i>
110.	Capitolul III Secțiunea 1 pct.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.	Considerăm că aceste prevederi contravin principiului de libertate antreprenorială conform căruia antreprenorul este liber să-și stabilească, în mod independent, genurile de activitate, să-și formeze programul de producție, conform art. 6 al Legii cu privire la antreprenorial și întreprinderi nr. 845/03.01.92. Conform practicii actuale abonații sunt deprinși că prelungirea se efectuează în mod automat pe perioade consecutive cu drept de reziliere. Asemenea normă ar crea haos și incomodități pentru utilizatorii finali care vor fi impuși să îndeplinească formalități în plus.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.22 se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Moldcell "S.A.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct.16. Contractul poate fi reziliat la cererea utilizatorului final, depusă în termenele, forma și prin mijloacele de comunicare prevăzute în contract. Contractul este reziliat în decurs de maxim 24 de ore din momentul depunerii cererii sau din una din data ulterioară indicată în cerere, dacă condițiile contractuale nu prevăd altfel.
111.	Capitolul III Secțiunea 1 pct.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.		Deoarece în cazul utilizatorilor fără contract nu se poate determina proprietarul resurselor bănești propunem de expus în următoarea redacție: Dacă la momentul rezilierii contractului contul utilizatorului	Se acceptă. Prevederile pct.23 se expun într-o redacție nouă.	Pct. 23 este în Secțiunea 1 „Contractarea serviciilor în formă scrisă”, deci se referă doar la utilizatorii finali care au încheiat contracte în formă scrisă cu furnizorii. Cu toate acestea, pentru claritate,	Capitolul II Secțiunea 1 pct.17. În cazul, în care, la momentul rezilierii contractului contul utilizatorului final, după efectuarea achitărilor, este pozitiv, furnizorul este obligat să ramburseze utilizatorului final, la cererea scrisă a acestuia, mijloacele bănești respective.

			final, după efectuarea achitărilor, este pozitiv, furnizorul este obligat să ramburseze Abonatului, la cererea acestuia, suma respectivă.		acolo unde este cazul, va fi utilizată noțiunea „utilizator final abonat”.	
112.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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 : ---- lit.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;	Considerăm că obligarea furnizorului de a acorda credite utilizatorului la cerere contravine principiului libertății antreprenoriale din motiv că asemenea prevedere pune furnizorul în situație de risc financiar.	Propunem excluderea acestui punct.	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.27 lit.h) se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M.”Moldcell” S.A.	Limite de credit maxim este subiect al contractelor de furnizare a serviciilor ce sunt taxate pe unitate de timp (servicii de telefonie) sau pe unitate de volum de trafic (servicii de acces la Internet). Aceste prevederi nu contravin principiului libertății antreprenoriale, ele acordă deplina libertate furnizorului și utilizatorului final abonat la încheierea contractului, totodată stabilește obligația furnizorului de a acorda posibilitatea utilizatorului final de ași stabili în cunoștință de cauză limita maximă a creditului. Aceste prevederi au ca scop apărarea intereselor utilizatorilor finali, atribuție acordată ANRCETI prin lege. Dacă furnizorul consideră că acordarea unui credit îl pune în situația de risc financiar, limita de credit ar putea fi zero. Acest lucru, însă, trebuie adus la cunoștința utilizatorului final abonat pînă la momentul încheierii contractului și trebuie să fie o clauză a contractului. În cazul stabilirii limitei zero a creditului, furnizorul are obligația de a suspenda furnizarea serviciilor ce sunt taxate pe unitate de timp (servicii de telefonie) sau pe unitate de volum de trafic (servicii de transport date și acces la Internet).	Capitolul III Secțiunea 2 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, următoarele clauze:: ---- lit.h) existența sau inexistența posibilității acordării unui credit după epuizarea completă a contului utilizatorului final, cu indicarea expresă a limitei creditului respectiv;.
113.	Capitolul III Secțiunea 2 pct.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.		Serviciile ce pot fi solicitate 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.	Nu se acceptă	Accentul se pune pe forma contractării serviciului, nu pe modalitatea de solicitare a acestuia.	<i>Text original.</i>
114.	Capitolul III Secțiunea 2 pct.29. Atât utilizatorii finali cât și	Aceasta norma are caracter declarativ ceea ce contravine regulilor tehnicii de	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Luînd în considerare		<i>Text exclus.</i>

	furnizorii trebuie să conștientizeze riscurile și dificultățile ce pot surveni în raporturile contractuale în cazul contractării serviciilor fără încheierea contractelor în formă scrisă.	elaborare a actelor normative.		comentariile furnizorilor, prevederile pct.29 se exclud.		
115.	Capitolul IV Secțiunea 1 pct.36. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.3) dreptul de a stabili, aproba și modifica tarifele pentru servicii, inclusiv tarifele pentru serviciul roaming și apelurile internaționale, cu excepția furnizorului cu putere semnificativă pe piața serviciilor de telefonie fixă relevantă, a căror tarife sunt aprobate de autoritatea de reglementare, cu avizul Guvernului Republicii Moldova;		Pentru claritate propunem de a reformula: dreptul de a stabili, aproba și modifica tarifele <u>și condițiile de utilizare</u> 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;	Nu se acceptă	Dreptul furnizorului de a stabili și modifica condițiile de furnizare a serviciilor este definit în pct.36 sbpct.2).	<i>Text original.</i>
116.	Capitolul IV Secțiunea 1 pct.36. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.5) dreptul de a refuza încheierea cu utilizatorul final a contractului de furnizare a serviciilor în următoarele cazuri; lit.a) utilizatorul final care a solicitat încheierea contractului sau reprezentantul acestuia nu a prezentat declarația/cererea și setul complet de documente conform pct.9; lit.b) utilizatorul final care a solicitat încheierea contractului are datorii anterioare neachitate față de furnizor; lit.c) utilizatorul final care a solicitat încheierea contractului este în imposibilitate de plată;		De adăugat următoarele puncte : d) dacă în urma verificării de către Furnizor a istoriei creditare a utilizatorului final, la biroul istoriilor de credit sau la companiile de colectare a datoriilor, se constata ca acesta are datorii nestinse la alți furnizori de servicii. e) alte motive conform ofertei furnizorului	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.36 sbpct.5) lit.a) se expun într-o redacție nouă.	Datoriile pot fi contestabile. Alte motive pot veni în contradicție cu principiul nediscriminator al accesului utilizatorilor final la servicii.	Capitolul III Secțiunea 1 pct.27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.6) dreptul de a refuza încheierea cu utilizatorul final a contractului în formă scrisă de furnizare a serviciilor în următoarele cazuri; lit.a) utilizatorul final nu a prezentat setul complet de documente necesar pentru semnarea contractului conform pct. 10 din prezentul Regulament sau a prezentat informații sau documente false; lit.b) utilizatorul final are datorii anterioare neachitate față de furnizor; lit.c) utilizatorul final este în imposibilitate de plată; lit.d) furnizorul este în incapacitate tehnică de furnizare a serviciului la locația solicitată de utilizatorul final.
117.	Capitolul IV Secțiunea 1 pct.36. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.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;		Dreptul de a deconecta, 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;	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.36 sbpct.7) lit.a) se expun într-o redacție nouă.	Suspendarea fără preaviz e posibilă în cazul atingerea limitei de credit maxim sau în cazul când valoarea contului utilizatorului final devine zero. În toate celelalte cazuri suspendarea și deconectarea trebuie să aibă loc cu respectarea prevederilor pct.37 sbpct.50).	Capitolul III Secțiunea 1 pct.27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.8) dreptul de a suspenda furnizarea serviciilor, fără preaviz, la atingerea limitei de credit maxim sau în cazul când valoarea contului utilizatorului final devine zero;
118.	Capitolul IV Secțiunea 1 pct.36. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.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		Punctul este neclar, necesită a fi detaliat sau explicat.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.36 sbpct.12) se exclud.		<i>Text exclus.</i>

	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;					
119.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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 acesteia;		2) 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 pentru familiarizarea cu acestea. Cerințele vis-a-vis de setul minim de informații puse la dispoziția publicului sunt expuse în cap.VII al prezentului regulament. Propunem a se exclude ultima propoziție ” Condițiile sau termenele care afectează oferta comercială vor fi prezentate în același format, cu caractere de aceeași dimensiune ca și cele folosite pentru redactarea acesteia”, fiindcă nu poate fi realizată în cadrul activităților de publicitate, fiindcă conform Legii cu privire la publicitate aceasta este redată în forma care să atragă atenția. Condițiile trebuie să fie aduse la cunoștință într-un mod perceptibil pentru adresat.	Se acceptă parțial. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.2) se expun în redacție nouă	Cerința se referă la toate mijloacele prin care oferta de servicii se face publică.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.2) să redacteze și să prezinte informațiile prevăzute la pct. 28 sbpct.1) din prezentul Regulament într-o manieră simplă, clară, lizibilă și accesibilă utilizatorilor finali pentru familiarizarea cu acestea.
120.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.7) să asigure funcționarea neîntreruptă a rețelelor publice de comunicații electronice pe care le furnizează;		De exclus. se include în sbpct. 8	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.7) se expun în redacție nouă.	Este necesar de stabilit expres obligația furnizorului de a asigura funcționarea neîntreruptă a rețelelor publice de comunicații electronice pe care le furnizează. Cu toate acestea, însă, nu sunt excluse circumstanțele care pot duce la întreruperea funcționării rețelei. Regulamentul prevede asemenea cazuri.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.5) să asigure funcționarea neîntreruptă a rețelelor publice de comunicații electronice pe care le furnizează cu excepția cazurilor prevăzute în prezentul Regulament;
121.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;		Propunem a fi reformulată în conformitate cu prevederile pct. 20, 21 din Proiect și propunem: ”să furnizeze serviciile publice de comunicații electronice 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. Deconectarea temporară a serviciilor se admite cu respectarea p. 20, 21 al prezentului Regulament.	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.8) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M.”Moldcell” S.A.	Apariția deranjamentului este un caz impus de anumite circumstanțe neprevăzute care trebuie identificate. Aceste circumstanțe, însă, nu pot servi drept temei pentru a se admite în mod aprioric întreruperea serviciului. De asemenea nu pot servi drept temei pentru a se admite în mod aprioric întreruperea serviciului nici circumstanțele ce nu sunt aferente cazurilor de forță majoră declarate în modul stabilit de instituțiile abilitate în acest sens. Prevederile pct.37 sbpct.20 – sbpct.21 se referă la întreruperi cauzate de deranjamente tehnice în afara cazurilor de forță	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.6) să ia toate măsurile necesare pentru a asigura integritatea rețelei publice de comunicații electronice și să furnizeze serviciile 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția situațiilor de forță majoră, declarate în modul stabilit de legislația în vigoare. În cazul lucrărilor planificate de modernizare și dezvoltare a rețelei, care necesită întreruperea furnizării serviciilor pe o perioadă ce depășește 72 de ore consecutive, furnizorul va informa utilizatorii finali și Agenția, în prealabil, cu cel puțin 10 de zile până la demararea lucrărilor;

					majoră oficial declarate sau a întreruperilor planificate de furnizor în vederea efectuării lucrărilor.	
122.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.10) să expună, la toate punctele de lucru, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor și instrucțiunile necesare pentru fiecare tip de serviciu furnizat; sbpct.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;		De exclus. Se include în sbpct. 11	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.10) și sbpct.11) se expun în redacție nouă	În pct.37 sbpct.10 se definește obligația furnizorului de a expune la toate punctele de lucru condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor și instrucțiunile necesare pentru fiecare tip de serviciu furnizat în cazul contractării serviciilor în formă verbală.	Capitolul III Secțiunea 2 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.8) să ofere utilizatorului final, la toate punctele de lucru, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor și instrucțiunile necesare pentru fiecare tip de serviciu furnizat, tarifele și alte plăți aplicabile, alte informații care pot influența decizia utilizatorului final la contractarea serviciilor în formă verbală; sbpct.9) să ofere utilizatorului final, înainte de încheierea contractului în formă scrisă, posibilitatea de a se familiariza cu condițiile de furnizare și utilizare a oricărui tip de serviciu ce face obiectul contractului, cu tarifele și alte plăți aplicabile, alte informații care pot influența decizia utilizatorului final la contractarea serviciilor;
123.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.12) să publice informații complete și actualizate la punctele de lucru, accesibile pentru orice utilizator final și pe pagina sa de Internet;		Propunem: să publice informații complete și actualizate, accesibile pentru orice utilizator final și pe pagina sa de Internet;	Nu se acceptă	Această normă se repetă.	Text exclus.
124.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Nu este clar stabilit de la ce moment începe să curgă termenul și luând în considerație termenii ofertelor, contractele pot fi încheiate cu dată viitoare	Propunem ca momentul determinant să fie "din momentul indicat în contract" și nu "din momentul finisării procedurii de contractare" .	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.16) se exclud.	Acest termen urmează a fi specificat în contract.	Text exclus.
125.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;		Este necesar de definit incidentele majore și cele critice	Se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.20) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de de Î.M."Moldcell "S.A.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.15) să remedieze deranjamentele tehnice care au dus la degradarea calității sau la întreruperea serviciilor în termen maxim de 8 ore pentru incidente ce țin de funcționarea unei singure linii de acces, după caz, număr de telefon, în termen maxim de 24 de ore pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe linii de acces, după caz, numere de telefon) și în termen de 72 de ore pentru incidente critice (când sunt afectate 50 la sută sau mai multe linii de acces, după caz, numere de telefon). Termenele de remediere a deranjamentelor se vor scurge din momentul primei raportări a deranjamentului de către utilizatorul final sau, după caz, din momentul înregistrării acestuia de către sistemele de

						management ale furnizorului. Prevederile date nu se aplică în cazul: lit.a) deranjamentelor pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu cea a furnizorului; lit.b) deranjamentelor în echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final sau în rețelele private de comunicații electronice ale acestuia; lit.c) deranjamente legate de furtul cablurilor sau altor elemente de rețea care nu sunt raportate de utilizatorii finali, dar care sunt înregistrate de sistemele de management ale furnizorului.
126.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	În telefonie mobilă nu poate fi determinat persoana și numărul abonaților ce au avut de suferit în urma deconectărilor de aceea este nevoie de adresarea abonatului. De asemenea, acest punct nu acoperă utilizatorii de la pachete preplătite.	Propunem ca recalcularea să se efectueze la adresarea abonatului.	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpt.22) se expun în redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.17) să efectueze recalcularea plății de abonament pentru liniile de acces, după caz, pentru numerele de telefon, pentru care serviciile au fost întrerupte sau degradate în perioada de lichidare a deranjamentului. Recalcularea se va efectua în baza cererii scrise, depuse de către utilizatorul final în acest sens în adresa furnizorului cu care are încheiat contract în formă scrisă, cu indicarea, după caz, a numărului de identificare a deranjamentului înregistrat la serviciul de relații cu clienții al furnizorului vizat. Plata de abonament va fi recalculată proporțional perioadei în care serviciul a fost indisponibil sau degradat.
127.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;		Conform Legii cu privire la datele cu caracter personal: Propunem: să asigure confidențialitatea conținutului convorbirilor telefonice, a altor comunicări, efectuate prin mijloace de comunicații electronice, precum și să nu divulge datele cu caracter personal și informațiile despre serviciile furnizate, decât subiectului datelor cu caracter personal sau persoanelor autorizate în conformitate cu prevederile legislației în vigoare. Cerințele vis-a-vis de confidențialitatea comunicărilor sunt stabilite în cap. XI al prezentului Regulament;	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpt.24) se expun în redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.19) să asigure confidențialitatea conținutului convorbirilor telefonice, a altor comunicări, efectuate prin mijloace de comunicații electronice, precum și să nu divulge datele cu caracter personal și informațiile despre serviciile furnizate, decât subiectului datelor cu caracter personal sau persoanelor autorizate de legislația în vigoare;
128.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.25) să țină registrul electronic al abonaților săi și să protejeze acest registrul, cât și alte informații despre abonați, cu oferirea informațiilor solicitate, în conformitate cu	Nu este clara obligația.	Propunem reformulare: sbpct. 25) să asigure prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.25) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.20) să asigure prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;.

	reglementările privind protecția datelor cu caracter personal;					
129.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: --- lit.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;		Conform practicii în domeniu această informație este în materialele promoționale. În contracte se include doar informația care afectează drepturile și obligațiile Abonatului. Propunem excluderea: ”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;”	Se acceptă parțial. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.27) lit.b) liniuțele (1) și (2) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, următoarele clauze: --- lit.b) informație despre serviciile contractate, care va include: (1) expunerea și descrierea clară a tipurilor de servicii contractate; (2) după caz, condițiile în care se limitează accesul sau utilizarea anumitor servicii și/sau aplicații;
130.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: --- lit.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; ---	Conform practicii abonații pot solicita servicii adiționale prin telefon (cum ar fi USSD), încheierea unui act adițional în scris ar îngreuna viața utilizatorului și a furnizorului cu formalități inutile.	Deoarece antreprenorul singur poate stabili procesele interne de producție considerăm că acest punct necesită a fi exclus.	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.28 lit.c) se exclud.		Text exclus.
131.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: --- lit.g) opțiunea utilizatorului final de a efectua sau nu apeluri internaționale;	Conform practicii apelurile internaționale sunt incluse în ofertele publice. Credem că asemenea detaliere este o imixtiune în procesul de activitate. Abonatului trebuie doar să i se asigure claritate cu privire la serviciile incluse în ofertă și posibilitatea de a le gestiona.	Propunem excluderea acestui punct.	Se acceptă. prevederile pct.37 sbpct.28 lit.g) se exclud.		Text exclus.
132.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.33) să informeze în scris utilizatorul final despre modificările în condițiile contractului încheiat în formă scrisă cu cel puțin o lună înainte de		Forma de notificare trebuie specificată.	Se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.33 se expun într-o redacție nouă		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 22) să informeze în scris utilizatorul final despre modificările în condițiile contractului încheiat în formă scrisă cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a

	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;			care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Moldcell" S.A.		acestora, inclusiv despre dreptul utilizatorului final de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizatorul final. Informarea se va realiza prin mijloace care să asigure transmiterea acesteia către fiecare utilizator final în parte. Scrisorile expediate pe suport de hârtie, prin fax, în format electronic, mesajele SMS și facturile de plată constituie forma scrisă a informării utilizatorului final;
133.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.34) să nu majoreze, fără consimțământul utilizatorului final, limita de credit stabilită în contractul încheiat în formă scrisă;		De descris modul de obținere a consimțământului	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.34 se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Moldcell" S.A.	De fapt, inițiativa trebuie să fie al utilizatorului final. Modalitatea de obținere a consimțământului este subiect al clauzelor contractuale. În orice caz, acest consimțământ trebuie să se materializeze printr-un act juridic autentic în care să fie reflectat acordul părților în acest sens.	Capitolul III Secțiunea 2 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.23) să nu majoreze, fără consimțământul utilizatorului final, limita de credit stabilită în contractul încheiat în formă scrisă. Aceste prevederi nu se aplică în cadrul serviciului roaming aferent serviciului public de telefonie mobilă;
134.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;		Necesită a fi detaliat	Prevederile pct.37 sbpct.36) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.23) să nu majoreze, fără consimțământul utilizatorului final, limita de credit stabilită în contractul încheiat în formă scrisă. Aceste prevederi nu se aplică în cadrul serviciului roaming aferent serviciului public de telefonie mobilă;
135.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Contestația abonatului de cele mai dese ori este neîntemeiată, însă prin acest punct se poate crea practica de contestare întru evitarea achitării serviciilor.	Propunem: să nu sisteze furnizarea serviciilor achitate sau să împiedice utilizarea serviciilor gratuite, în măsura în care este fezabil tehnic, în cazul în care utilizatorul final contestă în mod întemeiat , în conformitate cu procedura legală, corectitudinea facturării altor servicii și nu achită factura de plată pentru aceste servicii	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.37) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.25) să nu sisteze furnizarea serviciilor achitate sau să împiedice utilizarea serviciilor gratuite, în măsura în care este fezabil tehnic, în cazul în care utilizatorul final contestă în mod întemeiat, în conformitate cu procedura legală, corectitudinea facturării altor servicii și nu achită factura de plată pentru aceste servicii;
136.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Aceste aplicații sunt oferite de terțe părți și nu poate fi realizat de furnizor.	Propunem excluderea.	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.42) se exclud.		Text exclus.
137.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:	Condițiile contractuale standard devin numai atunci parte a contractului când partea care le propune le aduce, în	Propunem formularea acestei obligații conform prevederilor CCRM 712.	Ținând cont de comentariile furnizorilor,		Text exclus.

