

REGULAMENTUL DE PUNERE IN APLICARE (UE) 2019/2243 AL COMISIEI**din 17 decembrie 2019****de stabilire a modelului fișei de sinteză a contractului care trebuie utilizat de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului în temeiul Directivei (UE) 2018/1972 a Parlamentului European și a Consiliului****(Text cu relevanță pentru SEE)**

COMISIA EUROPEANĂ,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene,

având în vedere Directiva (UE) 2018/1972 a Parlamentului European și a Consiliului din 11 decembrie 2018 de instituire a Codului european al comunicațiilor electronice ⁽¹⁾, în special articolul 102 alineatul (3),

întrucât:

- (1) Pentru a identifica principalele elemente ale fișei de sinteză a contractului pe care furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului trebuie să o pună la dispoziția consumatorilor, a microîntreprinderilor, a întreprinderilor mici și a organizațiilor non-profit, în temeiul articolului 102 alineatele (1) și (2) din Directiva (UE) 2018/1972, ar trebui stabilit un model care să prevadă principalele elemente ale fișei de sinteză a contractului. Fișa de sinteză a contractului ar trebui să fie ușor de citit, de înțeles și de comparat, cu o structură și un format comun.
- (2) Informațiile din fișa de sinteză a contractului, fie că sunt imprimate sau disponibile pe cale electronică, trebuie să respecte cerințele de accesibilitate relevante din legislația Uniunii care armonizează cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor, prevăzute în Directiva (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului ⁽²⁾.
- (3) Fișa de sinteză a contractului trebuie să respecte obligațiile care decurg din legislația privind protecția consumatorilor, cum ar fi Directiva 93/13/CEE a Consiliului ⁽³⁾, Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului ⁽⁴⁾ și Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului ⁽⁵⁾. De asemenea, fișa de sinteză trebuie să respecte drepturile și obligațiile care decurg din legislația privind protecția datelor cu caracter personal, de exemplu din Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului ⁽⁶⁾.
- (4) Pentru ca textul să fie ușor de citit, fișa de sinteză a contractului nu ar trebui să depășească, cu excepția cazului în care acest lucru este justificat în mod corespunzător, echivalentul unei pagini A4 imprimate pe o singură față și cu un tip de font ușor de citit. Pentru pachetele de servicii, aceasta nu ar trebui să depășească trei pagini A4 imprimate pe o singură față și cu un tip de font ușor de citit. O lungime mai mare s-ar putea justifica, de exemplu, din motive de accesibilitate pentru consumatorii cu handicap. Pentru a asigura comparabilitatea între ofertele de servicii de comunicații electronice, formatul fișei de sinteză a contractului ar trebui să includă rubrici care să grupeze diferitele elemente. Pentru a facilita înțelegerea și identificarea rapidă de către consumatori a informațiilor importante, elementele relevante de la fiecare rubrică ar trebui descrise în propoziții scurte. Pentru a facilita citirea și imprimarea, între margini și textul fișei de sinteză a contractului ar trebui să se lase suficient spațiu.

⁽¹⁾ JO L 312, 17.12.2018, p. 36.

⁽²⁾ Directiva (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului din 17 aprilie 2019 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor (JO L 151, 7.6.2019, p. 70).

⁽³⁾ Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (JO L 95, 21.4.1993, p. 29).

⁽⁴⁾ Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului (JO L 149, 11.6.2005, p. 22).

⁽⁵⁾ Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO L 304, 22.11.2011, p. 64).

⁽⁶⁾ Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (JO L 119, 4.5.2016, p. 1).

