

Relatiile contractuale, principala nemulțumire a utilizatorilor de servicii de comunicații electronice în 2017

05.05.2018



În anul 2017 Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) a primit și soluționat 3.593 de reclamații de la utilizatorii de comunicații electronice și servicii poștale din România, cu aproape 25% mai multe față de anul 2016. „Relația contractuală cu furnizorul de servicii de comunicații electronice face subiectul celor mai multe reclamații care au ajuns la Autoritate, fie că este vorba despre nerespectarea contractului, facturarea incorectă sau modalitatea de încheiere a contractelor la distanță. Potrivit competențelor sale, ANCOM verifică dacă furnizorii includ informațiile prevăzute de lege în contractele încheiate cu utilizatorii, precum și dacă sunt respectate condițiile de încheiere a contractelor la distanță”, a declarat Sorin Grindeanu, președintele ANCOM.

Servicii de comunicații electronice

Un procent de 78% din totalul reclamațiilor trimise ANCOM în 2017 a vizat serviciile de comunicații electronice. Utilizatorii au fost nemulțumiți mai ales de aspecte care țin de **relația contractuală** cu furnizorii de servicii de comunicații electronice, semnalând probleme privind *facturarea* acestor servicii (20% din totalul reclamațiilor primite), *încetarea contractelor* (11%) și *derularea contractelor la distanță* (7%).

Procesul de portare a numerelor de telefon a fost, de asemenea, un subiect recurent, fiind întâlnit în peste 17% dintre reclamațiile din 2017.

Pentru că în 2017 s-au modificat condițiile de utilizare a serviciilor de roaming în Spațiul Economic European (*Roam like at home*), 8% dintre sesizări au avut drept subiect probleme generate de aplicarea noilor prevederi europene.

Datele ANCOM arată că reclamațiile formulate de utilizatori s-au referit la serviciile furnizate de Vodafone România în proporție de 21%, Telekom Romania Mobile Communications - 19%, Telekom Romania Communications - 15%, RCS&RDS - 14% și Orange România - 12%.

Servicii postale

22% din totalul reclamațiilor înregistrate la ANCOM anul trecut au avut ca subiect furnizarea serviciilor poștale.

Principalele probleme semnalate de utilizatori au fost legate de *termenul de livrare a trimiterilor poștale* (43% din totalul reclamațiilor referitoare la serviciile poștale) și *deteriorarea trimiterilor poștale* (24%). Pe fondul accentuării preferințelor utilizatorilor pentru comerțul online, a crescut semnificativ și rolul livrărilor de colete. Cei mai reclamați furnizori de servicii poștale au fost Urgent Cargus (45% din totalul reclamațiilor referitoare la serviciile poștale), Fan Courier și Compania Națională Poșta Română (câte 12% fiecare).

Soluționarea reclamațiilor

ANCOM poate interveni direct în situațiile în care furnizorii de servicii de telefonie, internet sau televiziune încalcă drepturile de informare ale utilizatorilor, nu oferă serviciul de portabilitate a numerelor (sau nu respectă legislația din acest domeniu), nu includ anumite informații în contracte sau nu respectă condițiile de încheiere a contractelor la distanță.

Reclamațiile privind nerespectarea condițiilor contractuale pot fi adresate de către utilizatorii persoane fizice Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), iar persoanele juridice aflate în această situație se pot adresa instanței de judecată competente.

În ceea ce privește serviciile poștale, în cazul nerespectării termenului de livrare, utilizatorii se pot adresa ANPC, care are competența legală de a sancționa furnizorii pentru nerespectarea contractului/ *Condițiilor generale privind furnizarea serviciilor poștale*. În caz de pierdere, furt, distrugere (totală sau parțială) sau deteriorare a bunului expedit, utilizatorii care nu primum un răspuns de la furnizor în maxim 3 luni sau sunt nemulțumiți de răspuns, se pot adresa ANCOM, cu dovada îndeplinirii procedurii reclamației prealabile, urmând pașii descriși aici. ANCOM nu poate însă stabili cuantumul despăgubirilor și nici obliga furnizorul la plata acestora, astfel de competențe revenind instanțelor de judecată.

Mai multe detalii sunt disponibile în secțiunea **InfoCentru** a paginii de internet ANCOM.