	--- sbpct.43) să întreprindă toate măsurile necesare pentru ca utilizatorii finali cu handicap : --- li.b) să beneficieze de posibilitatea de a opta între furnizori, serviciile acestora și ofertele disponibile pentru majoritatea utilizatorilor finali; li.c) să fie informați cu regularitate privind detaliile produselor și serviciilor care li se adresează;	momentul încheierii contractului, în mod expres la cunoștința celeilalte părți sau îi asigură în alt mod posibilitatea, luând în considerare și handicapul acesteia, să ia cunoștință de conținutul lor și, când cealaltă parte este de acord, să le accepte.		prevederile pct.37 sbpct.43 se exclud.		
138.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Nu este o obligație pentru furnizor (nu depinde de furnizor)		Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.44 se exclud		<i>Text exclus.</i>
139.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;		De exclus.	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.47 se expun într-o nouă redacție.	Utilizatorul final trebuie să cunoască care sunt limitările și restricțiile respective.	Capitolul III Secțiunea 2 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.29) să informeze în prealabil utilizatorul final cu privire la orice limitare a utilizării serviciilor și/sau aplicațiilor, atunci când aceste limitări nu sunt interzise de legislația în vigoare;
140.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Considerăm că aceste prevederi contravin principiului de libertate antreprenorială conform căruia antreprenorul este liber să-și stabilească, în mod independent, genurile de activitate, să-și formeze programul de producție, conform art. 6 al Legii cu privire la antreprenorial și întreprinderi nr. 845/03.01.92.		Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.53) se exclud.		<i>Text exclus.</i>
141.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Furnizorul nu verifică identitatea celui care transmite și conținutul mesajului. Nui ține de competența furnizorului....		Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.64) se exclud.		<i>Text exclus.</i>
142.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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		De exclus forma scrisă a actului...	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.65 se exclud.		<i>Text exclus.</i>

	unei extraopțiuni;					
143.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.66) să nu condiționeze furnizarea unui serviciu către utilizator final, de furnizarea altui serviciu sau de cumpărarea unui echipament terminal;	Considerăm că aceste prevederi contravin principiului de libertate antreprenorială conform căruia antreprenorul este liber să-și stabilească, în mod independent, genurile de activitate, să-și formeze programul de producție, conform art. 6 al Legii cu privire la antreprenorial și întreprinderi nr. 845/03.01.92.		Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.66) se exclud.		Text exclus.
144.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.67) să raporteze minutele și/sau traficul de date incluse în planul tarifar și neutilizate în luna următoare;	Considerăm că aceste prevederi contravin principiului de libertate antreprenorială conform căruia antreprenorul este liber să-și stabilească, în mod independent, genurile de activitate, să-și formeze programul de producție, conform art. 6 al Legii cu privire la antreprenorial și întreprinderi nr. 845/03.01.92.		Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.67) se exclud.		Text exclus.
145.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: sbpct.1) dreptul de a beneficia de servicii;	De menționat că utilizatorul final are dreptul de a beneficia de servicii în condițiile stabilite de furnizor		Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.39 sbpct.1 se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Moldcell" S.A.		Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: sbpct.1) dreptul de a beneficia de servicii, cu respectarea actelor normative în vigoare;
146.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.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;		Luând în considerare că abonații care achită pentru servicii prin cartele preplătite pot fi conectați la servicii și în baza contractului (pentru planurile tarifare prepaid), propunem de a modifica punctul în ediția următoare: 2) <i>"dreptul la încheierea contractelor în formă scrisă cu furnizorul sau conectarea la servicii fără încheierea unui contract scris la pachetele preplătite"</i>	Se acceptă parțial. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.39 sbpct.2) se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Moldcell" S.A.	Drept consfințit în art.58 alin.(1) din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007.	Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: sbpct.2) dreptul la încheierea contractelor în formă scrisă cu furnizorul;
147.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.5) dreptul de a fi conectat (sau reconectat) la rețea;		De completat cu "în condițiile stabilite de furnizor".	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.39 sbpct.5) se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Moldcell" S.A.		Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.5) dreptul de a fi conectat (sau reconectat) la rețea conform clauzelor contractului încheiat cu furnizorul sau, după caz, conform condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, cu respectarea actelor normative în vigoare;
148.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele		Luând în considerare că în cazul acordării abonaților unor beneficii			Text exclus.

	drepturi esențiale: --- sbpct.6) dreptul de a rezilia contractul încheiat în formă scrisă la expirarea perioadei minime a contractului, fără a i se aplica careva penalități, având obligația să informeze furnizorul de servicii despre intenția de reziliere, în modul, termenele și condițiile stipulate în contractul respectiv;		suplimentare, care presupun respectarea unei perioade obligatorii de utilizare a serviciilor, propunem de a prevedea în acest punct că <i>"în cazul rezilierii contractului până la expirarea perioadei obligatorii de utilizare a serviciilor prevăzute de acorduri suplimentare, se vor aplica condițiile de reziliere prevăzute de aceste acorduri"</i>.			
149.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.7) dreptul de a rezilia contractul încheiat în formă scrisă până la expirarea perioadei minime a contractului, având, 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 până 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 sfârșitul perioadei lunare de achitare, dar nu mai târziu de data intrării în vigoare a modificărilor respective anunțate de furnizor;		Punctul dat se completa cu <i>"în cazul existenței unor acorduri suplimentare încheiate între furnizor și abonat ce prevăd condiții speciale, se vor aplica condițiile de reziliere prevăzute de aceste acorduri"</i>.	Se expune într-o redacție nouă.	Nu se acceptă. Acordurile ulterioare urmează să fie în concordanță cu acordurile anterioare.	Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: sbpct.6) dreptul de a rezilia, din inițiativa sa, contractul încheiat în formă scrisă până la expirarea perioadei minime a contractului, fără a avea obligația de achitare a penalităților în cazul în care furnizorul a modificat unilateral tarifele, condițiile contractului și/sau, după caz, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor contractate în defavoarea utilizatorului final. În acest caz, contractul încheiat în formă scrisă va fi reziliat la sfârșitul perioadei lunare de achitare, dar nu mai târziu de data intrării în vigoare a modificărilor respective anunțate de furnizor;
150.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.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, achitând, în aceste cazuri, toate cheltuielile aferente deconectării și reconectării, conform tarifelor valide indicate în contractul încheiat în formă scrisă;		La momentul suspendării tarifele pot să se schimbe, de aceea propunem înlocuirea "conform tarifelor valide indicate în contractul încheiat în formă scrisă" cu formularea "...conform tarifelor în vigoare la momentul suspendării".	Se acceptă. Prevederile pct.39 sbpct.9) se expun în redacție nouă.		Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.8) dreptul de a i se suspenda, la cerere, serviciile, cel puțin o dată în decursul unui an calendaristic și cel puțin pentru o perioadă de o lună, achitând, în acest caz, toate cheltuielile aferente suspendării, conform tarifelor în vigoare la momentul suspendării;
151.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.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		Acesta urmează a fi obligația Abonatului, pentru a evita utilizarea neautorizată a cartelei SIM, telefonului și crearea datoriilor. În cazul în care este drept – este posibilitatea de a alege de a beneficia de acest drept, sau nu.	Se acceptă. Prevederile pct.39 sbpct.11) se expun într-o redacție nouă, iar pct.40 se completează cu un subpunct nou.		Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.10) dreptul de a solicita (prin telefon, poșta electronică și/sau prin orice alt mijloc de comunicare ce asigură transmiterea și confirmarea primirii) suspendarea serviciilor contractate în formă scrisă, în legătură cu furtul sau pierderea Cartelei SIM. În acest caz, utilizatorul final rămâne responsabil de achitarea integrală a plăților generate de utilizarea serviciilor până la momentul suspendării de către furnizor a acestora;

	mult 1 oră de la informare. Utilizatorul final rămâne responsabil de a achita apelurile realizate din momentul producerii incidentului până la momentul suspendării de către furnizor a apelurilor de ieșire;					Capitolul IV Secțiunea a 2-a Pct.30 Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale: sbpct.19) să achite, în cazul furtului sau pierderii Cartelei SIM, toate plățile generate de utilizarea serviciilor până la momentul suspendării de către furnizor a serviciilor.
152.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.13) dreptul de a i se prezenta, la cerere, facturi detaliate;		De a completa cu: "...în condițiile stabilite de cap. VI".	Se acceptă. Prevederile pct.39 sbpct.13) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.13) dreptul de a i se prezenta, la cerere, facturi detaliate în condițiile stabilite în Capitolul V al prezentului Regulament;
153.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.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;		După formula „ în formă scrisă despre modificările în condițiile contractului, de a introduce fraza <i>"prin mijloacele de informare stabilite de furnizor"</i> ”	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.39 sbpct.15) se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Moldcell " S.A		Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.13) dreptul de a fi informat (prin telefon, poșta electronică și/sau prin orice alt mijloc de comunicare ce asigură transmiterea și confirmarea primirii comunicării) de către furnizorul de la care a contractat servicii în formă scrisă despre modificările în condițiile contractului, despre modificările condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, implicit despre modificarea tarifelor pentru servicii sau ale altor tarife aferente, cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a modificărilor respective;
154.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.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;		De a completa punctul dat la sfârșit cu: <i>"...și cu excepția cazurilor în care există unor acorduri suplimentare încheiate între furnizor și abonat ce prevăd condiții speciale, se vor aplica condițiile de reziliere prevăzute de aceste acorduri"</i> .	Nu se acceptă.	Doar niște condiții contractuale abuzive ar putea aduce impedimente utilizatorului final de a face uz de dreptul său legal la rezilierea contractului.	Text original.
155.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.18) dreptul de a-și schimba pachetul de servicii de care beneficiază, în condițiile prezentului Regulament;		De a modifica "în condițiile prezentului Regulament" cu <i>"în condițiile stabilite de Furnizor"</i>	Se acceptă. Prevederile pct.39 sbpct.18) se expun într-o redacție nouă		Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.16) dreptul de a-și schimba pachetul de servicii de care beneficiază în baza contractului încheiat în formă scrisă, în condițiile stabilite de furnizor și cu respectarea prevederilor actelor normative în vigoare;
156.	Capitolul V Secțiunea 2 pct.40. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale: sbpct.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;		1. De a exclude "după caz" 2. De a completa cu «și cu respectarea tuturor condițiilor de utilizare a serviciilor stabilite de Furnizor»	Se acceptă. Ținând cont de comentariile și propunerile furnizorilor, prevederile pct.39 sbpct.19) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul IV Secțiunea 2 pct.30. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale: sbpct.1) să utilizeze serviciile contractate în strictă conformitate cu cerințele actelor normative în vigoare, cu respectarea prezentului Regulament, a clauzelor contractului încheiat și, după caz, a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice stabilite și/sau modificate de furnizor și acceptate de utilizatorul final, în modul stabilit;
157.	Capitolul V Secțiunea 2		Propunem de a completa cu	Se acceptă	Propunerea 17) nu se acceptă	Capitolul IV Secțiunea a 2-a

	pct.40. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale:		următoarele obligații ale abonatului/utilizatorului: 17) să nu utilizeze serviciile în scopuri comerciale sau frauduloase; 18) să achite integral pentru serviciile utilizate, inclusiv și în cazul depășirii limitei de credit, indiferent de motivul depășirii; 19) în caz de furt sau pierdere a Cartelei SIM, Abonatul va informa imediat Furnizorul. Dacă Operatorul a primit o notificare verbală de la Abonat, Abonatul va prezenta Operatorului o notificare scrisă în primele 2 (două) ore ale zilei de lucru. Abonatul va plăti pentru toate apelurile efectuate de pe Cartela SIM a Abonatului începând din momentul furtului sau pierderii până la momentul primirii de către Operator a notificării scrise despre furtul sau pierderea Cartelei SIM.	parțial	deoarece sintagma ” să nu utilizeze serviciile în scopuri comerciale” poate fi admisă doar cu semnificația ” să nu revindă serviciile”, iar această prevedere este deja reflectată în proiectul regulamentului. Sintagma ”în scopuri frauduloase” nu are un înțeles univoc. Propunerea 18) nu se acceptă, deoarece la atingerea limitei de credit furnizorul va avea obligația să suspende serviciile, cu excepția cazurilor când utilizatorul final va fi în roaming. Propunerea 19) se acceptă parțial; informarea furnizorului despre furtul sau pierderea Cartelei SIM este un drept al utilizatorului	Pct.30 Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale: sbpct.19) să achite, în cazul furtului sau pierderii Cartelei SIM, toate plățile generate de utilizarea serviciilor până la momentul suspendării de către furnizor a serviciilor.
158.	Capitolul VI pct.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.		Emiterea facturilor detaliate trebuie să se ofere doar pentru serviciile cu plată. Propunem detalierea faptului ” <i>Emiterea facturilor detaliate pentru serviciile prestate contra plată</i> ”. Apelanți și apelați pot fi atât utilizatorii, cât și abonații, din acest motiv propunem de a modifica cu ” <i>a utilizatorilor și abonaților apelați și apelați</i> ” De clarificat dacă prin oferirea în factură detaliată a informației privind numerele apelante, cum se respectă viața privată a acestora....? Nu poate fi interpretată oferirea numărului de telefon apelat ca imixtiune în viața privată?	Se acceptă parțial. Prevederile pct.41 se expun într-o redacție nouă.	Faptul că factura detaliată va conține informații doar despre serviciile furnizate contra plată este prevăzut în pct.46 al proiectului în cauză.	Capitolul V pct.31. La cererea în scris a utilizatorilor finali care au încheiat cu furnizorul contracte în formă scrisă, furnizorul va emite facturi detaliate privind serviciile furnizate.
159.	Capitolul VI pct.43. Factura detaliată pentru serviciile publice de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: ---	În practică se oferă 2 tipuri de facturi detaliate: lunară și la cerere. Factura lunară conține toată informația din punctele de mai jos, cu excepția sbpct. 14 și sbpct.15.	Propuneri lipsesc.	Ținând cont de comentariile Î.M. ”Moldcell” S.A., pct.42 se va expune într-o redacție nouă.		Capitolul V pct.32. În funcție de serviciul furnizat, se disting două tipuri de facturi detaliate: a) factura detaliată pentru serviciul public de telefonie și b) factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet;
160.	Capitolul VI pct.43. Factura detaliată pentru serviciile publice de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.5) facilitățile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat și modul de aplicare a acestora;	Mecanismul de acordare a facilităților este descris în ofertă, în factura detaliată a abonatului se reflectă cheltuielile reale și nu mecanismele.	Propunem excluderea.	Se acceptă parțial Prevederile pct.43 sbpct.5) se expune într-o redacție nouă.	Pentru claritate, utilizatorului final abonat care primește factura detaliată trebuie să i se pună la dispoziție informația privitor la facilitățile de care a beneficiat în perioada reflectată în factura detaliată.	Capitolul V pct.33. Factura detaliată pentru serviciile publice de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.5) referință la ofertele de servicii în baza cărora utilizatorul final a beneficiat de facilități în perioada cuprinsă în factura detaliată;
161.	Capitolul VI pct.45. Factura detaliată poate fi oferită pentru ultimele 4 luni și include informații pentru perioada maximă de o lună.		La moment sunt 3 luni și în Licențe de asemenea este prevăzut acest termen. Propunem să fie 3 luni. De asemenea, trebuie de limitat numărul de solicitări gratuite a facturilor pe lună la o dată.	Se acceptă		Capitolul V pct.35. Factura detaliată poate fi oferită pentru ultimele 3 perioade de facturare depline de până la data cererii, fiecare egală cu o lună, și include informații pentru perioada maximă de o lună.
162.	Capitolul VI pct.50. Factura detaliată se înmânează		La moment, factura detaliată se oferă prin poștă, la e-mail, sau persoanei	Se acceptă. Prevederile		Capitolul V pct.38. Factura detaliată se oferă prin cel puțin

	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.		delegat. Propunem reformularea acestui punct prin consfințirea principiului la oferirea facturii detaliate trebuie să se respecte viața privată și confidențialitatea.	pct.50 se expun într-o redacție nouă.		unul din următoarele modalități: sbpct.1) înmânarea la punctele de lucru ale furnizorului; sbpct.2) expedierea de către furnizor, prin serviciul de trimitere poștală, cu confirmare de primire, la adresa utilizatorului final indicată în contractul încheiat în formă scrisă sau la adresa electronică a utilizatorului final indicată în acest contract; sbpct.3) prin intermediul unei aplicații speciale de pe pagina de Internet a furnizorului, cu asigurarea accesului securizat al utilizatorului final la informația respectivă.
163.	Capitolul VII Secțiunea 1 pct.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: --- sbpct.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 tarifiere a acestora;		Furnizorul nu poate prevedea toate cazurile de necesitate a unor sau altor aplicații/dispozitive, mai mult ca atât, unele servicii cu valoare adăugată sunt prestate de parteneri. Din acest motiv propunem de a exclude : ”de exemplu, se va preciza dacă este necesară achiziționarea unui aparat telefonic compatibil cu serviciul oferit sau instalarea unor echipamente suplimentare și tarifele aplicabile”.	Se acceptă		Text exclus.
164.	Capitolul VII Secțiunea 1 pct.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: --- sbpct.8) programele de fidelizare (acordarea de bonusuri, reduceri, facilități, etc.), condițiile în care se acordă și modul de utilizare a facilităților oferite;		În textul Regulamentului se utilizează mai multe noțiuni. Propunem uniformizarea acestora și de schimbat cu ”loialitate” .	Nu se acceptă		Text exclus.
165.	Capitolul VII Secțiunea 1 pct.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: --- sbpct.10) nivelurile de calitate oferite;		De schimbat cu ”parametrii de calitate”, conform licențelor și legislației în vigoare	Nu se acceptă		Text exclus.
166.	Capitolul VII Secțiunea 2 pct.52. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de telefonie fixă trebuie să cuprindă următoarele date: ---		Deoarece asemenea scheme de tarifiere nu sunt practicate de toți furnizorii propunem specificarea la începutul punctului ”în cazul în care se practică scheme de tarifiere fluctuante se va specifica...”	Nu se acceptă.		Text exclus.

	sbpct.3) pentru fiecare categorie de utilizatori finali în parte și pentru fiecare tip de abonament: --- lit.i) 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);					
167.	Capitolul VII Secțiunea 3 pct.53. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de telefonie mobilă contractate în formă scrisă trebuie să cuprindă următoarele date: --- sbpct.4) pentru fiecare categorie de utilizatori finali în parte și pentru fiecare tip de abonament: --- lit.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);		Deoarece asemenea scheme de tarifyare nu sunt practicate de toți furnizorii propunem specificarea la începutul punctului "în cazul în care se practică scheme de tarifyare fluctuante se va specifica..."	Nu se acceptă.		<i>Text exclus.</i>
168.	Capitolul VII Secțiunea 3 pct.54. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de telefonie mobilă contractate verbal trebuie să cuprindă următoarele date: --- sbpct.4) pentru fiecare plan tarifar se vor menționa: --- lit.f) tarifele exacte percepute pentru apelurile efectuate la nivel național în funcție de destinație/rețeaua apelată (în aceeași rețea sau către alte rețele/tipuri		Deoarece asemenea scheme de tarifyare nu sunt practicate de toți furnizorii propunem specificarea la începutul punctului "în cazul în care se practică scheme de tarifyare fluctuante se va specifica..."	Nu se acceptă.		<i>Text exclus.</i>

	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);					
169.	Capitolul VII Secțiunea 4 pct.55. Informația disponibilă publicului despre serviciile publice de acces la Internet trebuie să cuprindă, cel puțin, următoarele elemente: --- sbpct.7) programele de fidelizare (acordarea de bonusuri, reduceri etc.), condițiile în care se acordă și modul de utilizare a facilităților oferite;		De schimbat cu «loialitate» - să fie în conformitate cu textul precedent	Nu se acceptă.		<i>Text exclus.</i>
170.	Capitolul VII Secțiunea 4 pct.55. Informația disponibilă publicului despre serviciile publice de acces la Internet trebuie să cuprindă, cel puțin, următoarele elemente: --- sbpct.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);		De schimbat cu "parametrii de calitate", conform licențelor și legislației în vigoare. În conformitate cu regulile tehnicii legislative de exclus exemplele din paranteză, pentru că un act normativ trebuie să conțină prevederi concrete într-o evitarea interpretării incorecte.	Nu se acceptă.		<i>Text exclus.</i>
V.				Agencia pentru Protecția Consumatorilor		
171.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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.		La pct.22 după sintagma „ <i>prin expedierea unei scrisori de înștiințare</i> ” de completat cu cuvântul „ <i>recomandate</i> ”, astfel încât documentul justificativ să confirme faptul informării utilizatorului final.	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.22 se expune în redacție nouă.	Obligația furnizorului de informare se exclude.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct.16. Contractul poate fi reziliat la cererea utilizatorului final, depusă în termenele, forma și prin mijloacele de comunicare prevăzute în contract. Contractul este reziliat în decurs de maxim 24 de ore din momentul depunerii cererii sau din una din data ulterioară indicată în cerere, dacă condițiile contractuale nu prevăd altfel.
172.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.32. Prin procurarea Cartelei SIM se prezumă că utilizatorul final a acceptat		A se exclude din regulament textul pct.32 potrivit căruia „ <i>prin procurarea cartelei SIM se prezumă</i> ”	Se acceptă. Prevederile pct.32 se		<i>Text exclus.</i>