- (5) Ușurința de citire a unui tip de font depinde de diverși factori și include relația dintre distanța de vizualizare, înălțimea caracterelor și posibilitatea ca fontul să fie ușor de mărit atunci când textul este furnizat pe cale electronică. Atunci când este citit de aproape, un font de cel puțin 10 puncte este considerat ușor de citit pentru mulți consumatori. Titlurile rubricilor ar trebui să se distingă în mod clar de restul textului, de exemplu printr-o dimensiune mai mare a fontului. Pentru ca textul să fie mai ușor de citit, s-ar putea folosi fonturi utilizate în mod obișnuit, de tip „sans-serif”. Ușurința de citire ar trebui să fie, de asemenea, asigurată prin utilizarea unui contrast suficient între font și fundal, cu respectarea practicilor celor mai recente, în special atunci când se utilizează culori.
- (6) Cu toate că fișa de sinteză a contractului ar trebui, în mod normal, să fie prezentată utilizând o dimensiune a fontului de cel puțin 10 puncte, dispozitivele sau canalele electronice utilizate pentru vânzarea serviciilor de comunicații electronice, cum ar fi serviciile preplătite vândute în principal de către comercianții cu amănuntul, ar putea impune reducerea fontului fișei de sinteză a contractului în cazul în care acest lucru este justificat, de exemplu pentru a se încadra pe ambalaj sau pe dispozitiv. Serviciile preplătite sunt uneori vândute în ambalaje de dimensiuni care ar face imposibilă utilizarea unui font de 10 puncte.
- (7) Informațiile necesare ar trebui să fie furnizate direct în fișa de sinteză, și nu prin trimitere la alte surse de informații, cu excepția cazului în care acest lucru este prevăzut în mod expres în instrucțiunile de completare a fișei de sinteză. Utilizarea de elemente vizuale – cum ar fi simboluri, pictograme și alte elemente grafice – ori utilizarea de hyperlinkuri sau de ferestre pop-up nu ar trebui să afecteze ușurința de citire și nu ar trebui să fie inoportună și să distragă atenția consumatorului de la conținutul fișei de sinteză. Conținutul fișei de sinteză a contractului ar trebui să se concentreze asupra informațiilor esențiale de care consumatorul are nevoie pentru a compara ofertele și a lua o decizie în cunoștință de cauză.
- (8) Ar trebui evitate limbajul specializat, jargonul tehnic și acronimele.
- (9) Descrierea serviciilor într-un mod standardizat este extrem de importantă pentru consumatori. Ar trebui specificate serviciile incluse în fișa de sinteză a contractului și volumele aferente fiecărei perioade de facturare, dacă este cazul. Volumele ar trebui să se refere la cantitatea de apeluri, mesaje și date incluse în serviciu, precum și la politica utilizării rezonabile în materie de roaming aplicată de furnizor, dacă este cazul. Apelurile ar trebui măsurate în minute sau în secunde în conformitate cu informațiile precontractuale ale furnizorului, mesajele ar trebui măsurate pe unitate, iar datele ar trebui măsurate în megaocteți sau gigaocteți, după cum este cazul.
- (10) Fișa de sinteză a contractului ar trebui să ofere informații care să le permită consumatorilor să ia legătura cu furnizorul, în special în cazul plângerilor. Datele de contact relevante pot include, pe lângă o adresă de e-mail sau un număr de telefon, posibilitatea de a utiliza formulare web sau alte tipuri de contactare directă.
- (11) Serviciile de comunicații electronice ar trebui să fie descrise în mod clar și ar trebui să se indice principalele caracteristici ale fiecărui serviciu. Când este cazul, ar trebui descris tipul de echipament.
- (12) Articolul 4 alineatul (1) litera (d) din Regulamentul (UE) 2015/2120 al Parlamentului European și al Consiliului (*) prevede obligația ca într-un contract care include servicii de acces la internet să se furnizeze o explicație clară și inteligibilă cu privire la viteza minimă, disponibilă în mod normal, maximă și promovată de descărcare și de încărcare în cazul rețelelor fixe sau viteza estimată maximă și promovată de descărcare și de încărcare în cazul rețelelor mobile. Articolul 102 alineatul (3) litera (f) din Directiva (UE) 2018/1972 prevede obligația de a include un rezumat al acestor informații în fișa de sinteză a contractului. Fișa de sinteză a contractului ar trebui să includă viteza minimă, disponibilă în mod normal și maximă de descărcare și de încărcare pe care o au serviciile de acces la internet în cazul rețelelor fixe și viteza estimată maximă de descărcare și de încărcare pe care o au serviciile de acces la internet în cazul rețelelor mobile.

(*) Regulamentul (UE) 2015/2120 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 noiembrie 2015 de stabilire a unor măsuri privind accesul la internetul deschis și tarifele cu amănuntul pentru comunicațiile în interiorul UE reglementate și de modificare a Directivei 2002/22/CE privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de comunicații și a Regulamentului (UE) nr. 531/2012 privind roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii (JO L 310, 26.11.2015, p. 1).