	în cunoștință de cauză tarifele și condițiile de furnizare a serviciilor publice de telefonie mobilă aferente Cartelei SIM respective.		<i>că utilizatorul final a acceptat în cunoștință de cauză tarifele și condițiile de furnizare a serviciilor publice de telefonie aferente Cartelei SIM respective”, deoarece contravine principiilor generale legale, cum ar fi art.24 al Legii privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003 conform căruia „consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor produselor și serviciilor oferite de către agenții economici astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între produsele și serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină securitate”.</i>	exclud.		
173.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---		În corespundere cu art.12 alin.(6) al Legii privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003, pct.37 urmează a fi completat cu un subpunct care va avea următorul context: „ <i>să utilizeze echipamente, mijloace de măsurare proprii, adecvate, legalizate, verificate metrologic, în modul stabilit, conform cerințelor prescise</i> ”.	Se acceptă. Prevederile pct.37 se expun într-o redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.44) să utilizeze echipamente, mijloace de măsurare proprii, adecvate, legalizate, verificate metrologic, în modul stabilit, conform cerințelor prescise;
174.	Capitolul V Secțiunea 2 Pct.40. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.5) să nu transmită Cartela SIM unei terțe persoane, să nu o dea în chirie, să nu o distrugă, să nu o deterioreze;		A se exclude textul subpct.5 pct.40 conform căruia utilizatorul final are obligația „să nu transmită Cartela SIM unei terțe persoane, să nu o dea în chirie, să nu o distrugă, să nu o deterioreze”, deoarece creează confuzia că neonorarea acestei obligații atrage după sine careva consecințe sau răspundere, pe când de fapt distrugerea cartelei, deteriorarea, pierderea sau utilizarea acesteia de către altă persoană uneori nu depinde de voința utilizatorului și poate fi rezultatul acțiunilor, inclusiv violente, ale altor persoane. În cazul expunerii în Regulament a unor astfel de norme, pe seama utilizatorului final ar fi pusă sarcina probațiunii privind lipsa în acțiunile sale a vinovăției.	Nu se acceptă.	Prevederile acestui punct se referă la utilizatorul final și are ca obiectiv responsabilizarea acestuia. Sarcina probațiunii este în competența organelor de apărare a ordinii publice.	Capitolul IV Pct.30. Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale: sbpct.5) să nu transmită Cartela SIM sau cartela de decodare a semnalului de televiziune digital unei terțe persoane, să nu o dea în chirie, să nu o distrugă, să nu o deterioreze;
175.	Capitolul V Secțiunea 2 Pct.40. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;		A se exclude textul csbpc.14 pct.40 conform căruia utilizatorul final are obligația „ <i>să se asigure de faptul că echipamentul său terminal cu care accesează rețeaua și serviciile este certificat conform cerințelor</i> ”	Nu se acceptă.	Prevederile acestui punct se referă la utilizatorul final și are ca obiectiv responsabilizarea acestuia. Nu sunt excluse cazurile când, prin conectarea de către utilizatorii finali a unor echipamente terminale proprii necertificate la rețeaua publică de comunicații electronice, se cauzează perturbații în funcționarea rețelei, implicit se degradează serviciul.	<i>Text original.</i>

					Degradarea serviciilor din aceste considerente nu poate fi imputată furnizorului.	
VI.					Î.M. “Orange Moldova” S.A.	
176.	Capitolul I pct.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 <i>Premium Rate</i> sau cu acces gratuit <i>Free Phone</i> .	Este sau nu reglementat conținutul anunțurilor publicitare, apelurilor telefonice sau mesajelor expediate utilizatorilor finali de către furnizori privind serviciile furnizate?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.3 se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M.”Orange Moldova”S.A.	Conținutul anunțurilor publicitare nu cade sub incidența Regulamentului. Nu se reglementează nici conținutul apelurilor telefonice sau mesajelor expediate utilizatorilor finali de către furnizori privind serviciile furnizate, ci se reglementează doar obligația furnizorului de a oferi posibilitatea utilizatorilor de a alege între opțiunea de a accepta sau de a nu accepta în prealabil primirea unor apeluri telefonice sau mesaje cu conținut publicitar despre produse și servicii, cu excepția apelurilor telefonice și a mesajelor aferente mijloacelor de informare utilizate de furnizor în vederea onorării obligației acestuia de informare a utilizatorilor conform cerințelor actelor normative în vigoare și contractului.	Capitolul I pct.5. Prevederile prezentului Regulament nu se aplică asupra raporturilor generate de efectul conținutului informației transmise prin rețelele de comunicații electronice, cum ar fi, conținutul paginilor de Internet (cu excepția conținutului paginilor de Internet ale furnizorilor în partea ce ține de informația privind serviciile furnizate), conținutul programelor audiovizuale retransmise, conținutul anunțurilor publicitare, conținutul apelurilor telefonice, conținutul mesajelor electronice, a textelor, ale altor mesaje, inclusiv conținutul informației transmise prin rețelele publice de comunicații electronice în cadrul realizării serviciilor cu tarif special <i>Premium Rate</i> sau cu acces gratuit <i>Free Phone</i> (cu excepția apelurilor telefonice și a mesajelor aferente mijloacelor de informare utilizate de furnizor în vederea onorării obligației acestuia de informare a utilizatorilor conform cerințelor actelor normative în vigoare și contractelor).
177.	Capitolul II pct.4. Prezentul Regulament determină principiile generale de reglementare a relațiilor dintre furnizori și utilizatorii finali a serviciilor prin: sbpct.1) stabilirea ordinii de contractare a serviciilor, care cuprind: ---	Ordinea de contractare a serviciilor și drepturile și obligațiile părților se stabilesc prin lege.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.3 sbpct.1) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M.”Orange Moldova”S.A.		Capitolul I pct.1. Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice (în continuare – Regulament) determină principiile generale de reglementare a relațiilor dintre furnizorii de servicii publice de comunicații electronice (în continuare – furnizori) și utilizatorii finali ai acestor servicii (în continuare – utilizatori finali), prin: sbpct.1) descrierea ordinii de contractare a serviciilor;
178.	Capitolul II pct.5. În sensul prezentului Regulament, se definesc următorii termeni: --- sbpct.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;	Nu este clar ce se are în vedere prin „loc accesibil publicului în scopul furnizării serviciilor” când e vorba despre servicii de comunicații electronice.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, definiția noțiunii ”punct de lucru” se expune în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M.”Orange Moldova”S.A.	Accesibil publicului înseamnă deschis pentru public, adică locații pe care lumea le poate vizita. În scopul furnizării serviciilor înseamnă că în acele locații se încheie contracte de furnizare a serviciilor, pot fi achitate serviciile, unde populația poate primi consultații privind furnizarea și utilizarea serviciilor, unde pot fi obținute condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, contracte standard, unde pot fi desfășurate și alte activități legate direct sau indirect cu furnizarea serviciilor.	Capitolul I pct.3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următoarele noțiuni: --- sbpct.6) punct de lucru – sediul în care furnizorul își desfășoară activitatea și care este accesibil publicului, implicit utilizatorilor finali, în scopul furnizării serviciilor.
179.	Capitolul II Pct.5. În sensul prezentului Regulament se definesc următorii termeni: --- sbpct.6) punct de vânzare – un punct de lucru sau un oarecare alt loc, în care	Nu este clar de ce pune accent doar pe servicii de telefonie mobilă. Ce se înțelege prin terțe persoane autorizate? Ce se înțelege prin contractare a serviciilor de telefonie mobilă fără încheierea contractului în formă scrisă?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, definiția noțiunii ”punct de vânzare” se	La definirea noțiunii „punct de vânzare” se menționează doar de servicii publice de telefonie mobilă deoarece în textul Regulamentului sintagma respectivă se regăsește doar în	Capitolul I pct.3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următoarele noțiuni: --- sbpct.6) punct de vânzare – orice punct de lucru sau oricare altă locație în care furnizorul

	furnizorul comercializează personal sau prin terțe persoane autorizate Cartele SIM aferente contractării serviciilor publice de telefonie mobilă fără încheierea contractelor în formă scrisă;	Ce reprezintă atunci condițiile generale sau speciale de furnizare sau utilizare a unui serviciu?		expune în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.	trei puncte (p.30, p.31, p.33) și se referă doar la locațiile în care sunt vândute cartelele preplătite aferente serviciilor publice de telefonie mobilă. Prin „terțe persoane autorizate” se înțelege agenții economici care sunt împuterniciți de către furnizor să vândă cartele preplătite aferente contractării în formă verbală a serviciilor publice de telefonie. Prin contractarea serviciilor de telefonie mobilă fără încheierea contractului în formă scrisă se înțelege că forma contractului convenită între furnizor și utilizator este cea verbală, adică între părți nu se încheie un contract în formă scrisă care să fie expus pe hârtie sau pe un alt suport durabil (sau în formă electronică) pe care s-ar aplica semnăturile părților. Condițiile de furnizare și utilizare a unui serviciu sunt, ca de regulă, condițiile aprobate de furnizor și făcute publice, care pot fi acceptate de către utilizatorul final prin utilizarea acestor servicii, fără a se condiționa semnarea prealabilă de către părți a unui contract în formă scrisă.	vinde personal sau prin terțe persoane împuternicite de el Cartele SIM aferente contractării serviciilor publice de telefonie mobilă fără încheierea contractelor în formă scrisă;
180.	Capitolul II Pct.5. În sensul prezentului Regulament se definesc următorii termeni: --- sbpct.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;	Parola protejează accesul nu doar la datele înscrise pe cartelă, dar și pe telefon, precum și la serviciile accesibile cu această cartelă. După câte tentative de introducere greșită a parolei se blochează accesul?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, definiția noțiunii "cod PIN" se expune în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul I pct.3. În sensul prezentului Regulament, se definesc următoarele noțiuni: --- sbpct.4) 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 și la serviciile accesibile cu această cartelă. Introducerea greșită consecutivă de trei ori a codului PIN blochează automat Cartela SIM;
181.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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.	Pentru ce este nevoie de cerere sau declarație? De ce să înmulțim cantitatea de hârtie acumulată de furnizori și să dăunăm mediului?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.9 se expun într-o redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul II Secțiunea 1 pct.8. Pentru încheierea contractului, utilizatorul final depune la furnizor o declarație/cerere în formă și prin mijloacele de comunicare acceptate de părți. La momentul încheierii contractului, utilizatorul final va prezenta furnizorului setul de documente necesar și suficient pentru probarea identității și a domiciliului său.
182.	Capitolul III secțiunea 1 pct.10. În cazul în care, la încheierea contractului în formă scrisă, utilizatorul final este reprezentat de către o altă	Ce se înțelege prin statut?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile		<i>Text exclus.</i>

	persoană, ultima are obligația, la cererea furnizorului, să facă dovada identității sale și a statutului său, precum și a imputernicirii acesteia în calitate de reprezentant al utilizatorului final.			pct.10 se exclud.		
183.	Capitolul III secțiunea 1 pct.11. Formularul declarației/cererii și lista documentelor aferente acesteia sunt stabilite de către furnizor.	A se vedea pct. 9	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.11 se expun într-o redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.	În pct.11 se accentuează dreptul furnizorului de a stabili de sine stătător formularul cereri/declarației și setul de documente aferente încheierii contractului în formă scrisă.	Capitolul II Secțiunea 1 pct.9. Formularul declarației/cererii și setul de documente aferente încheierii contractului sunt stabilite de către furnizor.
184.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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.	Agentia nu este abilitată prin lege să impună fontul contractelor. Mărirea fontului duce la majorarea numărului de pagini imprimate. De ce să înmulțim cantitatea de hârtie acumulată de furnizori și să dăunăm mediului? Multe persoane preferă ca toată informația să încapă pe o foaie.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.14 se expun într-o redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct.11. Contractele se încheie pe hârtie sau alt suport durabil și vor cuprinde clauze contractuale clare, univoce și lizibile a căror înțelegere nu necesită cunoștințe speciale. Cu acordul utilizatorului final, contractele pot fi încheiate în formă electronică, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege.
185.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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.	Condițiile generale sau speciale de furnizare sau utilizare a unui serviciu conțin drepturile și obligațiile părților. Pentru ce ele trebuie dublate în fișa de contract?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.15 se expun într-o redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct.12. Clauzele contractului sau condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, trebuie să conțină, în mod obligatoriu, drepturile și obligațiile părților.
186.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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.	Condițiile generale sau speciale de furnizare sau utilizare a unui serviciu pot ajunge la zeci de pagini. Trebuie utilizatorul să semneze fiecare pagină a acestora? Codul civil nu cere ca condițiile contractuale standard să fie semnate de beneficiar.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.17 se expun într-o redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct.14. Contractul standard și condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor sunt făcute publice de către furnizor și sunt puse integral de către acesta la dispoziția utilizatorului final la momentul încheierii contractului;
187.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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.	Este imposibil cu eforturi și cheltuieli rezonabile de a stabili o limită de credit pentru fiecare client în parte, mai ales când numărul acestora depășește 2 milioane.	Ar fi suficient ca furnizorul să fie obligat să informeze utilizatorul privind limita aplicabilă. Trebuie de prevăzut de asemenea că respectarea unei asemenea limite este imposibilă în cazul serviciilor taxate la furnizorii străini (roaming), dat fiind faptul că furnizorul autohton primește CDR cu întârziere, precum că stabilirea unei asemenea limite nu garantează			<i>Text exclus.</i>

			nedepășirea acestora, atunci când această funcționalitatea eșuează pe motive tehnice.			
188.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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.	Condițiile generale sau speciale de furnizare sau utilizare a unui serviciu pot ajunge la zeci de pagini. Trebuie utilizatorul să semneze fiecare pagină a acestora? Codul civil nu cere ca condițiile contractuale standard să fie semnate de beneficiar.	<i>Propuneri lipsesc.</i>			<i>Text exclus.</i>
189.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.20. Prin semnarea de către utilizatorul final a contractului, se prezumă că acesta a acceptat în cunoștință de cauză toate condițiile contractului.	Codul civil nu cere ca condițiile contractuale standard să fie semnate de beneficiar.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.20 se exclud.		<i>Text exclus.</i>
190.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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.		Ar trebui să se scrie o perioadă minimă contractuală.	Se acceptă. Luând în considerare comentariile furnizorilor, prevederile pct.21 se expun într-o redacție nouă care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct.15. Perioada minimă inițială a contractelor încheiate este de cel mult 24 de luni.
191.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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.	Legea nu prevede obligația expedierii unei asemenea notificări. Asemenea notificare nu are nici un sens în cazul când e vorba despre o perioadă contractuală minimă, ceea ce presupune că contractul nu expiră la încheierea acesteia. De asemenea, această notificare nu are nici un rost în situația în care peste perioada minimă contractuală, contractul este prelungit pentru o durată neterminată și poate fi reziliat în orice moment cu preaviz de 2 ore. Obligația impusă de Agenția creează doar inconveniențe utilizatorului care este forțat să vină la sediul furnizorului pentru a prelungi contractul. Este o practică demult depășită de timp. Agenția trebuie să facă o distincție între contractele care se prelungesc pe o durată determinată (care nu pot fi reziliate până la expirarea acestui termen) și cele care continuă pe o durată nedeterminată (care pot fi reziliate oricând).	În primul caz, trebuie prevăzut că dacă asemenea notificare nu s-a expediat, contractul se consideră prelungit pe o durată nedeterminată, cu posibilitatea de reziliere în orice moment. Mai departe, utilizatorul are dreptul să rezilieze contractul doar după expirarea perioadei minime contractuale. În caz contrar, el trebuie să achite o despăgubire.	Luând în considerare comentariile furnizorilor, prevederile pct.22 se expun într-o redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct.16. Contractul poate fi reziliat la cererea utilizatorului final, depusă în termenele, forma și prin mijloacele de comunicare prevăzute în contract. Contractul este reziliat în decurs de maxim 24 de ore din momentul depunerii cererii sau din una din data ulterioară indicată în cerere, dacă condițiile contractuale nu prevăd altfel.
192.	Capitolul III Secțiunea 1 pct.23. Dacă la momentul rezilierii contractului contul utilizatorului final, după efectuarea achitărilor, este pozitiv, furnizorul este obligat să ramburseze utilizatorului final, la cererea acestuia,	Ce se înțelege prin contul clientului (creditul acordat acestuia în schimbul plății de abonament, banii suplimentari depuși în cont)? Plata de abonament nu poate fi rambursabilă, deoarece utilizatorul nu achită strict creditul, și	<i>Propuneri lipsesc.</i>		Contul utilizatorului final abonat este suma de bani pe care acesta o are depusă în avans pe contul furnizorului în calitate de plată de abonament pentru a beneficia de servicii conform tarifelor în	

	suma respectivă.	posibilitatea a utiliza serviciul în perioada de facturare respectivă (serviciul presupune punerea la dispoziție a unei rețele funcționale care îi permite în orice moment să facă și să primească apeluri, să beneficieze de alte servicii, conectarea în cazul tentativelor nereușite de apel, etc.), inclusiv de a efectua apeluri sau beneficia de alte servicii în limita valorii creditului respectiv.			vigoare. La momentul rezilierii contractului utilizatorul final abonat va achita furnizorului plata pentru serviciile efectiv utilizate până la momentul sistării furnizării serviciilor în legătură cu această reziliere plus, acolo unde este cazul, va achita plata aferentă unei penalități în legătură cu rezilierea anticipată a contractului. Aceste plăți, însumate, va constitui suma de bani datorată furnizorului de către utilizatorul final abonat. Diferența dintre contul utilizatorului final abonat și suma de bani datorată furnizorului de către utilizatorul final abonat la momentul sistării va determina valoarea pozitivă sau negativă a contului utilizatorului final abonat.	
193.	Capitolul III Secțiunea 1 pct.24. Dacă la momentul rezilierii contractului contul utilizatorului final, după efectuarea achitărilor, este negativ, utilizatorul final este obligat să achite suma debitoare furnizorului.	Înseamnă că contractul nu poate fi reziliat de utilizator dacă utilizatorul nu și-a achitat datoriile?	<i>Propuneri lipsesc.</i>		Contractul se reziliază conform legislației și prevederilor contractuale, iar utilizatorul final abonat este ținut să-l despăgubească pe furnizor (dacă este cazul).	
194.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.25. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului în următoarele cazuri: sbpct.1) în caz de încălcare de către utilizatorul final a prevederilor prezentului Regulament și/sau a contractului; ---	Furnizorul poate rezilia contractul în baza oricărei teme legal, nu doar a regulamentului agenției.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.25 sbpct.1) se expun într-o redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M.”Orange Moldova”S.A.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct.19. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului în următoarele cazuri: sbpct.1) în caz de încălcare de către utilizatorul final a prevederilor legislației și/sau a contractului; ---
195.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.25. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului în următoarele cazuri: --- sbpct.2) dacă se probează că la momentul contractării serviciilor în baza contractului în formă scrisă, utilizatorul final a prezentat documente false;		De adăugat „sau care conțin informații neautentice sau a prezentat informații false”.	Se acceptă. Prevederile pct.25 sbpct.2) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct.19. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului în următoarele cazuri: --- sbpct.2) dacă se probează că la momentul contractării serviciilor, utilizatorul final a prezentat documente sau informații neautentice sau false;
196.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.25. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului în următoarele cazuri: --- sbpct.3) dacă, în baza hotărârii definitive a instanței de judecată se constată că utilizatorul final a săvârșit delict.		A se preciza sensul.	Se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.25 sbpct.3) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct.19. Contractul poate fi reziliat din inițiativa furnizorului în următoarele cazuri: --- sbpct.3) dacă, în baza hotărârii definitive a instanței de judecată se constată că utilizatorul final a săvârșit delict ce țin de utilizarea rețelelor și/sau serviciilor publice de comunicații electronice de care a beneficiat.
197.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.26. Contractul poate fi reziliat din	Ce de făcut dacă încălcările sunt grave sau iremediabile (ex. comiterea unei	<i>Propuneri lipsesc.</i>		Răspuns la această întrebare se găsește în redacția nouă a pct.21.	Capitolul II Secțiunea 1 Pct.20. Contractul poate fi reziliat din inițiativa

	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.	fraude, trimiterea de spam masiv, redirectionarea traficului generat de terți).				furnizorului doar după notificarea prealabilă a utilizatorului final în forma și prin mijloacele de comunicare prevăzute în contract, și doar în cazul în care utilizatorul final nu a eliminat încălcările contractului în perioada de timp specificată în notificare, care nu trebuie să fie mai mică de 30 de zile de la data notificării.
198.	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.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.	Nu este clar de ce nu poate fi reziliat contractul pe durată determinată? De ce furnizorul trebuie să aștepte ca să fie crescut riscul nefuncționării rețelei? Cu alte cuvinte, să tolereze un utilizator contravenient până nu vor fi afectați 2 milioane de utilizatori, fără să poată lua măsuri preventive?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Luând în considerare comentariile furnizorilor, prevederile pct.27 se expun într-o redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul II Secțiunea 1 Pct.21. Prevederile pct. 20 din prezentul Regulament nu se aplică în cazurile menționate în pct.19 sbpct.2)-3) din prezentul Regulament sau în cazul în care, prin acțiunile utilizatorului final, crește riscul nefuncționării rețelei sau se restrâng posibilitățile altor utilizatori finali de a utiliza serviciile publice de comunicații electronice. În aceste cazuri furnizorul poate rezilia contractul cu utilizatorul final respectiv fără notificarea prealabilă.
199.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.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.	Ce se înțelege prin contractare a serviciilor de telefonie mobilă fără încheierea contractului în formă scrisă? Ce reprezintă atunci condițiile generale sau speciale de furnizare sau utilizare a unui serviciu? Dacă serviciul e anonim, cum poate clientul utiliza servicii în credit?	<i>Propuneri lipsesc.</i>		Prin contractarea serviciilor de telefonie mobilă fără încheierea contractului în formă scrisă se înțelege că forma contractului convenită între furnizor și utilizator este cea verbală, adică între părți nu se încheie un contract în formă scrisă care să fie expus pe hârtie sau pe un alt suport durabil (sau în formă electronică) pe care s-ar aplica semnăturile părților. Condițiile de furnizare și utilizare a unui serviciu sunt, ca de regulă, condițiile aprobate de furnizor și făcute publice, care pot fi acceptate de către utilizatorul final prin utilizarea acestor servicii, fără a se condiționa semnarea prealabilă de către părți a unui contract în formă scrisă. Noțiunea „ <i>anonum</i> ” din acest punct nu se referă la serviciile achitate în credit.	<i>Text original.</i>
200.	Capitolul III Secțiunea 2 pct.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.	Această nu este o normă juridică.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Luând în considerare comentariile furnizorilor, prevederile pct.29 se exclud.		<i>Text exclus.</i>
201.	Capitolul III Secțiunea 2 pct.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	Ce se înțelege prin punerea la dispoziția utilizatorului a condițiilor înainte de achitarea serviciului în avans. Utilizatorul le procură în chioșcuri, alimentare. Cine și cum trebuie să îi ofere cumpărătorului aceste condiții? Cartela poate fi personalizată sau anonimă.	<i>Propuneri lipsesc.</i>		Pentru serviciile contractate în formă verbală, contractarea acestora se produce în momentul în care utilizatorul final se hotărăște să achite furnizorului în avans careva plăți pentru serviciile pe care intenționează să le utilizeze sau în momentul	Capitolul II Secțiunea 2 Pct.23. Furnizorul are obligația să publice și să pună integral la dispoziția utilizatorului final condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, până la momentul achitării în avans a serviciilor, sau, în cazul serviciilor publice de telefonie mobilă, până în momentul procurării de către utilizatorul final a Cartelei SIM.

	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.				în care utilizatorul se hotărăște să utilizeze asemenea servicii (când plata se efectuează în credit). Procurarea setului menționat la pct.31 se asimilează cu achitarea în avans pentru servicii. Conform pct.37 sbpct.10) este definită obligația furnizorului de a oferi utilizatorului final aceste condiții la punctele de lucru ale furnizorului și pe pagina sa de Internet. Totodată furnizorul trebuie să se asigure că informația ce se conține în setul respectiv să fie disponibilă și gratuită pentru utilizatorii finali și la punctele de vânzare și să fie prezentată utilizatorului final dacă acesta o solicită.	
202.	Capitolul III Secțiunea 2 pct.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 acestora la punctele de vânzare autorizate de furnizorul de servicii.	Instrucțiunile sunt atașate la cartela SIM. Utilizatorul procură pachetul cu cartela SIM în chioșcuri, alimentare. Cine și cum trebuie să îi pună la dispoziția utilizatorului aceste instrucțiuni înaintea achitării pachetului?	<i>Propuneri lipsesc.</i>		Persoana care vinde va și pune la dispoziția utilizatorului final aceste materiale.	<i>Text original.</i>
203.	Capitolul III Secțiunea 2 pct.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.	Dacă cartela e personalizată, deblocarea o poate cere doar titularul.	<i>Propuneri lipsesc.</i>			<i>Text exclus.</i>
204.	Capitolul IV Secțiunea 1 pct.36. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.5) dreptul de a refuza încheierea cu utilizatorul final a contractului de furnizare a serviciilor în următoarele cazuri: lit. a) utilizatorul final care a solicitat încheierea contractului sau reprezentantul acestuia nu a prezentat declarația/cererea și setul complet de documente conform pct. 9;		A se exclude declarația/cererea. A se adăuga „sau a prezentat informații sau documente false sau documente care conțin informații false”.	Se acceptă. Prevederile pct.36 sbpct.5) lit.a) se expun într-o nouă redacție.		Capitolul III Secțiunea 1 Pct.27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.5) dreptul de a refuza încheierea cu utilizatorul final a contractului de furnizare a serviciilor în următoarele cazuri: lit.a) utilizatorul final nu a prezentat setul complet de documente necesar pentru semnarea contractului conform pct.10 din prezentul Regulament sau a prezentat informații sau documente false;
205.	Capitolul IV Secțiunea 1 Pct.36. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.6) dreptul de a refuza satisfacerea unei declarații/cereri privind re conectarea la servicii dacă utilizatorul final nu a înlăturat cauza care a dus la suspendarea serviciilor, conform	Ce de făcut dacă încălcările sunt grave sau iremediabile (ex. comiterea unei fraude, trimiterea de spam masiv, redirectionarea traficului generat de terți)? De ce furnizorul trebuie să reconecteze asemenea utilizator?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.36 sbpt.6) se expun în redacție nouă.	Furnizorul are dreptul să refuze o reconectare/reactivare atita timp cît utilizatorul final abonat care a comis încălcările menționate nu a înlăturat cauza care a dus la sistarea furnizării serviciului. În caz contrar, furnizorul de servicii publice de comunicații electronice nu ar	Capitolul III Secțiunea 1 Pct.27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.7) dreptul de a refuza satisfacerea unei declarații/cereri privind re conectarea la servicii, după caz, reactivarea serviciilor, dacă utilizatorul final nu a înlăturat cauza care a dus la sistarea furnizării serviciilor;

	condițiilor de furnizare și utilizare a acestora;				avea temei legal să refuze utilizatorului respectiv conectarea/reactivarea serviciului.	
206.	Capitolul IV Secțiunea 1 pct.36. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.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;	Termenul de achitare poate fi stabilit nu doar în condiții, dar și în contract sau factură. Furnizorul poate suspenda serviciul și în cazul încălcării oricărei norme legale.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.36 sbpt.7) se expun în redacție nouă care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul III Secțiunea 1 pct.27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.8) dreptul de a suspenda furnizarea serviciilor, fără preaviz, la atingerea limitei de credit maxim sau în cazul când valoarea contului utilizatorului final devine zero;
207.	Capitolul IV Secțiunea 1 pct.36. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.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;		De a adăuga că furnizorul are dreptul de a cesiona datoria utilizatorului unor terțe persoane, în orice caz.	Nu se acceptă.	Acest drept de cesionare ar putea fi prevăzut în contract. Clauza contractuală respectivă însă nu trebuie să fie abuzivă și să încalce drepturile și interesele legitime ale utilizatorului final abonat.	Capitolul III Secțiunea 1 pct.27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.10) 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 respectării drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorului final;
208.	Capitolul IV Secțiunea 1 Pct.36. Furnizorul are următoarele drepturi: --- sbpct.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;	Dacă cartela e personalizată, deblocarea o poate cere doar titularul.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.36 sbpt.10) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul III Secțiunea 1 Pct.27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.11) dreptul de a refuza satisfacerea cererii utilizatorului final privind deblocarea Cartelei SIM, dacă nu se probează faptul că solicitantul este beneficiarul legal sau titularul Cartelei SIM;
209.	Capitolul IV Secțiunea 1 Pct.36. Furnizorul are următoarele drepturi: --- sbpct.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 contractul încheiat în formă scrisă;	De ce un termen atât de mare? E suficient 1 lună. De ce acest lucru nu este posibil față de utilizatorii de cartele preplătite?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.36 sbpt.11) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul IV Secțiunea 1 Pct.27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.12) dreptul de a schimba numărul de telefon oferit utilizatorului final din motive operaționale sau în cazul modificării actelor normative în vigoare;
210.	Capitolul IV Secțiunea 1 pct.36. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.12) dreptul de a nu acorda utilizatorului final o nouă limită de	Nu este clar.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.36 sbpt.12) se exclud.		<i>Text exclus.</i>

	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;					
211.	Capitolul IV Secțiunea 1 pct.36. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.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.		A se exclude cerința privind emiterea regulamentului de loialitate. Cerința nu are un temei legal și Agenția nu este abilitată să reglementeze condițiile de implementare a programului de loialitate. De ce programul de loialitate nu poate fi inclus în lista de prețuri sau de ce nu pot fi lansate oferte publice simple, fără a mai publica regulamente? De ce furnizorul trebuie să aducă acest program la cunoștința fiecărui abonant, indiferent că acesta dorește sau nu să primească asemenea informație?	Se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.36 sbpt.14) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul III Secțiunea 1 pct.27. Furnizorul are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.4) dreptul de a stabili tarife diferențiate, în funcție de: pachetele de servicii achiziționate și caracteristicile acestora, numărul de abonamente achiziționate de un singur utilizator final, volumul traficului, ș.a., inclusiv, dreptul de a implementa, retrage sau modifica programe de loialitate;
212.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: sbpct.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: lit.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;	Ce se înțelege prin furnizarea în formă electronică, la cererea utilizatorului (copierea pe USB, trimiterea prin e-mail)? Este o obligație excesivă. Dacă clientul are calculator și dorește să aibă informația în formă electronică, o poate descărca de pe pagina oficială.	<i>Propuneri lipsesc.</i>		Prin forma electronică se înțelege atât copierea pe USB cât și trimiterea prin e-mail. Utilizatorul final va solicita una din aceste modalități. De ex. utilizatorul final va solicita ca informația să i se prezinte pe USB în cazul în care acesta are calculator dar nu are conexiune la Internet sau nu are o adresă electronică. În orice caz, forma electronică de prezentare a informației este o mai bună soluție decât formă tipărită pe hârtie, deoarece e mai puțin costisitoare și mai ecologică.	Capitolul III Secțiunea 1 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: sbpct.1) să pună gratuit la dispoziția publicului informații detaliate, clare și actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și celelalte condiții de furnizare și utilizare a serviciilor pentru a asigura posibilitatea utilizatorilor finali de a decide în cunoștință de cauză asupra alegerii rețelelor și serviciilor, cel puțin prin unul din următoarele mijloace: lit.a) în formă tipărită și/sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică;
213.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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 acesteia;	Ce se înțelege prin manieră simplă și accesibilă? În care mijloace de informare, caracterele trebuie să fie de același format și dimensiune (TV, publicitatea exterioară, catalog, broșuri)? Este o cerință excesivă și abuzivă, care restrânge concurența.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.2) se expun în redacție nouă care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.	Prin manieră simplă și accesibilă se înțelege că informația trebuie fie redactată și prezentată astfel încât utilizatorul final să o poată parcurge cu ușurință, fără a poseda cunoștințe speciale. Nu este o cerință abuzivă, această cerință are ca obiectiv apărarea dreptului utilizatorului final de a fi corect informat. Cerința se referă la toate mijloacele prin care oferta de servicii se face publică.	Capitolul III Secțiunea 1 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.2) să redacteze și să prezinte informațiile prevăzute la pct. 28 sbpct.1) din prezentul Regulament într-o manieră simplă, clară, lizibilă și accesibilă utilizatorilor finali pentru familiarizarea cu acestea.

214.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Ce se înțelege prin furnizarea în formă electronică, la cererea utilizatorului (copierea pe USB, trimiterea prin e-mail)? Este o obligație excesivă. Dacă clientul are calculator și dorește să aibă informația în formă electronică, o poate descărca de pe pagina oficială.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.4) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.	Prin manieră simplă și accesibilă se înțelege că informația trebuie fie redactată și prezentată astfel încât utilizatorul final să o poată parcurge cu ușurință, fără a poseda cunoștințe speciale. Nu este o cerință excesivă, această cerință are ca obiectiv apărarea dreptului utilizatorului final de a fi corect informat. Cerința se referă la toate mijloacele prin care oferta de servicii se face publică.	Capitolul III Secțiunea 1 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.4) să înmâneze, în mod gratuit, fiecărei persoane interesate, înainte de încheierea contractului, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică, o copie a contractului standard și după caz, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, alte materiale și informații relevante, astfel încât utilizatorul final să fie pe deplin informat, în prealabil, despre drepturile și obligațiile ce vor reveni părților în eventualitatea încheierii contractului;
215.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.5) să asigure accesul nediscriminatoriu al tuturor utilizatorilor finali la serviciile solicitate și contractate de aceștia;	De a preciza sensul noțiunii de „acces nediscriminatoriu”.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.5) se exclud.		<i>Text exclus.</i>
216.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.6) să asigure accesul necondiționat la toate numerele de telefon ale utilizatorilor altor furnizori cu care are încheiat contracte de interconectare;	De a preciza sensul noțiunii de „acces necondiționat”. Furnizorul poate suspenda accesul la rețeaua furnizorilor interconectați pe motive legate de contractul de interconectare (ex. neachitarea serviciilor). Furnizorul poate bloca accesul la numere Premium sau la numere internaționale, la cererea utilizatorului.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.6) se exclud.		<i>Text exclus.</i>
217.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.7) să asigure funcționarea neîntreruptă a rețelelor publice de comunicații electronice pe care le furnizează;	Furnizorul nu poate asigura furnizarea neîntreruptă a întregii rețele. Furnizorul are nevoie de a deconecta uneori rețeaua pentru lucrări de extindere, consolidare, modernizare și mentenanță planificată. Uneori au loc deranjamente, care se repară în termenii stabiliți prin reglementări sau contract. Există situații de forță majoră care pot afecta funcționarea rețelei (ex. cutremur, întreruperea îndelungată a furnizării energiei electrice).	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.7) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul III Secțiunea 1 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.5) să asigure funcționarea neîntreruptă a rețelelor publice de comunicații electronice pe care le furnizează cu excepția cazurilor prevăzute în prezentul Regulament;
218.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Care sunt instituțiile abilitate să declare o forță majoră? Furnizorul are nevoie de a deconecta uneori rețeaua și pentru lucrări de extindere, consolidare și mentenanță planificată a rețelei. Nu pot fi evitate și deranjamentele, care se repară în termenii stabiliți prin reglementări sau contract.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.8) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.6) să ia toate măsurile necesare pentru a asigura integritatea rețelei publice de comunicații electronice și să furnizeze serviciile 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția situațiilor de forță majoră, declarate în modul stabilit de legislația în vigoare. În cazul lucrărilor planificate de modernizare și dezvoltare a rețelei, care necesită întreruperea furnizării serviciilor pe o perioadă ce depășește 72 de ore consecutive, furnizorul va informa utilizatorii finali și Agenția, în prealabil, cu cel puțin 10 de zile până la demararea lucrărilor;
219.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele	De ce trebuie oferită audiență de serviciul relații cu clienții? Furnizorii	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile		Capitolul II Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații

	obligații esențiale: --- sbpct.9) să organizeze audiența utilizatorilor finali pe chestiunile ce țin de furnizarea serviciilor. Persoanele împuternicite ale furnizorului primesc utilizatorii finali în orele de audiență 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;	oferă un număr IVR pentru a putea afla orice informații gratuit. De asemenea, utilizatorii pot discuta gratuit la telefon cu operatorul pentru a raporta deranjamente. În rest, există diferite mijloace de adresare în scris (pagina oficială, fax, e-mail, poștă, condica de reclamații) pentru a raporta diferite probleme.		furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.9) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		esențiale: --- sbpct.7) să organizeze audiența utilizatorilor finali pe chestiunile ce țin de furnizarea serviciilor. Persoanele împuternicite ale furnizorului primesc utilizatorii finali în orele de audiență stabilite de furnizor și făcute publice de către acesta;
220.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.10) să expună, la toate punctele de lucru, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor și instrucțiunile necesare pentru fiecare tip de serviciu furnizat;	Furnizorii de telefonie mobilă au zeci de servicii, cărora li se aplică diferite condiții. Lor nu le ajung pereți să afișeze toate condițiile și instrucțiunile. Care este rostul acestei cerințe, dacă aceste materiale sunt disponibile în formă tipărită, la cerere.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.10) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.	În pct.37 sbpt.10 se definește obligația furnizorului de a expune la toate punctele de lucru condițiile de furnizare și instrucțiunile necesare pentru fiecare tip de serviciu furnizat în cazul contractării serviciilor în formă verbală.	Capitolul III Secțiunea 2 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.8) să ofere utilizatorului final, la toate punctele de lucru, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor și instrucțiunile necesare pentru fiecare tip de serviciu furnizat, tarifele și alte plăți aplicabile, alte informații care pot influența decizia utilizatorului final la contractarea serviciilor în formă verbală;
221.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Este o cerință bizară ca furnizorii să fie obligați să prezinte utilizatorilor înainte de încheierea contractului copia Regulamentului elaborat de Agenție. De asemenea, de ce trebuie puse la dispoziție informații despre serviciile pe care utilizatorul nu le cere? Ce se înțelege prin alte informații ce pot influența decizia utilizatorului final?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.11) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul II Secțiunea 2 Pct.28 Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.9) să ofere utilizatorului final, înainte de încheierea contractului în formă scrisă, posibilitatea de a se familiariza cu condițiile de furnizare și utilizare a oricărui tip de serviciu ce face obiectul contractului, cu tarifele și alte plăți aplicabile, alte informații care pot influența decizia utilizatorului final la contractarea serviciilor;
222.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.12) să publice informații complete și actualizate la punctele de lucru, accesibile pentru orice utilizator final și pe pagina sa de Internet;	Ce fel de informații? Ce se înțelege prin puncte de lucru?	<i>Propuneri lipsesc.</i>			<i>Text exclus.</i>
223.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Ce se înțelege prin posibilitatea de a se conecta? Activare?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.13) se exclud.	Acest termen urmează a fi specificat în contract.	<i>Text exclus.</i>
224.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.16) să asigure accesul utilizatorului final la serviciul public de	Procedura de contractare include și achitarea abonamentului pentru prima lună?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.16) se exclud.	Acest termen urmează a fi specificat în contract.	<i>Text exclus.</i>

	telefonie mobilă în cel mult 2 ore de la momentul finisării procedurii de contractare a serviciului în baza contractului în formă scrisă;					
225.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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 Cartei 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;	Care este modalitatea de informare? E suficient apelul telefonic sau un e-mail? Ce trebuie să includă verificarea prealabilă?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.17) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.12) să suspende furnizarea serviciului public de telefonie mobilă contractat în baza actului juridic încheiat în formă scrisă în decurs de cel mult 1 oră de la momentul primirii solicitării din partea utilizatorului final (prin telefon, poșta electronică și/sau prin orice alt mijloc de comunicare ce asigură transmiterea și confirmarea primirii comunicării), în legătură cu furtul sau pierderea Cartei SIM;
226.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Care este rostul stabilirii unor termene diferite pentru persoane fizice și juridice?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.19) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.14) să informeze utilizatorul final despre modificarea în masă a numerelor de telefon cu cel puțin 30 de zile înainte de data modificării, prin telefon, SMS, e-mail, facturi și/sau prin alte mijloace de informare stabilite în contract sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului încheiat;
227.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Ce se înțelege prin înrăutățirea calității serviciilor, incident major, incident critic? Care este termenul dacă deranjamentul ține de una sau mai multe stații de bază sau de mai multe numere, dar nu de întreaga rețea? De ce termenul pentru incidente critice e mai lung decât cel pentru incidentele majore? Care este termenul pentru incidentele minore dacă deranjamentul ține de una sau mai multe stații de bază sau de mai multe numere? De ce pentru deranjamentele ce țin de un singur număr nu sunt stabilite termene diferite în funcție de gravitatea problemei?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.20) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A	Înrăutățirea calității serviciilor înseamnă degradarea acestei calități. Incident major se consideră deranjamentul care afectează două sau mai multe linii de acces, după caz, numere de abonat. Incident critic este deranjamentul care afectează 50 la sută sau mai multe linii de acces, după caz, numere de abonat. Termenul pentru incidente critice este mai mare deoarece se presupune că remedierea incidentelor critice va necesita un timp mai îndelungat. Se consideră că termenul de 24 de ore este suficient pentru remedierea deranjamentului ce ține de funcționarea unei singure linii de acces sau număr de abonat, indiferent de gravitatea incidentului.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.15) să remedieze deranjamentele tehnice care au dus la degradarea calității sau la întreruperea serviciilor în termen maxim de 8 ore pentru incidente ce țin de funcționarea unei singure linii de acces, după caz, număr de telefon, în termen maxim de 24 de ore pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe linii de acces, după caz, numere de telefon) și în termen de 72 de ore pentru incidente critice (când sunt afectate 50 la sută sau mai multe linii de acces, după caz, numere de telefon). Termenele de remediere a deranjamentelor se vor scurge din momentul primei raportări a deranjamentului de către utilizatorul final sau, după caz, din momentul înregistrării acestuia de către sistemele de management ale furnizorului. Prevederile date nu se aplică în cazul: lit.a) deranjamentelor pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu cea a furnizorului; lit.b) deranjamentelor în echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final sau în rețelele private de comunicații

						electronice ale acestuia; lit.c) deranjamente legate de furtul cablurilor sau altor elemente de rețea care nu sunt raportate de utilizatorii finali, dar care sunt înregistrate de sistemele de management ale furnizorului.
228.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---- sbpct.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;	Ce se înțelege incident major, incident critic? Trebuie să fie raportat orice incident (ex. care afectează un singur număr) sau doar cele care afectează mai multe stații de bază sau întreaga rețea? Trebuie să fie raportate incidentele remediate în termen? Stabilirea cauzei deranjamentelor poate dura mai mult de 1 zi lucrătoare, în funcție de complexitatea cazului.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.21) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M.”Orange Moldova”S.A	După cum este stabilit în redacția nouă a pct.37 sbpc.20), incidentul major se referă la cazul când sunt afectate două sau mai multe linii de acces, după caz, numere de abonat, iar incidentul critic - când sunt afectate 50 la sută sau mai multe linii de acces, după caz, numere de abonat.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28 Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---- sbpct.16) să prezinte Agenției, în cazul incidentelor majore sau critice, rapoarte oficiale privind detalierea cauzelor și circumstanțelor în care s-au produs deranjamentele și măsurile întreprinse pentru remedierea lor și cele preconizate pentru evitarea repetării acestora. Rapoartele vor fi prezentate nu mai târziu de prima zi lucrătoare din momentul scurgerii termenului de înlăturare a deranjamentului;
229.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---- sbpct.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;	Conform cărei formule se recalculează plata de abonament? Cum se recalculează plata când utilizatorul nu avea acces doar la unele servicii sau serviciul funcționa, dar cu devieri ocazionale? Care sunt instituțiile abilitate să declare o forță majoră?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.22) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M.”Orange Moldova”S.A		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---- sbpct. 17) să efectueze recalcularea plății de abonament pentru liniile de acces, după caz, pentru numerele de telefon, pentru care serviciile au fost întrerupte sau degradate în perioada de lichidare a deranjamentului. Recalcularea se va efectua în baza cererii scrise, depuse de către utilizatorul final în acest sens în adresa furnizorului cu care are încheiat contract în formă scrisă, cu indicarea, după caz, a numărului de identificare a deranjamentului înregistrat la serviciul de relații cu clienții al furnizorului vizat. Plata de abonament va fi recalculată proporțional perioadei în care serviciul a fost indisponibil sau degradat.
230.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---- sbpct.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;	Ce se înțelege prin destinatar?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.24) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M.”Orange Moldova”S.A		Capitolul III Secțiunea 2 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---- sbpct.19) să asigure confidențialitatea conținutului convorbirilor telefonice, a altor comunicări, efectuate prin mijloace de comunicații electronice, precum și să nu divulge datele cu caracter personal și informațiile despre serviciile furnizate, decât subiectului datelor cu caracter personal sau persoanelor autorizate de legislația în vigoare;

231.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;		A se preciza că furnizorul are dreptul să perceapă o plată pentru compensarea cheltuielilor sale legate de furnizarea facturii detaliate, conform art. 516 Cod civil. În practica internațională, nu se impune furnizarea gratuită a facturii detaliate.	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpt.26) se expun în redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.21) să ofere, la solicitare, fiecărui utilizator final cu care are încheiat contract în formă scrisă factura detaliată care să permită utilizatorului final să verifice corespondența dintre obligația sa de plată și serviciile efectiv furnizate. Furnizorul are dreptul să perceapă o plată pentru compensarea cheltuielilor sale legate de oferirea facturii detaliate. Exigențe față de factura detaliată sunt expuse în Capitolul V al prezentului Regulament;
232.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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 : lit.a) date de identificare a furnizorului: (1) denumirea completă a întreprinderii, conform înscriserii 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;	De ce are nevoie utilizatorul de data înregistrării furnizorului în Registrul de Stat, rechizitele bancare ale acestuia, numele administratorului și mai ales codul personal al acestuia (care este o încălcare gravă a legislației privind protecția datelor cu caracter personal), adresă e-mail (există diferite adrese e-mail în funcție de scopul comunicării) Prin contract se înțeleg și condițiile generale?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.27) lit.a) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M.”Orange Moldova”S.A		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, următoarele clauze: lit.a) date de identificare a furnizorului: (1) denumirea completă a întreprinderii; (2) adresa juridică/a sediului și poștală; (3) numărul de identificare de stat; (4) codul de identificare a băncii în care este deschis contul de decontare; (5) contul bancar de decontare; (6) numele și prenumele reprezentantului furnizorului; (7) cel puțin un număr de telefon, fax, o adresă de e-mail, după caz, adresa de Internet;
233.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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 : ---- lit.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;	De ce în contract trebuie descrise serviciile, inclusiv cele oferite promoțional? Ele sunt definite detaliat în listele de prețuri sau în materialele publicitare dedicate ofertelor. Agenția impune de facto furnizorii să întocmească contracte personalizate pentru fiecare utilizator, lucru inexplicabil având în vedere scara vânzărilor de servicii de comunicații electronice. De fapt, în așa mod este îngreunat accesul la servicii. Utilizatorii vor fi nevoiți să stea în cozi interminabile ore în șir pentru a încheia un contract.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.27) lit.b) paragraful (1) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M.”Orange Moldova”S.A		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, următoarele clauze: ---- lit.b) informație despre serviciile contractate, care va include: (1) expunerea și descrierea clară a tipurilor de servicii contractate; ---
234.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.27) să includă în contractele tip, implicit, în contractele încheiate în	Nu este clar sensul.	<i>Propuneri lipsesc.</i>		Sensul constă în faptul că dacă furnizorul blochează accesul la anumite servicii sau aplicații (de exemplu servicii de telefonie prin aplicația Skype, accesul la anumite pagini de Internet, etc.),	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în

	formă scrisă cu utilizatorul final, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă următoarele clauze: ---- lit.b) informație despre serviciile contractate, care va include: --- (2) condițiile în care se limitează accesul sau utilizarea anumitor servicii și/sau aplicații;				aceste condiții trebuie să fie expuse în contract sau, după caz, în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor.	condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, următoarele clauze: ---- lit.b) informație despre serviciile contractate, care va include: --- (2) după caz, condițiile în care se limitează accesul sau utilizarea anumitor servicii și/sau aplicații;
235.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: ---- lit.b) informație despre serviciile contractate, care va include: --- (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.	Ce se înțelege prin termenul de conectare în cazul serviciilor mobile? Nivelul minim pentru care alți parametri trebuie specificat în mod obligatoriu?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.27) lit.b) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M.”Orange Moldova”S.A	În cazul serviciilor de telefonie mobilă termenul de conectare înseamnă termenul de activare a serviciului.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, următoarele clauze: ---- lit.b) informație despre serviciile contractate, care va include: --- (3) nivelul minim garantat de calitate a serviciilor contractate;
236.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: ---- lit.b) informație despre serviciile contractate, care va include: --- (4) condițiile în care se sistează furnizarea serviciilor contractate; --- lit.f) acțiunea contractului: --- (3) condițiile de reînnoire și încetare a contractului;	Ce se înțelege prin sistare (suspendare, reziliere)?	<i>Propuneri lipsesc.</i>		În redacția nouă a pct.28 sbpct.31, sistarea furnizării serviciilor (dezactivarea serviciului) este aferentă rezilierea contractului, și poate avea loc după o perioadă de suspendare a serviciilor, stabilită de furnizor, în care, furnizorul poate permite furnizarea provizorie de servicii limitate, în cadrul cărora sunt autorizate doar serviciile ce nu implică achitarea unor plăți. Deci, sistarea furnizării serviciului este însoțită de deconectarea de la rețea, dezactivarea serviciului și rezilierea/încetarea contractului, pe când suspendarea are un caracter provizoriu. Pentru claritate, lit.b) paragraful (4) se expune într-o redacție nouă. În legătură cu aceasta, paragraful (3) lit. f) din sbpct.27 al pct.37 se modifică, și, la această literă, se mai adaugă un paragraf nou (4). Referitor la suspendarea furnizării serviciilor, contractele	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, următoarele clauze: ---- lit.b) informație despre serviciile contractate, care va include: --- (7) condițiile în care se realizează suspendarea furnizării serviciilor contractate; --- lit.f) informație privind acțiunea contractului: --- (3) condițiile de reînnoire a contractului; (4) condițiile în care se încetează contractul și se sistează furnizarea serviciilor.

					vor include cel puțin următoarele informații referitoare la suspendare: în ce cazuri poate fi suspendată furnizarea serviciilor, procedura de suspendare, eventualele consecințe ale suspendării asupra celorlalte drepturi și obligații contractuale, precum și în ce condiții se poate relua furnizarea serviciului (de exemplu, achitarea unui tarif de reconectare). În cazul în care furnizorul oferă suspendarea furnizării serviciului la cererea abonatului, acest lucru trebuie menționat în contract, împreună cu condițiile de suspendare și de reconectare. În cazul unui pachet de servicii, se va preciza dacă și în ce condiții suspendarea furnizării serviciilor se poate realiza integral sau parțial.	
237.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: ---- lit.(c) informație privind serviciile de asistență tehnică aferente obiectului contractului, care va include: ---	Ce se înțelege prin servicii de asistență tehnică în cazul serviciilor mobile?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.27) lit.c) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, următoarele clauze: ---- lit.(c) după caz, informație privind serviciile de asistență tehnică aferente obiectului contractului, care va include: ---
238.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: ---- lit.(c) informație privind serviciile de asistență tehnică aferente obiectului contractului, care va include: --- (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;	Terminalele nu sunt parte a serviciilor de comunicații electronice	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.27) lit.c) paragraful (4) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, următoarele clauze: ---- lit.(c) după caz, informație privind serviciile de asistență tehnică aferente obiectului contractului, care va include: --- (4) mențiunea dacă se oferă asistență tehnică pentru utilizarea terminalelor contractate de la furnizor, informații despre condițiile de furnizare a serviciilor și tehnologiilor utilizate în acest sens;

239.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: ---- lit.(c) informație privind serviciile de asistență tehnică aferente obiectului contractului, care va include: --- (5) obligația furnizorului de a asigura întreținerea și reparația propriei rețele.	Care este rostul acestei obligații, dacă există obligația de a remedia deranjamentele?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.27) lit.c) paragraful (5) se exclud.		<i>Text exclus.</i>
240.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: ---- lit.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.).	Furnizorul trebuie să ofere toate modalitățile de contactare menționate în acest punct?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.27) lit.d) paragrafele (1) și (3) se expun în redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, următoarele clauze: ---- lit.d) informație privind serviciul de relații cu clienții, care va include cumulativ: (1) modalitățile prin care serviciile de relații cu clienții pot fi contactate; (2) text original; (3) eventuale condiționări la utilizarea serviciului de relații cu clienții.
241.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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 : ---- lit.e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat: (1) prețul abonamentului și intervalul de tarificare, 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	Lista de prețuri sau materialele publicitare dedicate ofertelor sunt parte a contractului?	<i>Propuneri lipsesc.</i>		Condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor va include în sine și lista de prețuri. Acestea pot fi parte integrantă a contractului încheiat în formă scrisă dacă părțile au convenit expres asupra acestui fapt, la încheierea contractului.	

	este 0;					
242.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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 : ---- lit.e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat: --- (2) modul de aplicare a prețurilor și tarifulor; (3) modalitatea de tarife a serviciilor, inclusiv, în funcție de tranșele orare, dacă este cazul;	Ce se înțelege prin modul de aplicare a tarifulor și modalitatea de tarife a serviciilor?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpt.27) lit.d) liniuța (3) se exclude.	Referitor la modul de aplicare a prețurilor și tarifulor, vezi art. 58 alin. (1) lit.d) din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007.	Text exclus.
243.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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 : ---- lit.e) informație privind prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu sau pachet de servicii contractat: --- (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;		A se înlocui „sumele” cu „plățile”	Nu se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.27 lit.e) liniuța (4) se exclude.		Text exclus.
244.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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 : ---- lit.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;		De exclus cuvintele „maxime” și „în continuare”, care creează o tautologie. De a preciza sensul sintagmei „servicii contractate în formă scrisă”. De a reformula norma astfel încât să fie clar că furnizorul este obligat doar să comunice utilizatorului final despre existența sau lipsa unei asemenea posibilități, dar nu să o ofere.	Se acceptă. Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.27 lit.h) se expun într-o redacție nouă.	Limite de credit este subiect al contractelor de furnizare a serviciilor ce sunt taxate pe unitate de timp sau per apel (servicii de telefonie) sau pe unitate de volum de trafic (servicii de acces la Internet). Aceste prevederi au ca scop apărarea intereselor utilizatorilor finali, atribuție acordată ANRCETI prin lege.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, următoarele clauze: ---- lit.h) existența sau inexistența posibilității acordării unui credit după epuizarea completă a contului utilizatorului final, cu indicarea expresă a limitei creditului respectiv;
245.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct 28) suplimentar clauzelor definite în pct. 37 sbpct 27), furnizorii de servicii publice de telefonie fixă și mobilă au	Ce se înțelege prin includerea în contract? La Orange contractul menționează doar tipul abonamentului. Creditul sau traficul inclus în abonament și tarifele sunt stipulate în lista oficială de prețuri, care se atașează la contract și este parte	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, pct.37 sbpct.28 se expun într-o redacție nouă, care va acoperi	Nu este vorba de uniformizare. Aceste informații se pot regăsi în lista oficială de prețuri, însă odată ce sunt parte integrantă a contractului, ele se consideră ca fiind incluse în contract.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.46) suplimentar clauzelor definite în pct. 28 sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de telefonie au

	obligatia să precizeze în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali cel puțin următoarele informații: ---	integrantă a acestuia. Considerăm că în acest punct Agenția își depășește atribuțiile încercând să intervină în politica de marketing a furnizorilor și să o uniformizeze.		și problema abordată de Î.M. "Orange moldova" S.A.		obligatia să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații: ---
246.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: lit.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;	Nu toate abonamentele Orange includ minute sau SMS/MMS, ci pot include credit bănesc din care se achită aceste servicii, sau să nu includă nici un credit. Totodată, același credit poate fi utilizat pentru a beneficia de mai multe servicii. De exemplu, un anumit număr de minute pentru apeluri poate fi utilizat pentru SMS, conform unor anumiți coeficienți.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.28 lit.a) se exclud.	Aceste prevederi for fi incluse în Capitolul VII	Text exclus.
247.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: --- lit.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;	Apelurile internaționale nu reprezintă o opțiune (mai degrabă este o posibilitate, care se oferă, dar nu se activează). Clientul poate efectua asemenea apeluri din creditul din abonament. Posibilitatea respectivă se oferă clientului automat, dacă clientul nu a cerut blocarea acestor apeluri. Tarifele pentru apeluri internaționale sunt incluse în lista oficială de prețuri, pe care clientul o primește la încheierea contractului, deci nu e nevoie ca ea să fie inclusă într-un act adițional. Blocarea și deblocarea apelurilor internaționale se face prin cerere scrisă sau poate fi făcută prin apel la IVR sau USSD. Orange are sute de mii de clienți Orange Abonament. Nu are nici un rost de a obliga clienții să vină la magazin să formeze cozi pentru a modifica fiecare serviciu contractat.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.28 lit.c) se exclud.		Text exclus.
248.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: --- lit. 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;	Solicitarea consimțământului clientului trebuie să fie un drept al furnizorului, nu o obligație. Dacă furnizorul nu a făcut uz de acest drept, el pur și simplu nu va avea dreptul să facă asemenea apeluri sau să trimită asemenea mesaje. Cum se procedează în cazul apelurilor sau mesajelor în scop informativ (despre serviciile furnizorului) și cele în scop de sondaj (sondarea satisfacției clienților)?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cond de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.28 lit.f) se expun într-o redacție nouă, care va acoperi și problema abordată de Î.M. "Orange moldova" S.A.		Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.46) suplimentar clauzelor definite în pct. 28 sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de telefonie au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații: --- lit. d) consimțământul sau refuzul utilizatorului final de a fi apelat sau de a primi mesaje SMS, MMS în scopuri de marketing, al efectuării studiilor de piață, sondajelor sau cu tentă electorală. Acest consimțământ se va referi doar la cazurile când furnizorul este autorul apelurilor sau a mesajelor trimise sau o terță

						persoană cu care furnizorul a încheiat un acord în acest sens și nu se va referi la mesajele informative aferente previzărilor ce reies din obligațiile furnizorului;
249.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: --- lit.g) opțiunea utilizatorului final de a efectua sau nu apeluri internaționale;	Apelurile internaționale nu reprezintă o opțiune (mai degrabă este o posibilitate, care se oferă, dar nu se activează). Clientul poate efectua asemenea apeluri din creditul din abonament. Posibilitatea respectivă se oferă clientului automat, dacă clientul nu a cerut blocarea acestor apeluri.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cond de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.28 lit.g) se exclud.		Text exclus.
250.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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: --- lit.(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;		De a exclude sintagma „sau registrul abonaților”	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.28 lit.h) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.46) suplimentar clauzelor definite în pct. 28 sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de telefonie au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații: --- lit.e) opțiunea utilizatorului final de a include sau a nu include datele sale cu caracter personal în registrul public al abonaților, precum și, în cazul în care acesta optează pentru includerea în registrul public al abonaților, indicarea concretă a datelor respective;
251.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 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: --- lit.i) definirea sintagmelor „minut național”, „minut în rețea”, și/sau a altor termene utilizate în textul contractului;	Sintagma „alte termene” este prea largă. Așa se poate ajunge la transformarea contractului în DEX.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.28 lit.i) se expun într-o nouă redacție.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.45) să includă în contractul încheiat în formă scrisă cu utilizatorul final sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii acestuia, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, următoarele clauze: ----- lit.I) definirea clară și univocă a termenilor speciali utilizați în textul contractului;
252.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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:	Asemenea obligație ar avea sens dacă e vorba despre servicii cu tarif special Premium rate oferite în propria rețea. Furnizorul nu ar trebui să fie obligat să schimbe contractul cu abonații săi de fiecare dată când un furnizor terț introduce un număr nou cu tarif special Premium rate la care se oferă acces. Tarifele pentru apeluri spre numerele cu tarif special Premium rate vor fi	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile cct.37 sbpct.28 lit.i) se exclud.		Text exclus.

	---- lit. j) modalitatea tarifării apelurilor telefonice către numerele pentru servicii cu tarif special Premium Rate;	specificate în ofertele comerciale ale furnizorilor terți.				
253.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---- sbpct.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: ---- (k) mențiunea, după caz, privind restricțiile impuse de furnizor în ceea ce privește utilizarea echipamentului terminal;	Restricțiile privind utilizarea echipamentului terminal nu se referă la servicii și locul unei asemenea mențiuni este contractul pentru procurarea acestui echipament.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile cct.37 sbpct.28 lit.i) se exclud.		<i>Text exclus.</i>
254.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---- sbpct.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: ----	Ce se înțelege prin includerea în contract? La Orange contractul menționează doar tipul abonamentului. Creditul sau traficul inclus în abonament și tarifele sunt stipulate în lista oficială de prețuri (sau ghidul de utilizare a serviciului), care se atașează la contract și este parte integrantă a acestuia.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.29 se expun în redacție nouă care va acoperi problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---- sbpct.47) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de acces la Internet au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații: ----
255.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---- sbpct.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: ---- lit.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;	Ce se înțelege prin „mijloace și condiții” și cu ce acestea se deosebesc de „modalitate”? Verificare respectării clauzelor contractuale poate fi un scop doar dacă furnizorul și-a asumat careva obligații privind viteza minimă.	<i>Propuneri lipsesc.</i>		Reieșind din faptul că, aici, semnificația cuvântului „modalitatea” înglobează în sine înțelesul sintagmei „mijloace și condiții”, ultima sintagmă se exclude, fiind exercitate modificările după cum urmează. Trebuie de menționat faptul că aceste prevederi trebuie să figureze în contract pentru a se clarifica modalitatea, în care utilizatorul final poate să efectueze măsurarea vitezei de transfer a datelor (<i>upload</i> și <i>download</i>), astfel încât utilizatorul să poată verifica respectarea de către furnizor a clauzelor contractuale privitor la viteza contractată, or, este evident faptul că viteza declarată de furnizor constituie cel mai important factor în luarea de către utilizator a deciziei asupra alegerii furnizorului și, implicit, a pachetului de servicii, iar furnizorii stabilesc plăți de abonament proporționale valorilor vitezelor. Acest lucru va avea ca efect atât responsabilizarea furnizorului în	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---- sbpct.47) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de acces la Internet au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații: ---- lit.d) modalitatea prin 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;

					fața utilizatorului final, cât și creșterea gradului de convingere și încredere a utilizatorului final că beneficiază de un serviciu calitativ și conform așteptărilor sale, iar plata pe care o achită furnizorului este absolut justificată.	
256.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ----- sbpct.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: --- lit.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);	Ce se înțelege prin „viteză nominală”? Ce se înțelege prin „viteză maximă în orele de intensitate maximă”? care sunt aceste ore, la care din stațiile de bază se măsoară, la ce distanță de stația de bază se măsoară, cu ce echipament, în ce zile, cât de des, câte măsurări se fac, care viteză se ia în calcul: medie, cea mai joasă sau cea mai mare? Pentru a evita aceste divergențe, propunem să fie menționată doar capacitatea oferită a rețelei, în funcție de tipul abonamentului și opțiunile activate.	Propuneri lipsesc.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.29 lit.e) liniuța (1) se expun într-o redacție nouă.	Viteza de transfer a datelor depinde de standardul conexiunii și/sau de tehnologia utilizată, în cadrul acestora fiind indicată viteza nominală sau maximă de transfer a datelor. Viteza nominală sau maximă de transfer a datelor este viteza specificată în oferta comercială a furnizorului.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ----- sbpct.47) suplimentar clauzelor definite în pct.28, sbpct.45) din prezentul Regulament, furnizorii de servicii publice de acces la Internet au obligația să includă în contractele încheiate în formă scrisă cu utilizatorii finali sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în cazul în care acestea sunt parte integrantă a contractului, cel puțin următoarele informații: --- lit.f) informații privind valorile concrete a următorilor parametri tehnici: (1) viteza nominală sau maximă de transfer a datelor (în orice caz);
257.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct. 31) să reîncheie, la solicitarea utilizatorului final, contractele deja încheiate în formă scrisă, în corespondere cu cerințele pct. 37 sbpct. 27 – sbpct. 30 ale prezentului Regulament;	În cazul modificării condițiilor generale și a listei de prețuri (ghidului de utilizare), clientul beneficiază automat de noile condiții și poate oricând să el opună furnizorului. Care este rostul resemnării contractului, care nu conține decât date despre client, furnizor și serviciile contractate. Restul condițiilor și tarifele sunt expuse în condițiile generale și lista de prețuri (ghidul de utilizare) expuse pe pagina oficială și care pot fi obținute de la furnizor pe suport de hârtie.	Propuneri lipsesc.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile cct.37 sbpct.31 se exclud.		Text exclus.
258.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Ce se înțelege prin sintagma „în scris”: scrisoare recomandată cu aviz de primire, fax, email, SMS, presă, TV, radio, pagina Internet? Unii furnizori au sute de mii de clienți. Este rezonabil oare să se tipărească tone de hârtie, ceea ce nu contribuie la protecția mediului? Trebuie informat clientul personal dacă se modifică tariful unui serviciu, pe care clientul încă nu l-a contractat?	Propuneri lipsesc.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.33 se expun într-o redacție nouă care va cuprinde și problema abordată de Î.M.”Orange Moldova” S.A.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.22) să informeze în scris utilizatorul final despre modificările în condițiile contractului încheiat în formă scrisă cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a acestora, inclusiv despre dreptul utilizatorului final de a rezilia contractul încheiat, fără a fi penalizat, în cazul în care nu acceptă noile condiții, cu excepția cazului în care se stabilesc condiții mai favorabile pentru utilizatorul final. Informarea se va realiza prin mijloace care să asigure transmiterea acesteia către fiecare utilizator final în parte. Scrisorile expediate pe suport de hârtie, prin fax, în format electronic, mesajele SMS și facturile de plată constituie forma scrisă a informării utilizatorului final;
259.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- 	Nu poate exista o garanție că limita de credit va funcționa perfect. Există situații, care nu depind de voința furnizorului, când echipamentul de	Propuneri lipsesc.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile		Capitolul III Secțiunea 2 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: ---

	sbpct.34) să nu majoreze, fără consimțământul utilizatorului final, limita de credit stabilită în contractul încheiat în formă scrisă;	rețea nu suspendă serviciul la depășirea limitei de credit. De asemenea, când abonatul se află în roaming, informația privind consumul (CDR) sosesc la furnizor de la furnizorii străini cu întârziere, nu în timp real. În toate aceste cazuri, nu este echitabil de a scuti clientul de plata serviciilor. Prin urmare, acest lucru trebuie să fie menționat.		pct.37 sbpct.34 se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problem abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		sbpct.23) să nu majoreze, fără consimțământul utilizatorului final, limita de credit stabilită în contractul încheiat în formă scrisă. Aceste prevederi nu se aplică în cadrul serviciului roaming aferent serviciului public de telefonie mobilă;
260.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Nu poate exista o garanție că limita de credit va funcționa perfect. Există situații, care nu depind de voința furnizorului, când echipamentul de rețea nu suspendă serviciul la depășirea limitei de credit. De asemenea, când abonatul se află în roaming, informația privind consumul (CDR) sosesc la furnizor de la furnizorii străini cu întârziere, nu în timp real. În toate aceste cazuri, nu este echitabil de a scuti clientul de plata serviciilor. Prin urmare, acest lucru trebuie să fie menționat.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.36 se expun într-o nouă redacție, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul III Secțiunea 2 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.24) să informeze utilizatorul final, cu titlu gratuit, cel puțin prin serviciul SMS și/sau prin alte mijloace adecvate de informare operativă stabilite în condițiile contractului sau în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor în cazul în care acestea devin parte integrantă a contractului la momentul încheierii contractului, despre atingerea valorii zero a contului utilizatorului final și, în cazul stabilirii în contractul încheiat a limitei de credit, despre expirarea limitei de credit respective;
261.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Este o obligație abuzivă, care trebuie să fie exclusă. Orice client ar putea, prin simpla contestare, evita suspendarea serviciilor și crea datorii enorme, mai ales când e vorba despre apeluri internaționale, roaming sau internet mobil. În situația în care furnizorii au milioane de clienți, mulți dintre care nu au un domiciliu stabil sau salariu stabil, a impune furnizorii să acționeze în judecată sau să ofere servicii până la soluționarea finală a litigiului este vădit abuziv.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.37 se expun într-o nouă redacție, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul III Secțiunea 2 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.25) să nu sisteze furnizarea serviciilor achitate sau să împiedice utilizarea serviciilor gratuite, în măsura în care este fezabil tehnic, în cazul în care utilizatorul final contestă în mod întemeiat, în conformitate cu procedura legală, corectitudinea facturării altor servicii și nu achită factura de plată pentru aceste servicii;
262.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;		De înlocuit sintagma „plăți pentru serviciile efectiv furnizate” cu „tuturor plăților scadente datorate furnizorului în baza contractului în cauză”. Plățile lunare de abonament, plățile pentru opțiuni se achită, de regulă, în avans.	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.38 se expun într-o nouă redacție.	La propunerea Î.M."Orange Moldova" S.A., acest punct se modifică după cum urmează.	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.26) să repună în acțiune serviciile suspendate pentru neachitare, nu mai târziu de o zi lucrătoare de la data primirii informațiilor cu privire la achitarea integrală de către utilizatorul final a tuturor plăților scadente datorate furnizorului în baza contractului încheiat în formă scrisă. Se consideră data prezentării informației cu privire la achitarea integrală, ziua în care utilizatorul final prezintă furnizorului documentul care atestă plata integrală, sau după caz, ziua în care utilizatorul final a achitat, on-line, la contul furnizorului, sumele datorate de către utilizatorul final;
263.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.43) să întreprindă toate măsurile necesare pentru ca utilizatorii finali cu handicap:	Această obligație face parte din serviciul universal. Nu este clară semnificația acestor obligații. Ce se înțelege prin informare (cum?) și prin regularitate?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.43 se exclud.		<i>Text exclus.</i>

	lit.a) să poată avea acces la un set de servicii echivalent celui de care beneficiază majoritatea utilizatorilor finali; lit.b) să beneficieze de posibilitatea de a opta între furnizori, serviciile acestora și ofertele disponibile pentru majoritatea utilizatorilor finali; lit.c) să fie informați cu regularitate privind detaliile produselor și serviciilor care li se adresează;					
264.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Această obligație face parte din serviciul universal. Furnizorii de servicii nu pot fi obligați să ofere echipament terminal, nu este domeniul lor de activitate.	Propuneri lipsesc.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.44 se exclud.		Text exclus.
265.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Ce se înțelege prin măsuri necesare și condiții speciale? Cum se procedează dacă măsurile sunt necesare, dar nu sunt posibile sau posibile cu eforturi rezonabile?	Propuneri lipsesc.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.45 se exclud.		Text exclus.
266.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.46) să informeze în prealabil utilizatorul final cu privire la orice schimbare de acces la serviciile de urgență;	Ce se înțelege prin schimbare de acces la serviciile de urgență? Cum să informeze, cu cât timp înainte?	Propuneri lipsesc.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.46 se exclud.		Text exclus.
267.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Ce se înțelege prin schimbare a condițiilor care limitează accesul? Efectuarea unor lucrări de mentenanță cere asemenea informare? Dar blocarea unui site ilegal? Dar neachitarea facturii, încălcarea drepturilor de proprietate intelectuală a terților, spamul, gateway internațional, fraudă? Cum să informeze, cu cât timp înainte? Este o obligație abuzivă. În alte țări, furnizorii au dreptul de a reacționa imediat pentru a lupta cu asemenea fenomene, fără a mai fi obligați să trimită notificări prealabile.	Propuneri lipsesc.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.47 se expun într-o nouă redacție, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul III Secțiunea 2 pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.29) să informeze în prealabil utilizatorul final cu privire la orice limitare a utilizării serviciilor și/sau aplicațiilor, atunci când aceste limitări nu sunt interzise de legislația în vigoare;
268.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.49) să distribuie utilizatorilor finali - abonați, lunar, facturi de plată în forma (tipărită sau electronică),	Ce se înțelege prin abonați? Sunt utilizatorii de cartele preplătite abonați în sensul acestui regulament?	Distribuie de înlocuit cu transmite. De stipulat că factura nu se trimite dacă clientul nu solicită acest lucru, adică factura se va oferi lunar la cerere. Adresele din contract pot fi modificate de client prin cerere scrisă.	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.49 se expun într-o redacție nouă. În pct.5 va fi definită	Ținând cont de comentariile furnizorilor, acest punct se modifică și se completează după cum urmează. Noțiunile „utilizator”, „utilizator final” și „abonat” sunt definite în Legea comunicațiilor	Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.30) să transmită lunar utilizatorilor finali, la cererea acestora, facturi de plată în forma (tipărită sau electronică), modalitatea de

	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			noțiunea "utilizator final abonat."	electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007. Conform pct.6 din proiectul regulamentului, noțiunile menționate sunt aplicabile în cuprinsul acestei lucrări. Toți abonații sunt utilizatori finali, nu însă și vice-versa, deoarece, utilizatorul final care solicită servicii nu poate fi considerat abonat până în momentul când acesta încheie un act juridic fie verbal (<i>prin acceptarea ofertei/condițiilor și, implicit, utilizarea serviciilor</i>) fie în scris (<i>prin semnarea unui contract în scris pe suport durabil</i>) cu furnizorul.	expediere (prin serviciul de trimitere poștală, poșta electronică, etc.) și la adresele stabilite în contractele încheiate în formă scrisă. Factura de plată se transmite utilizatorilor finali cel târziu până la ziua a 15-a a lunii curente, dacă în contractul încheiat în formă scrisă nu este stipulat altfel. Adresa din contract poate fi modificată de către utilizatorul final doar în baza cereri scrise;
269.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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 scadență 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;	Este o obligație abuzivă, care trebuie să fie exclusă. A se vedea art. 705 și 706 Cod civil privind suspendarea executării obligației rezultate dintr-un contract sinalagmatic, în care nu se cere nici un preaviz. Orice client ar putea evita suspendarea serviciilor și crea datorii enorme, mai ales când e vorba despre apeluri internaționale, roaming sau internet mobil, sub pretextul că nu a fost informat. În situația în care furnizorii au milioane de clienți, mulți dintre care nu au un domiciliu stabil sau salariu stabil, a impune furnizorii să presteze servicii în credit până la expirarea termenului de preaviz este vădit abuziv. Clienții știu care este data lor de facturare, când trebuie să primească factura, și termenul maxim de achitare a acesteia, care este stabilit în contract sau menționat în factură. La ce mai servește preavizul?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.50 se expun într-o nouă redacție, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.31) să transmită utilizatorului final un preaviz prin care să-l avertizeze despre orice suspendare și/sau sistare a furnizării serviciilor din cauza neachitării facturii de plată în termenele stabilite. Sistarea furnizării serviciilor este aferentă rezilierii contractului și poate avea loc după o perioadă de suspendare a furnizării serviciilor, stabilită de furnizor, în cadrul căreia pot fi furnizate doar servicii ce nu implică achitarea unor plăți. Nerecepționarea de către utilizatorul final a preavizului nu îl exonerează de obligația de plată stabilită în contract;
270.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.51) să repună în acțiune, în mod gratuit serviciile contractate de îndată ce utilizatorul final a achitat datoriile până la data scadență indicată în factura de plată;		De exclus, deoarece repetă pct. 37(38) într-o formă mai vagă.	Se acceptă. Prevedile pct.37 sbpct.51 se exclud.		<i>Text exclus.</i>
271.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Ce înseamnă același tip de serviciu (mobil sau fix, voce sau internet, abonament sau preplătit?) și categorii similare de utilizatori? De ce nu se permite diferențiere în funcție de tip de abonament, plan tarifar sau opțiune? Pot fi oferite reduceri unor grupuri de utilizatori (de ex. care formează o asociație)? Pot fi oferite reduceri clienților pentru a-i convinge să nu rezilieze contractul sau să se transfere la alt operator? Se aplică această normă clienților persoane juridice, mai	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.53 se exclud.		<i>Text exclus.</i>

		ales în contextul achizițiilor publice?				
272.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.57) să nu utilizeze o altă unitate de taxare a apelurilor telefonice efectuate în mod automat decât secunda;	În roaming, unitatea standard de taxare pentru apelurile de ieșire este minuta. Unele apeluri sunt taxate per apel. Unitatea de taxare depinde și de furnizorul interconectat. De ex. unele servicii suplimentare ale Moldtelecom se taxează pe minut, cu un număr minim de minute taxabile. Cum se vor taxa apelurile la numere cu tarif special Premium Rate?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.57 se exclud.		<i>Text exclus.</i>
273.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Ce se înțelege prin mecanism adecvat și facilitate necesară și suficientă? De asemenea, există limitări legate de informare, cum ar fi cele în roaming sau în unele cazuri cu serviciile prestate în bază de abonament.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.60 se expun într-o nouă redacție, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.37) să ofere utilizatorului final mecanisme adecvate de informare, astfel încât utilizatorul final să își poată monitoriza și controla cheltuielile;
274.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;		De exclus sintagma „și să întreprindă măsuri eficiente pentru soluționarea problemelor și prevenirea problemelor abordate în petiții”. Furnizorul este obligat să întreprindă doar măsurile pe care le cerea legea, dar nu pe care le pot dori abonații săi.	Se acceptă. Prevederile pct.37 sbpct.62 se expun într-o redacție nouă.		Capitolul III Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.39) să examineze cererile și reclamațiile utilizatorilor finali în termenele stabilite de actele normative în vigoare. Modul de examinare a reclamațiilor este expus în Capitolul VII din prezentul Regulament;
275.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Ce se întâmplă dacă terța persoană care a încheiat contract cu furnizorul este și ea intermediar (de ex. agregator)? Cum se procedează în cazul apelurilor sau mesajelor în scop informativ (despre serviciile furnizorului) și cele în scop de sondaj (sondarea satisfacției clienților)? Ambele sunt de fapt în favoarea clienților. Poate furnizorul include asemenea drept în condițiile generale?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.63 se expun într-o nouă redacție, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.	Utilizatorului final trebuie să i se acorde posibilitatea de a accepta sau nu recepționarea unor asemenea mesaje sau apeluri la încheierea contractului. Agregatorul va respecta prevederilor contractului referitor la această problemă, încheiat cu furnizorul.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.28. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.40) să nu apeleze utilizatorul final sau să-i transmită mesaje în scopuri de marketing, studii de piață, sondaje sau cu tentă electorală, dacă acesta nu și-a exprimat în prealabil dorința de a primi asemenea comunicări;
276.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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	Ce se înțelege prin măsuri operative și eficiente? Cum poate furnizorul preveni asemenea apeluri sau mesaje? De unde să știe furnizorul că apelurile sau serviciile au un asemenea caracter, dat fiind faptul că furnizorul nu interceptează conținutul acestora? Care e temeiul (dovada) suficient? De ce trebuie stopate apelurile sau mesajele de altă natură expediate cu ascunderea	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.64 se exclud.		<i>Text exclus.</i>

	cu ascunderea identității expeditorului sau cu indicarea unei identități false a acestuia;	identității? Este un drept recunoscut în Directiva UE privind confidențialitatea în comunicații electronice. Ce înseamnă identitate falsă?				
277.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;	Activarea și dezactivarea serviciilor se face prin cerere scrisă sau poate fi făcută prin apel la IVR sau USSD. Orange are sute de mii de clienți Orange Abonament. Nu are nici un rost de a obliga clienții să vină la magazin să formeze cozi pentru a modifica fiecare serviciu contractat. Este inutil și agasant.	Propuneri lipsesc.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.65) se exclud.		<i>Text exclus.</i>
278.	Capitolul IV Secțiunea 2 pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.66) să nu condiționeze furnizarea unui serviciu către utilizator final, de furnizarea altui serviciu sau de cumpărarea unui echipament terminal;	Nu include cazurile când furnizarea unui serviciu cere un echipament compatibil cu acest serviciu.	Propuneri lipsesc.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.66) se exclud.		<i>Text exclus.</i>
279.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.67) să raporteze minutele și/sau traficul de date incluse în planul tarifar și neutilizate în luna următoare;	Este o obligație abuzivă. Abonamentul este o convenție prin care, în schimbul unei sume (plata lunară de abonament), clientul obține, pe o anumită perioadă (perioada de facturare), dreptul de a folosi serviciile oferite de furnizor prin intermediul rețelei sale (Serviciul), în limitele volumului corespunzător tipului de abonament (traficul sau creditul din abonament). La fel, serviciul preplătit este un serviciu de telefonie mobilă, care presupune plata în avans a valorii în limitele căreia clientul poate beneficia de serviciu pe durata perioadei active. Serviciul nu se rezumă la efectuarea apelurilor de ieșire, trimiterea SMS-urilor și MMS-urilor de ieșire și accesarea serviciului Internet Mobil (când are loc consumarea creditului). Acest serviciu cuprinde și primirea apelurilor de intrare, primirea SMS-urilor și MMS-urilor de intrare. De exemplu, în cazul efectuării unui apel, serviciile de telefonie sunt oferite atât abonatului apelant, cât și abonatului apelat. De asemenea, se asigură conectarea abonaților în cazul apelurilor eșuate (abonatul apelat nu a răspuns, este ocupat, nu se află în aria de acoperire, are telefonul deconectat, etc.). În multe țări (în special, America de Nord, Federația Rusă), aceste servicii sunt taxate din Credit în mod separat. De exemplu, în cazul efectuării unui apel, este taxat atât abonatul apelant (pentru inițierea apelului), cât și abonatul apelat (pentru primirea apelului). Există și un tarif unic pentru apelurile eșuate. În Republica Moldova, s-a mers pe modelul Uniunii Europene, în care este	Propuneri lipsesc.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.37 sbpct.67 se exclud.		<i>Text exclus.</i>

		taxat doar abonatul apelant pentru apelurile, SMS-urile și MMS-urile de ieșire, iar apelurile, SMS-urile și MMS-urile de intrare și cele eșuate nu sunt taxate. Aceasta însă nu înseamnă însă că abonatul se folosește de serviciile de telefonie mobilă doar când inițiază apeluri, SMS și MMS. Mai mult ca atât, chiar dacă un abonat nu a inițiat și nu a primit nici un apel, SMS, MMS sau sesiune de Internet în perioada activă (sau de facturare), Operatorul i-a asigurat acestuia posibilitatea de a folosi în orice moment aceste servicii (să sune și să fie sunat), suportând cheltuieli pentru construirea, extinderea, modernizarea și menținerea într-o stare funcțională a rețelei de telefonie mobilă și angajarea și menținerea personalului care s-o deservească. Prin urmare, creditul preplătit sau din abonament este o plată pentru asigurarea clientului cu servicii de telefonie mobilă pe o perioadă determinată, într-o limită stabilită, chiar dacă taxarea clientului din credit are loc doar la inițierea de apeluri, SMS, MMS sau sesiune de Internet. O practică similară poate fi regăsită și în alte sectoare. De exemplu, dacă o persoană procură un bilet la cinema sau la avion pentru o anumită zi și oră, dar nu merge la cinema sau nu pleacă cu avionul în ziua și ora stabilită din motive ce nu depind de prestatorul de servicii, el nu poate solicita restituirea banilor pe motivul că nu i s-a acordat serviciul. Limitarea termenului de valabilitate al creditului este o practică universală. Ca exemplu, a se vedea: http://www.orange.ro/files/prepay/termeni-conditii-prepay.pdf https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital_asset/vod005460.pdf http://mobile.beeline.ru/msk/action/acti-on.wbp?id=38a0b8f7-bb9d-434f-828b-fb95d28c76c7 http://www.sfr.fr/mobile/offres-detail/prepaid_la_carte_simonly?vue=000029 http://www.t-mobile.co.uk/shop/terms-and-conditions/pay-as-you-go/. Reportarea creditului neutilizat este o facilitate pe care o poate acorda furnizorul determinat de presiunea concurenței pe piață, dar nu prin obligațiile impuse de regulator.				
280.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.37. Furnizorul are următoarele obligații esențiale:	Trebuie să fie un drept, nu o obligație. Congestiile în rețea nu pot fi prevenite în totalitate, în special în zona urbană.	De exclus.	Nu se acceptă	Nu este clar cum prevenirea congestiei poate să fie un drept al furnizorului cînd aceasta, prin	<i>Text original.</i>

	--- sbpct.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;	Capacitatea unei stații de bază și capacitatea furnizorului de a instala stații de bază suplimentare într-o zonă urbană este limitată prin condiții tehnice și sanitare.			natura sa, trebuie să fie o obligație a acestuia. Este necesar ca furnizorul să identifice astfel de soluții, încât să evite congestia în rețea, respectând totodată normele tehnice și sanitare.	
281.	Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.38). Furnizorul nu este responsabil: ---		Trebuie să fie inclusă o interdicție privind conectarea la echipamentul terminal de către utilizatorul final a unor alte echipamente sau accesorii în scopul expedierii în masă a mesajelor sau efectuarea în masă a apelurilor sau redirectionarea traficului generat de terți.	Se acceptă. Aceste prevederi vor fi adăugate la pct.30.		Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.30. Utilizatorul final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.15) să nu conecteze la echipamentul terminal alte echipamente sau accesorii în scopul expedierii în masă a mesajelor sau efectuării în masă a apelurilor sau redirectionării traficului telefonic generat de terți;
282.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: sbpct.1) dreptul de a beneficia de servicii;	Dreptul de a beneficia de servicii nu este absolut. Clientul trebuie să respecte condițiile de furnizare (utilizare) a serviciului și să achite serviciile.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.39 sbpct.1 se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: sbpct.1) dreptul de a beneficia de servicii, cu respectarea actelor normative în vigoare;
283.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.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;	Clientul optează nu pentru plata serviciilor prin cartele preplătite, ci pentru utilizarea serviciilor în baza unor cartele preplătite. Plata serviciilor cu cartele de reîncărcare se aplică și serviciilor utilizate în bază de abonament.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.39 sbpct.2 se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A	Drept consfințit în art.58 alin.(1) din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007. Pentru a reda un unțeles mai cuprinzător, sbpct.2), ținând cont de comentariile furnizorilor, acest subpunct se expune în următoarea redacție.	Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.2) dreptul la încheierea contractelor în formă scrisă cu furnizorul;
284.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.4) dreptul la informația completă și veridică despre serviciile contractate;	Ce se înțelege prin informație completă și veridică despre serviciile contractate (arhitectura rețelei furnizorului, tipul echipamentelor de rețea, costul serviciilor, datele personale ale apelanților, etc.)? Regulamentul trebuie să prevadă exact ce tip de informații furnizorul este obligat să le ofere.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.39 sbpct.4 se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A		Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.4) dreptul la informația completă și veridică despre serviciile contractate conform cerințelor prezentului Regulament;
285.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.5) dreptul de a fi conectat (sau recondectat) la rețea;	Dreptul de a fi conectat (recondectat) la servicii nu este absolut. Clientul trebuie să respecte condițiile de furnizare (utilizare) a serviciului și să achite serviciile.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.39 sbpct.5 se expun într-o		Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.5) dreptul de a fi conectat (sau recondectat) la rețea conform clauzelor

				redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A		contractului încheiat cu furnizorul sau, după caz, conform condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, cu respectarea actelor normative în vigoare;
286.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: sbpct.7) dreptul de a rezilia contractul încheiat în formă scrisă până la expirarea perioadei minime a contractului, având, 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 până 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 sfârșitul perioadei lunare de achitare, dar nu mai târziu de data intrării în vigoare a modificărilor respective anunțate de furnizor;	Prezentul regulament nu prevede penalități pentru rezilierea contractului înainte de expirarea perioadei minime contractuale. Aceasta este prerogativa contractelor încheiate cu utilizatorii finali.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.39 sbpct.7 se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A		Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: sbpct.6) dreptul de a rezilia, din inițiativa sa, contractul încheiat în formă scrisă până la expirarea perioadei minime a contractului, fără a avea obligația de achitare a penalităților în cazul în care furnizorul a modificat unilateral tarifele, condițiile contractului și/sau, după caz, condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor contractate în defavoarea utilizatorului final. În acest caz, contractul încheiat în formă scrisă va fi reziliat la sfârșitul perioadei lunare de achitare, dar nu mai târziu de data intrării în vigoare a modificărilor respective anunțate de furnizor;
287.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.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, achitând, în aceste cazuri, toate cheltuielile aferente deconectării și reconectării, conform tarifelor valide indicate în contractul încheiat în formă scrisă;		De specificat că perioada maximă de suspendare se stabilește de furnizor.	Se acceptă. Prevederile pct.39 sbpct.9) se expun în redacție nouă.		Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.8) dreptul de a i se suspenda, la cerere, serviciile, cel puțin o dată în decursul unui an calendaristic și cel puțin pentru o perioadă de o lună, achitând, în acest caz, toate cheltuielile aferente suspendării, conform tarifelor în vigoare la momentul suspendării;
288.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.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 rămâne responsabil de a achita apelurile realizate din momentul producerii incidentului până la	Care sunt modalitățile de informare suficiente pentru suspendarea apelurilor: cerere scrisă, SMS, email, fax, scrisoare, apel? Utilizatorul final e responsabil pentru achitarea nu doar a apelurilor, dar și altor servicii (mesaje, internet, apeluri de intrare dacă se află în roaming).	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.39 sbpct.11) se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.10) dreptul de a solicita (prin telefon, poșta electronică și/sau prin orice alt mijloc de comunicare ce asigură transmiterea și confirmarea primirii) suspendarea serviciilor contractate în formă scrisă, în legătură cu furtul sau pierderea Cartelei SIM. În acest caz, utilizatorul final rămâne responsabil de achitarea integrală a plăților generate de utilizarea serviciilor până la momentul suspendării de către furnizor a acestora;

	momentul suspendării de către furnizor a apelurilor de ieșire;					
289.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.12) dreptul să reclame la ANRCETI modul și calitatea serviciilor oferite de furnizor;		Mai corect ar fi de scris încălcarea de către furnizor a obligațiilor sale legale sau contractuale. Modul și calitatea, dacă nu sunt bazate pe o normă legală sau contractuală, nu pot face obiectul unei proceduri la ANRCETI.	Se acceptă. Prevederile pct.39 sbpct.12) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.11) dreptul să reclame la Agenție încălcarea de către furnizor a obligațiilor sale legale și/sau contractuale;
290.	Capitolul V Secțiunea 1 Pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.13) dreptul de a i se prezenta, la cerere, facturi detaliate;	Dreptul la facturi detaliate nu este absolut și poate fi exercitat în conformitate cu reglementările în vigoare și condițiile contractuale.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.39 sbpct.13) se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A		Capitolul IV Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.12) dreptul de a i se prezenta, la cerere, facturi detaliate în condițiile stabilite de Capitolul VI al prezentului Regulament;
291.	Capitolul V Secțiunea 1 Pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.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;		De exclus, deoarece se cuprinde în factura detaliată.	Se acceptă. Prevederile pct.39 sbpct.14 se exclud.		<i>Text exclus.</i>
292.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.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;	Ce se înțelege prin sintagma „în scris”: scrisoare recomandată cu aviz de primire, fax, email, SMS, presă, TV, radio, pagina Internet? Unii furnizori au sute de mii de clienți. Este rezonabil oare să se tipărească tone de hârtie, ceea ce nu contribuie la protecția mediului? Trebuie informat clientul personal dacă se modifică tariful unui serviciu, pe care clientul încă nu l-a contractat?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.39 sbpct.15) se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A		Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.13) dreptul de a fi informat (prin telefon, poșta electronică și/sau prin orice alt mijloc de comunicare ce asigură transmiterea și confirmarea primirii comunicării) de către furnizorul de la care a contractat servicii în formă scrisă despre modificările în condițiile contractului, despre modificările condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor, implicit despre modificarea tarifelor pentru servicii sau ale altor tarife aferente, cu cel puțin o lună înainte de intrarea în vigoare a modificărilor respective;
293.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.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;		Trebuie de stipulat posibilitatea limitării accesului în cazul în care clientul abuzează de această posibilitate (Orange a primit nu o dată plângeri de la serviciul ambulanță despre apeluri abuzive efectuate de unii clienți).	Nu se acceptă	Propunerea nu are suport legal.	Text original.
294.	Capitolul V Secțiunea 1 pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: ---	Dreptul la schimbarea planului tarifar și serviciile suplimentare poate fi exercitat în conformitate cu reglementările în vigoare și condițiile	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile		Capitolul IV Secțiunea 1 pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: ---

	sbpct.18) dreptul de a-și schimba pachetul de servicii de care beneficiază, în condițiile prezentului Regulament;	contractuale.		pct.39 sbpct.18) se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M.”Orange Moldova” S.A.		sbpct.16) dreptul de a-și schimba pachetul de servicii de care beneficiază în baza contractului încheiat în formă scrisă, în condițiile stabilite de furnizor și cu respectarea prevederilor actelor normative în vigoare;
295.	Capitolul V Secțiunea 1 Pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.19) dreptul de a fi audiat de către furnizor;	Ce se înțelege prin audierea utilizatorului final?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.39 sbpct.19) se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M.”Orange Moldova” S.A.		Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.29. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.17) dreptul de a fi primit în audiență de către furnizor;
296.	Capitolul V Secțiunea 1 Pct.39. Utilizatorul final are următoarele drepturi esențiale: --- sbpct.22) dreptul de a rezilia contractul încheiat fără a plăti despăgubiri sau penalități, în cazul modificării listei/ofertei serviciilor de programe audiovizuale contractate.		De limitat această posibilitate la modificările în pachetele de servicii de programe audiovizuale. Orange nu comercializează serviciul live TV pentru o plată lunară de abonament. Clienții plătesc pentru traficul internet efectiv consumat. Nu are nici un rost să permiți clientului să rezilieze contractul doare pentru faptul că Orange a adăugat sau a retras un canal din lista canalelor TV disponibile.	Prevederile pct.39 sbpct.22) se exclud		<i>Text exclus.</i>
297.	Capitolul V Secțiunea 2 pct.40. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale: sbpct.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;	Condițiile pot fi de furnizare a serviciului sau de utilizare a acestuia. Ce se înțelege prin acceptare la comercializarea serviciilor prestate în baza cartelelor preplătite? Nu sunt acoperite modificările efectuate de furnizor, în conformitate cu legea, ulterior contractării serviciilor de către utilizatorul final.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.39 sbpct.19) se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M.”Orange Moldova” S.A.		Capitolul IV Secțiunea 2 pct.30. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale: sbpct.1) să utilizeze serviciile contractate în strictă conformitate cu cerințele actelor normative în vigoare, cu respectarea prezentului Regulament, a clauzelor contractului încheiat și, după caz, a condițiilor de furnizare și utilizare a serviciilor publice de comunicații electronice stabilite și/sau modificate de furnizor și acceptate de utilizatorul final, în modul stabilit;;
298.	Capitolul V Secțiunea 2 pct.40. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.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;		Trebuie să fie inclusă o interdicție privind conectarea la echipamentul terminal de către utilizatorul final a unor alte echipamente sau accesorii în scopul expedierii în masă a mesajelor sau efectuarea în masă a apelurilor sau redirectionarea traficului generat de terți.	Se acceptă. Punctul 40 se completează cu un subpunct nou.		Capitolul IV Secțiunea 2 Pct.30. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.15) să nu conecteze la echipamentul terminal alte echipamente sau accesorii în scopul expedierii în masă a mesajelor sau efectuării în masă a apelurilor sau redirectionării traficului telefonic generat de terți;
299.	Capitolul V Secțiunea 2 pct.40. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale:		De adăugat și alte documente (de exemplu, lista oficială de prețuri sau ghidul de utilizare a serviciului).	Se acceptă. Prevederile pct.40 sbpct.8		Capitolul IV Secțiunea 2 pct.30. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale:

	--- sbpct.6) să achite plata pentru serviciile contractate conform tarifulor în vigoare și în termenele stabilite în condițiile de furnizare a serviciilor, în contractul încheiat în formă scrisă și/sau în facturi;		Condițiile pot fi de furnizare a serviciului sau de utilizare a acestuia.	se expun într-o redacție nouă.		--- sbpct.6) să achite plata pentru serviciile contractate conform tarifulor în vigoare și în termenele stabilite în condițiile de furnizare și utilizare a serviciilor, în contractul încheiat în formă scrisă, în facturi și/sau în alte documente ce fac parte integrantă a contractului încheiat;
300.	Capitolul V Secțiunea 2 pct.40. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.8) să informeze furnizorul despre modificările survenite după încheierea în formă scrisă a contractului, în modul și termenele stabilite în contract;		De precizat că e vorba despre modificările în datele sau documentele furnizate de client furnizorului în legătură cu încheierea contractului și ulterior în cadrul acestuia.	Se acceptă. Prevederile pct.40 sbpct.8) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul IV Secțiunea 2 pct.30. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.8) să informeze furnizorul despre modificările survenite în datele și/sau documentele prezentate furnizorului la încheierea contractului, dacă asemenea modificări survin ulterior, în modul și termenele stabilite în contract;
301.	Capitolul V Secțiunea 2 pct.40. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.15) să nu revândă serviciile oferite de furnizor;		De adăugat: - să folosească serviciul cu bună credință, în conformitate cu legislația în vigoare și condițiile contractuale; - să nu utilizeze serviciul, dacă asemenea utilizare poate cauza perturbarea sau deteriorarea rețelei, integral sau parțial, sau alte daune pentru furnizor, alți furnizori, utilizatori ai furnizorului sau ai altor furnizori; - să nu utilizeze accesorii sau piese adiționale care pot produce interferență cu serviciul; - să nu utilizeze serviciul în scop de fraudă; - să nu utilizeze serviciul pentru a transmite sau afișa orice material care este ilegal; - să nu încalce sau să încerce să încalce securitatea rețelei și a serviciului, inclusiv, dar fără a se limita la: (a) accesarea de date care nu sunt destinate clientului sau pătrunderea într-un server sau cont pe care clientul nu are permisiunea să îl acceseze, (b) încercarea de a scana sau proba vulnerabilitatea unui sistem sau a unei rețele sau de a încălca securitatea acestuia/acesteia sau măsurile de autentificare fără a fi autorizat în mod corespunzător, (c) încercarea de a interfera cu, de a întrerupe sau a face inutilizabil serviciul unui alt utilizator, gazdă sau rețea, inclusiv, fără a se limita la, mijloace de supraîncărcare, „flooding”, „mailbombing” sau „spamming”, adică trimiterea de cantități mari de e-mailuri sau altfel de informații către o adresă de e-mail individuală sau către un alt utilizator al serviciului, (d) contrafacerea oricărui “header” TCP/IP sau a oricărei părți din informația cuprinsă în aceasta odată cu expedierea prin e-	Se acceptă parțial.		Capitolul IV Secțiunea 2 pct.30. Utilizatorului final are următoarele obligații esențiale: --- sbpct.16) să nu afecteze securitatea rețelei și a serviciului, inclusiv prin: lit.a) accesarea de date care nu sunt destinate utilizatorului final sau pătrunderea într-un server sau cont pe care utilizatorul final nu are permisiunea să îl acceseze; lit.b) încercarea de a întrerupe sau a face inutilizabil serviciul unui alt utilizator, inclusiv, prin trimiterea unor cantități mari de mesaje electronice, pachete de date sau altfel de informații către o adresă electronică, către o pagină de Internet, către o altă resursă informațională conectată la rețeaua Internet sau către un alt utilizator al serviciului; lit.c) contrafacerea oricărui antet al pachetului de date IP sau a oricărei părți din informația cuprinsă în acest antet; --- sbpct.18) să nu admită utilizarea rețelei și serviciului într-un mod care afectează negativ interesele legitime ale furnizorului sau ale unei terțe persoane prin intermediul unor acțiuni precum: lit.a) efectuarea de apeluri, expedierea de mesaje sau faxuri care hărțuiesc sau deranjează furnizorul sau alte persoane, prin conținutul lor calomnios, prin care se defăimează sau se dezbăluie informații personale ale vreunui terț; lit.b) expedierea sau afișarea de mesaje care conțin viruși informaționali, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legislației în vigoare; lit.c) expedierea sau afișarea de mesaje electronice de la o adresa de e-mail inexistentă sau sub o identificare falsă; lit.d) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al furnizorului, al unui terț sau de mesaje conținând informații pentru care utilizatorul final nu are dreptul legal de

			mail sau către un grup Usenet sau declanșarea oricărei acțiuni în vederea obținerii de servicii la care clientul nu are dreptul; - să folosească serviciul numai pentru uzul propriu, să nu închirieze sau revândă serviciul către terți, să nu folosească Serviciul în scopul prestării, cu sau fără plată, de servicii către terți, fără acordul în scris al furnizorului; - să nu admită utilizarea serviciului pentru expedierea, manual sau cu ajutorul unor sisteme automate, de mesaje (incluzând date, informații, text, muzică, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) care nu au fost solicitate de destinatari, în scop promoțional sau de prezentare a serviciilor sau produselor sale sau ale terților, sau ca activitate de cercetare de piață, sau afișarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunțuri de informații (denumite în continuare „Spam”), utilizatorul final fiind singurul răspunzător pentru expedierea sau afișarea unor astfel de mesaje; - să nu admită utilizarea rețelei și serviciului într-un mod care afectează negativ interesele legitime ale furnizorului sau ale unei terțe persoane prin intermediul unor acțiuni precum următoarele: (a) efectuarea de apeluri, expedierea de mesaje sau faxuri care hărțuiesc sau deranjează pe ceilalți utilizatori, prin conținutul lor calomnios, prin care se defăimează sau se dezvăluie informații personale ale vreunui terț, (b) continuarea efectuării de apeluri sau expedierii de mesaje către un adresant care a indicat că un dorește să mai primească asemenea mesaje, (c) expedierea de mesaje electronice care conțin informații contrafăcute în titlul de listing („packet header”) TCP/IP, (d) expedierea de mesaje electronice răuvoitoare, inclusiv, dar fără a se limita la, mesaje de tip „mailbombing”, (e) expedierea de mesaje electronice într-o manieră care încalcă politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet, (f) utilizarea unei căsuțe de e-mail exclusiv ca loc de stocare a datelor, (g) expedierea sau afișarea de mesaje care conțin viruși și/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afișarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu încălcarea prevederilor legale în vigoare, (h)			transmitere sau difuzare în orice condiții, conform legislației în vigoare.
--	--	--	--	--	--	---

			expedierea sau afișarea de mesaje electronice de la o adresa de e-mail „fantomă” sau inexistentă sau sub o identificare falsă, (i) expedierea sau afișarea de mesaje care sunt destinate sau folosite pentru a hărțui terțe persoane, (j) expedierea sau afișarea de mesaje care violează dreptul de proprietate intelectuală sau industrială al furnizorului, al unui terț sau de mesaje conținând informații pentru care clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare în orice condiții, conform oricărei legi ai Republicii Moldova sau străine aplicabile etc.			
302.	Capitolul VI pct.43 Factura detaliată pentru serviciile publice de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.6) lista completă și numărul total a apelurilor/convorbirilor telefonice de ieșire, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;		De exclus numărul total al apelurilor, care nu are nici o utilitate	Se acceptă. Prevederile pct.43 sbpct.6 se expun într-o redacție nouă.		Capitolul V pct.33 Factura detaliată pentru serviciile publice de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.6) lista completă a apelurilor/convorbirilor telefonice de ieșire, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;
303.	Capitolul VI pct.43 Factura detaliată pentru serviciile publice de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.7) lista completă și numărul total a apelurilor/convorbirilor telefonice de intrare, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;		De exclus numărul total al apelurilor, care nu are nici o utilitate	Se acceptă. Prevederile pct.43 sbpct.7) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul V pct.33 Factura detaliată pentru serviciile publice de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.7) lista completă a apelurilor/convorbirilor telefonice de intrare, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;
304.	Capitolul VI pct.43 Factura detaliată pentru serviciile publice de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.8) lista completă și numărul total a mesajelor expediate pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;		De exclus numărul total al mesajelor, care nu are nici o utilitate	Se acceptă. Prevederile pct.43 sbpct.9) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul V pct.33 Factura detaliată pentru serviciul public de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.8) lista completă a mesajelor expediate de utilizatorul final abonat pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;
305.	Capitolul VI pct.43 Factura detaliată pentru serviciile publice de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.9) lista completă și numărul total a mesajelor recepționate, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;		De exclus numărul total al mesajelor, care nu are nici o utilitate	Se acceptă. Prevederile pct.43 sbpct.9) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul V pct.33. Factura detaliată pentru serviciul public de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.9) lista completă a mesajelor recepționate de utilizatorul final abonat, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare;
306.	Capitolul VI pct.43 Factura detaliată pentru serviciile publice de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.10) pentru fiecare apel/convorbire telefonică de ieșire și/sau intrare, respectiv, pentru fiecare mesaj expedit și/sau recepționat, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare, trebuie să fie indicate următoarele date: ---	Divulgarea către apelat a identității liniei apelantului contravine art. 8 al Directivei UE 2002/58/CE privind confidențialitatea și comunicațiile electronice.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.43 sbpct.10) lit.a) se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de		Capitolul V pct.43. Factura detaliată pentru serviciul public de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.10) pentru fiecare apel/convorbire telefonică de ieșire și/sau intrare, respectiv, pentru fiecare mesaj expedit și/sau recepționat, pentru care se percep plăți conform tarifelor în vigoare, trebuie să fie indicate următoarele date: ---

	lit.a) numărul apelat și/sau numărul către care s-a expedit un mesaj sau de la care a fost primit un apel telefonic ori mesaj;			I.M."Orange Moldova" S.A.		lit.a) numărul de telefon complet apelat și/sau numărul de telefon complet către care s-a expedit un mesaj și/sau numărul de telefon incomplet de la care a fost primit un apel telefonic ori mesaj.
307.	Capitolul VI pct.43 Factura detaliată pentru serviciile publice de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.10) pentru fiecare apel/convorbire telefonică de ieșire și/sau intrare, respectiv, pentru fiecare mesaj expedit și/sau recepționat, pentru care se percepe plăți conform tarifelor în vigoare, trebuie să fie indicate următoarele date: --- lit.c) după caz, tranșa orară;	Pentru ce este nevoie de indicat tranșa orară, dacă întreaga Moldova încapă într-o tranșă	<i>Propuneri lipsesc.</i>		Se are în vedere tranșele orare stabilite de furnizori la taxarea serviciilor. Acelea sunt fusuri, nu tranșe orare.	Text original.
308.	Capitolul VI pct.43 Factura detaliată pentru serviciile publice de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.11) sumele totale pentru convorbirile telefonice și mesajele tarificate, 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/permise în roaming, apeluri către numere cu tarif special, apeluri Dial-up pentru acces la Internet, apeluri video, SMS, MMS, precum și pentru orice alte categorii de servicii utilizate și tarificate de furnizor în perioada de facturare;		De exclus, deoarece este irelevant pentru alți furnizori decât Moldtelecom, care oferă credit inclus în abonament care se folosește pentru orice tip de apeluri și mesaje sau alte servicii. Factura trebuie să conțină o informație simplă și suficientă. Un volum prea mare de informații face factura neînțeleasă.	Nu se acceptă.	Prevederile Regulamentului se vor referi la toți furnizorii conform relevanței.	Text original.
309.	Capitolul VI pct.43 Factura detaliată pentru serviciile publice de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.13) mărimea TVA și informația dacă sumele în factură sunt indicate cu sau fără TVA;		De înlocuit mărimea cu rata.	Se acceptă. Prevederile pct.43 sbpct.13 se expun într-o redacție nouă.		Capitolul V pct.33. Factura detaliată pentru serviciul public de telefonie trebuie să includă cel puțin următoarea informație: --- sbpct.13) rata TVA și informația dacă sumele în factură sunt indicate cu sau fără TVA;
310.	Capitolul VI pct.44 Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet trebuie să includă cel puțin următoarea informație: ----		De precizat dacă aceste reguli se aplică accesului la Internet mobil de pe telefon și în ce măsură.		Aceste reguli se referă și la serviciul de acces la Internet de pe telefonul mobil, iar în factura detaliată informația se va detalia în conformitate cu pct.34, conform relevanței.	
311.	Capitolul VI pct.44 Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet trebuie să includă cel puțin următoarea informație: ---- sbpct.7) volumul de trafic inclus în abonament (limita de trafic);		De adăugat trafic inclus în opțiune	Se acceptă. Prevederile pct.44 sbpct.7) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul V pct.34 Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet trebuie să includă cel puțin următoarea informație: ---- sbpct.6) volumul de trafic inclus în abonament sau în opțiune (limita de trafic);
312.	Capitolul VI pct.44 Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet trebuie să		De adăugat trafic generat peste volumul inclus în abonament și opțiune	Se acceptă. Prevederile pct.44		Capitolul V pct.44 Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet trebuie să includă cel puțin

	include cel puțin următoarea informație: ---- sbpct.11) volumul total de trafic generat peste volumul de trafic inclus în abonament;			sbpct.11) se expun într-o redacție nouă.		următoarea informație: ---- sbpct.10) volumul total de trafic generat peste volumul de trafic inclus în abonament sau opțiune;
313.	Capitolul VI pct.44 Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet trebuie să includă cel puțin următoarea informație: ---- sbpct.12) taxele aplicate pe unitate de volum de trafic;		De adăugat că este vorba despre taxa aplicată pe unitate de volum de trafic extra abonament și extra opțiune	Se acceptă. Prevederile pct.44 sbpct.12) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul V Pct.34. Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet trebuie să includă cel puțin următoarea informație: ---- sbpct.11) tariful aplicat pe unitate de volum de trafic extra abonament sau extra opțiune;
314.	Capitolul VI pct.44 Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet trebuie să includă cel puțin următoarea informație: ---- sbpct.15) mărimea TVA și informația dacă sumele în factură sunt indicate cu sau fără TVA;		De înlocuit mărimea cu rata.	Se acceptă. Prevederile pct.44 sbpct.15) se expun într-o redacție nouă.		Capitolul V pct.34 Factura detaliată pentru serviciul public de acces la Internet trebuie să includă cel puțin următoarea informație: ---- sbpct.14) rata TVA și informația dacă sumele în factură sunt indicate cu sau fără TVA;
315.	Capitolul VI pct.45. Factura detaliată poate fi oferită pentru ultimele 4 luni și include informații pentru perioada maximă de o lună.		De indicat ultimele 3 perioade de facturare depline de până la data cererii, fiecare egală cu o lună, plus perioada de facturare curentă (în care se solicită factura)	Se acceptă. Prevederile pct.45 se expun într-o redacție nouă.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, acest subpunct va fi expus în următoarea redacție.	Capitolul V pct.35. Factura detaliată poate fi oferită pentru ultimele 3 perioade de facturare depline de până la data cererii, fiecare egală cu o lună, și include informații pentru perioada maximă de o lună..
316.	Capitolul VI pct.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.	Obligația de a acorda gratis factura contravine art. 516(3) Cod civil. Se poate specifica că tarifele trebuie să fie rezonabile, orientate la costurile furnizării unui asemenea serviciu.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.46 se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.		Capitolul V pct.36. Factura detaliată conține informații doar despre serviciile furnizate contra plată și se oferă doar utilizatorului final care a încheiat cu furnizorul un contract în formă scrisă, sau persoanei împuternicite în modul stabilit;
317.	Capitolul VI pct.48. Lista documentelor aferente cererii de eliberare a facturii detaliate este stabilită de furnizor, care o face publică.	Ce se înțelege prin lista documentelor și publicarea acesteia. Utilizatorul trebuie să-și facă dovada identității și a împuternicirilor.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Prevederile pct.48 se exclud.	Este la discreția furnizorului să decidă.	Text exclus.
318.	Capitolul VI pct.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.	Măsurările traficului de roaming se face de echipamentele partenerului de roaming.	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, acest prevederile pct.49 va fi expus în următoarea redacție.		Capitolul V pct.37. Factura detaliată este întocmită în baza măsurătorilor de trafic efectuate de furnizor cu echipamente proprii, a căror conformitate a fost certificată potrivit prevederilor legale, cu excepția cazului când serviciile au fost furnizate utilizatorului final aflat în roaming de către furnizori de peste hotare.
319.	Capitolul VI pct.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	Factura poate fi înmănată și reprezentantului împuternicit corespunzător al utilizatorului final. Pentru a limita riscul divulgării neautorizate a informației, furnizorul trebuie să poată limita punctele de lucru la care poate fi obținută	Trebuie să fie prevăzută posibilitatea expedierii facturii prin poștă electronică, în scopul protecției mediului și având în vedere nivelul actual de dezvoltare tehnologică.	Se acceptă. Prevederile pct.50 se expun într-o redacție nouă.		Capitolul V pct.38. Factura detaliată se oferă prin cel puțin unul din următoarele modalități: sbpct.1) înmânarea la punctele de lucru ale furnizorului; sbpct.2) expedierea de către furnizor, prin serviciul de trimitere poștală, cu confirmare de

	adresa utilizatorului final indicată în contractul încheiat în formă scrisă.	asemenea informație. Trimiterea facturii cu aviz de primire majorează costurile expedierii, care urmează a fi achitate de utilizatorul final. Utilizatorul final poate schimba adresa sa poștală comunicată la încheierea contractului.				primire, la adresa utilizatorului final indicată în contractul încheiat în formă scrisă sau la adresa electronică a utilizatorului final indicată în acest contract; sbpct.3) prin intermediul unei aplicații speciale de pe pagina de Internet a furnizorului, cu asigurarea accesului securizat al utilizatorului final la informația respectivă.
320.	Capitolul VII Secțiunea 1 Pct.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:	Nu este clar în ce mod informația în cauză trebuie pusă la dispoziția publicului, dacă nu prin internet.	<i>Propuneri lipsesc.</i>		Nu toți furnizorii au pagină de Internet.	Text exclus.
321.	Capitolul VII Secțiunea 1 Pct.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: --- sbpct.3) descrierea categoriilor de servicii oferite: lit.a) servicii de acces;	Ce se înțelege prin servicii de acces și de ce acestea trebuie furnizate separat?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.51 sbpct.3) lit.a) se exclud.		Text exclus.
322.	Capitolul VII Secțiunea 1 Pct.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: --- sbpct.3) descrierea categoriilor de servicii oferite: --- lit.d) posibilitatea de a apela serviciile de urgență, precum și dacă și în ce condiții este disponibilă localizarea apelantului;	Ce se înțelege prin condițiile în care este disponibilă localizarea apelantului?	<i>Propuneri lipsesc.</i>		De exemplu, imposibilitatea localizării apelantului în cazul utilizării protocolului SIP.	Text exclus.
323.	Capitolul VII Secțiunea 1 Pct.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: --- sbpct.3) descrierea categoriilor de servicii oferite: --- lit.g) servicii de informații privind abonații;		De exclus. Unii furnizori, în special cei de telefonie mobilă, nu furnizează asemenea servicii, dat fiind faptul că abonații preferă să nu divulge numărul său telefon publicului larg.	Se acceptă. Prevederile pct.51 sbpct.3) lit.g) se exclud.		Text exclus.
324.	Capitolul VII Secțiunea 1 Pct.51. Informația disponibilă publicului, inclusiv prin pagina de Internet a furnizorului, despre serviciile publice de telefonie furnizate de acesta		De inclus acest serviciu doar pentru telefonie fixă și Internet fix. Nu este relevant la telefonie mobilă și Internet mobil.	Se acceptă. Prevederile pct.51 sbpct.3) lit.k) se expun într-o nouă		Text exclus.

	și, implicit, despre furnizor, trebuie să cuprindă, cel puțin, următoarele elemente: --- sbpct.3) descrierea categoriilor de servicii oferite: --- lit.k) servicii de întreținere și/sau reparații etc.;			redacție.		
325.	Capitolul VII Secțiunea 1 Pct.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: --- sbpct.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;		De exclus tarifele pentru apeluri către mesageria vocală. Se taxează la fel ca apelurile răspunse de apelat.	Se acceptă.		<i>Text exclus.</i>
326.	Capitolul VII Secțiunea 1 Pct.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: --- sbpct.7) eventualele restricții la utilizarea echipamentului terminal (spre exemplu, blocarea în rețea), precum și termenul de valabilitate a acestor restricții, dacă este cazul;		De exclus, deoarece obiectul reglementării sunt serviciile, nu comercializarea de echipamente	Se acceptă.		<i>Text exclus.</i>
327.	Capitolul VII Secțiunea 1 Pct.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: --- sbpct.10) nivelurile de calitate oferite;		De adăugat „dacă furnizorul sau își asumă obligația de a asigura un nivel garantat al calității”			<i>Text exclus.</i>
328.	Capitolul VII Secțiunea 1 Pct.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: --- sbpct.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	Ce se înțelege prin tipurile de servicii de remediere a defecțiunilor, în special în cazul telefoniei mobile? Întreținerea și reparația sunt servicii caracteristice telefoniei fixe și internetului fix. În telefonia mobilă, abonații contactează serviciul clienți pentru a raporta defecțiunile, nu un departament direct. Tarife pentru reparația defecțiunilor la stații de bază nu se percep. Această prevedere trebuie inclusă la telefonia fixă.	<i>Propuneri lipsesc.</i>			<i>Text exclus.</i>

	aferente acestor servicii);					
329.	Capitolul VII Secțiunea 1 Pct.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: ---- sbpct.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.		De exclus, deoarece este cuprins în pct. 52-54. Altfel, își pierde sensul separarea pe tip de servicii.	Se acceptă. Prevederile pct.51 sbpct.12 se exclud.		<i>Text exclus.</i>
330.	Capitolul VII Secțiunea 3 pct.53. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de telefonie mobilă contractate în formă scrisă trebuie să cuprindă următoarele date:	Termenul contractate în formă scrisă nu e reușit.	Se propune folosirea sintagmei servicii prestate în bază de abonament și servicii prestate în baza cartelelor preplătite. De asemenea, trebuie specificat care în ce mod trebuie puse la dispoziție informațiile.		Prin furnizarea serviciilor în baza contractului încheiat în formă scrisă se înțelege furnizarea serviciilor în bază de abonament.	<i>Text exclus.</i>
331.	Capitolul VII Secțiunea 3 pct.53. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de telefonie mobilă contractate în formă scrisă trebuie să cuprindă următoarele date: ---- sbpct.4) pentru fiecare categorie de utilizatori finali și pentru fiecare tip de abonament: lit.a) contractul model, implicit condițiile privind furnizarea serviciului public de telefonie mobilă;		De exclus cuvântul „implicit” și de adăugat „furnizarea (utilizarea)”.			<i>Text exclus.</i>
332.	Capitolul VII Secțiunea 3 pct.53. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de telefonie mobilă contractate în formă scrisă trebuie să cuprindă următoarele date: ---- sbpct.4) pentru fiecare categorie de utilizatori finali și pentru fiecare tip de abonament: ---- lit.g) 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,	Cum se va proceda în cazul în care se deschide accesul la numere cu tarif special Premium rate ale furnizorilor terți. Trebuie făcută o precizare că e vorba despre asemenea numere din propria rețea a furnizorului. Ar trebui să fie obligația furnizorului destinatar să informeze publicul despre aceste tarife.	<i>Propuneri lipsesc.</i>			<i>Text exclus.</i>

	numere cu tarif special);					
333.	Capitolul VII Secțiunea 3 pct.53. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de telefonie mobilă contractate în formă scrisă trebuie să cuprindă următoarele date: --- sbpct.4) pentru fiecare categorie de utilizatori finali și pentru fiecare tip de abonament: --- lit.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;	Cum se va proceda în cazul în care se deschide accesul la numere cu tarif special Premium rate ale furnizorilor terți.	Trebuie făcută o precizare că e vorba despre asemenea numere din propria rețea a furnizorului. Ar trebui să fie obligația furnizorului destinatar să informeze publicul despre aceste tarife.			<i>Text exclus.</i>
334.	Capitolul VII Secțiunea 3 pct.53. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de telefonie mobilă contractate în formă scrisă trebuie să cuprindă următoarele date: --- sbpct.4) pentru fiecare categorie de utilizatori finali și pentru fiecare tip de abonament: --- lit.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;	Cum se va proceda în cazul în care se deschide accesul la numere ale furnizorilor terți cu tarife speciale, ex. serviciul de informații Moldtelecom.	Trebuie făcută o precizare că e vorba despre asemenea numere din propria rețea a furnizorului.			<i>Text exclus.</i>
335.	Capitolul VII Secțiunea 4 pct.55. Informația disponibilă publicului despre serviciile publice de acces la Internet trebuie să cuprindă, cel puțin, următoarele elemente: --- sbpct.6) eventualele restricții la utilizarea echipamentului terminal, precum și termenul de valabilitate a acestora, dacă este cazul;		De exclus, deoarece obiectul reglementării sunt serviciile, nu comercializarea de echipamente	Se acceptă.		<i>Text exclus.</i>
336.	Capitolul VII Secțiunea 4 pct.55. Informația disponibilă publicului despre serviciile publice de acces la Internet trebuie să cuprindă, cel puțin, următoarele elemente: --- sbpct.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);		De exclus nivelul de calitate privind accesul, sensul căruia nu este clar	Se acceptă.		<i>Text exclus.</i>
337.	Capitolul VII Secțiunea 4 pct.55. Informația disponibilă publicului despre serviciile publice de acces la Internet trebuie să cuprindă, cel puțin,	Este relevant doar pentru internetul fix. Ce se înțelege prin tipurile de servicii de remediere a defecțiunilor, în special în cazul telefoniei mobile? Întreținerea	Această prevedere trebuie inclusă la internetul fix.			<i>Text exclus.</i>

	următoarele elemente: --- sbpct.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)	și reparația sunt servicii caracteristice telefoniei fixe și internetului fix. În telefonie mobilă și internetul mobil, abonații contactează serviciul clienți pentru a raporta defecțiunile, nu un departament direct. Tarife pentru reparația defecțiunilor la stații de bază nu se percep.				
338.	Capitolul VII Secțiunea 4 pct.56. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de acces la Internet trebuie să cuprindă următoarele date: --- sbpct.2) pentru fiecare categorie de utilizatori finali și pentru fiecare tip de abonament: lit.a) contractul model, implicit condițiile privind furnizarea serviciului public de acces la Internet;		De exclus cuvântul „implicit” și de adăugat „furnizarea (utilizarea)”.			<i>Text exclus.</i>
339.	Capitolul VII Secțiunea 4 pct.56. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de acces la Internet trebuie să cuprindă următoarele date: --- sbpct.2) pentru fiecare categorie de utilizatori finali și pentru fiecare tip de abonament: --- lit.b) tariful de conectare la rețea și/sau tariful de instalare a serviciului, cu specificarea elementelor componente;		Este relevant doar pentru internetul fix. De adăugat „dacă este cazul”.			<i>Text exclus.</i>
340.	Capitolul VII Secțiunea 4 pct.56. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de acces la Internet trebuie să cuprindă următoarele date: --- sbpct.2) pentru fiecare categorie de utilizatori finali și pentru fiecare tip de abonament: --- lit.c) echipamentele adiționale necesare pentru accesul la internet și prețurile/tariful lunar pentru utilizarea/închirierea acestora;	Este relevant doar pentru internetul fix. Echipamentul mobil nu se închiriază, ci se vinde, iar obiectul reglementării sunt serviciile, nu comercializarea de echipamente	<i>Propuneri lipsesc.</i>			<i>Text exclus.</i>
341.	Capitolul VII Secțiunea 4 pct.56. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de acces la Internet trebuie să cuprindă următoarele date: --- sbpct.2) pentru fiecare categorie de utilizatori finali și pentru fiecare tip de abonament: --- lit.d) tariful abonamentului lunar, cu menționarea situațiilor în care tariful este condiționat de achiziționarea unui pachet de servicii;	Ce se înțelege prin condiționarea de achiziționarea unui pachet de servicii?	<i>Propuneri lipsesc.</i>			<i>Text exclus.</i>

342.	Capitolul VII Secțiunea 4 pct.56. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de acces la Internet trebuie să cuprindă următoarele date: --- sbpct.2) pentru fiecare categorie de utilizatori finali și pentru fiecare tip de abonament: lit.e) traficul inclus în abonament;		De adăugat și „opțiune”			<i>Text exclus.</i>
343.	Capitolul VII Secțiunea 4 pct.56. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de acces la Internet trebuie să cuprindă următoarele date: --- sbpct.2) pentru fiecare categorie de utilizatori finali și pentru fiecare tip de abonament: --- lit.f) tariful pentru traficul suplimentar în cazul depășirii traficului inclus în abonament;		De adăugat și „opțiune”			<i>Text exclus.</i>
344.	Capitolul VII Secțiunea 4 pct.56. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de acces la Internet trebuie să cuprindă următoarele date: --- sbpct.2) pentru fiecare categorie de utilizatori finali și pentru fiecare tip de abonament: --- lit.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;	Ce se înțelege prin „viteză în orele de intensitate maximă”: care sunt aceste ore, la care din stațiile de bază se măsoară, la ce distanță de stația de bază se măsoară, cu ce echipament, în ce zile, câte măsurări se fac, cât de des, care viteză se ia în calcul: medie, cea mai joasă sau cea mai mare?	Pentru a evita aceste divergențe, propunem să fie menționată doar capacitatea oferită a rețelei, în funcție de tipul abonamentului și opțiunile activate.			<i>Text exclus.</i>
345.	Capitolul VII Secțiunea 4 pct.56. Informația referitoare la condițiile de furnizare a serviciilor publice de acces la Internet trebuie să cuprindă următoarele date: --- sbpct.2) pentru fiecare categorie de utilizatori finali și pentru fiecare tip de abonament: --- lit.h) tarifele în funcție de perioada din zi/săptămână în care se realizează accesul la internet, dacă este cazul;		De exclus, deoarece dublează litera f)	Se acceptă. Prevederile pct.56 sbpct.2) lit.h) se exclude.		<i>Text exclus.</i>
346.	Capitolul VIII pct.59. În cazul schimbării adresei localului utilizatorului final, furnizorul efectuează înregistrarea 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.	Ce se înțelege prin schimbarea adresei: mutarea în alt loc sau schimbarea denumirii străzii sau numărului blocului? În primul caz, schimbarea trebuie tratată ca pe o nouă cerere de conectare.		Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.59 se exclud.		<i>Text exclus.</i>
347.	Capitolul VIII pct.63. Furnizorul este în drept să	Ce se înțelege prin principiul nediscriminării în cazul prestării		Ținând cont de comentariile		<i>Text exclus.</i>

	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.	serviciilor în cauză pentru persoane juridice, mai ales în cazul achizițiilor publice? Pot furnizorii face oferte special negociate acestui tip de clienți? Considerăm că persoanele juridice nu trebuie să cadă sub incidența acestei obligații cu atât mai mult că condițiile de conectare a fiecărui client variază (număr de linii, tipuri de abonamente, durată minimă, servicii suplimentare, etc.).		furnizorilor, prevederile pct.63 se exclud.		
348.	Capitolul VIII pct.65. Mutările de linie 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.	În lipsa cui? Despre care taxă de conectare: la conectarea inițială sau la mutare?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.65 se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M."Orange Moldova" S.A.	În lipsa posibilităților tehnice. Este vorba de taxa achitată la conectarea inițială.	Capitolul VI Pct.45. Mutările de linie 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 fiabile. În lipsa posibilităților tehnice fiabile și în cazul în care abonatul a achitat taxa de conectare inițială, acestuia i se eliberează, la solicitare, un certificat de fost abonat.
349.	Capitolul VIII pct.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.	Care este sensul (utilitatea) certificatului de abonat?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.66 se exclud.		<i>Text exclus.</i>
350.	Capitolul IX pct.75. Procedura de soluționare a reclamațiilor include: --- sbpct.4) categoriile de reclamații, în funcție de obiectul acestora (punerea în funcțiune a serviciului, instalarea, facturarea, funcționarea serviciului, funcționarea echipamentului terminal, altele, după caz);		De exclus, ca lipsit de sens, sau de adăugat „dacă este cazul”	Se acceptă. Prevederile pct.75 sbpct.4) se exclud.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, acest punct se exclude	<i>Text exclus.</i>
351.	Capitolul IX pct.75. Procedura de soluționare a reclamațiilor include: --- sbpct.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;		De exclus, este cuprins în pct. 6)	Se acceptă. Prevederile pct.75 sbpct.7) se exclud.	Ținând cont de comentariile furnizorilor, acest punct se exclude	<i>Text exclus.</i>
352.	Capitolul IX pct.76. Procedura privind soluționarea reclamațiilor trebuie să fie disponibilă, gratuit: sbpct.1) la toate punctele de lucru ale furnizorului și ale partenerilor care ofera	Ce se înțelege prin disponibilă? Partenerii nu oferă servicii, ci doar le comercializează. Cum poate fi asigurată disponibilitatea la chioșcuri, alimentare, baruri, unde se comercializează cartele de reîncărcare?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.76 sbpct.1) – sbpct.2) se	Conform definițiilor din pct.3 sbpct.6) și sbpct.7) chioșcurile, barurile, etc. sunt puncte de vânzare, nu puncte de lucru.	Capitolul VII pct.54. Procedura privind soluționarea reclamațiilor trebuie să fie disponibilă, gratuit, prin: sbpct.1) expunerea, la toate punctele de lucru ale furnizorului;

	serviciile furnizorului; sbpct.2) pe pagina de Internet a furnizorului.			expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M.”Orange Moldova” S.A.		sbpct.2) publicarea, după caz, pe pagina de Internet a furnizorului; sbpct.3) înmânarea utilizatorului final la momentul încheierii contractului și constituie parte integrantă a contractului încheiat.
353.	Capitolul IX pct.77. Toate reclamațiile, indiferent de modalitatea depunerii, se înscriu în Registrul reclamațiilor ținut în acest sens de către furnizor, la un loc vizibil.	În care loc vizibil se înscriu reclamațiile, mai ales cele primite prin email, fax, la telefon, prin poștă?	<i>Propuneri lipsesc.</i>	Ținând cont de comentariile furnizorilor, prevederile pct.77 se expun într-o redacție nouă, care va cuprinde și problema abordată de Î.M.”Orange Moldova” S.A.		Capitolul VII Pct.55. Toate reclamațiile depuse în scris de către utilizatorii finali sunt înregistrate de către furnizor în registrul general de intrare a corespondenței și/sau într-un registru de reclamații.