- (13) Articolul 4 alineatul (1) litera (e) din Regulamentul (UE) 2015/2120 prevede obligația ca într-un contract care include servicii de acces la internet să se furnizeze o explicație clară și inteligibilă a căilor de atac aflate la dispoziția consumatorilor în conformitate cu legislația națională în cazul în care există o diferență între performanța reală a serviciului de acces la internet și performanța indicată în contract. Articolul 102 alineatul (3) litera (f) din Directiva (UE) 2018/1972 prevede obligația de a include un rezumat al acestor informații în fișa de sinteză a contractului. Fișa de sinteză a contractului ar trebui să includă rezumatul căilor de atac aflate la dispoziția consumatorilor în temeiul legislației naționale în cazul în care există o diferență între performanța reală a serviciului de acces la internet și performanța indicată în contract în ceea ce privește viteza sau alți parametri de calitate a serviciului.
- (14) Informațiile privind prețul ar trebui să includă prețul de activare aplicabil, taxele recurente și aferente consumului, cum ar fi prețul pe perioadă de facturare și pe lună, pentru a permite comparabilitatea, eventualele reduceri și, dacă este cazul, prețul echipamentelor. În cazul în care se aplică un preț promoțional, acest lucru ar trebui indicat în mod clar, precizându-se perioada de valabilitate a reducerii și prețul întreg fără oferta promoțională. Informațiile privind tarifele care nu sunt incluse în prețul recurent pot fi numeroase și ar trebui să fie suficient ca în fișa de sinteză să se indice faptul că aceste informații sunt disponibile separat în cadrul informațiilor precontractuale complete, de exemplu prin mijloace electronice.
- (15) Informațiile privind condițiile de încetare a contractului de la rubrica „Durata, reînnoirea și încetarea contractului” ar trebui să se refere, inclusiv în ceea ce privește ofertele propuse în cadrul unui pachet, la încetarea contractului din cauza expirării duratei contractului și a rezilierii anticipate a acestuia, după caz, în temeiul dreptului Uniunii și al legislației naționale; aici ar trebui să fie incluse și tarifele datorate în cazul rezilierii anticipate a contractului și informațiile privind deblocarea echipamentelor terminale.
- (16) În cazul în care informațiile privind diferite produse și servicii pentru utilizatorii finali cu handicap sunt numeroase și variate, în fișa de sinteză a contractului se poate indica faptul că aceste informații detaliate sunt disponibile separat, de exemplu prin mijloace electronice.
- (17) În secțiunea opțională privind alte informații relevante, furnizorii pot include informații suplimentare care trebuie furnizate, în temeiul dreptului Uniunii sau al dreptului național, înainte ca un consumator să își asume obligații în baza unui contract sau al oricărei oferte corespunzătoare. Aici pot fi incluse, de exemplu, informații privind schimbarea furnizorului, securitatea, prelucrarea datelor cu caracter personal, consumul de energie sau generarea de emisii de carbon. Atunci când statele membre își exercită libertatea de a menține sau de a introduce în dreptul lor intern dispoziții referitoare la aspecte care nu intră sub incidența articolului 102 din Directiva (UE) 2018/1972, informațiile relevante pot fi incluse de către furnizori în această secțiune opțională.
- (18) În temeiul articolului 123 din Directiva (UE) 2018/1972, Comisia ar trebui să revizuiască periodic aplicarea prezentului regulament de punere în aplicare în vederea elaborării raportului privind aplicarea titlului III din partea III a directivei.
- (19) Organismul Autorităților Europene de Reglementare în Domeniul Comunicațiilor Electronice a fost consultat.
- (20) Măsurile prevăzute în prezentul regulament sunt conforme cu avizul Comitetului pentru comunicații,

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

Articolul 1

Modelul fișei de sinteză a contractului

Atunci când pun la dispoziție fișa de sinteză a contractului, furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului – altele decât serviciile de transmisie utilizate pentru furnizarea de servicii între dispozitive – utilizează modelul prevăzut în partea A a anexei, în conformitate cu instrucțiunile prevăzute în partea B a anexei.

*Articolul 2***Prezentarea conținutului**

1. Fișa de sinteză a contractului nu depășește, cu excepția cazului în care acest lucru este justificat în mod corespunzător, echivalentul unei pagini A4 imprimate pe o singură față. În cazul în care sunt grupate într-un singur contract mai multe servicii sau mai multe servicii și echipamente terminale care conțin cel puțin un serviciu de acces la internet sau un serviciu de comunicații interpersonale bazat pe numere care este destinat publicului, fișa de sinteză a contractului nu depășește, cu excepția cazului în care acest lucru este justificat în mod corespunzător, echivalentul a trei pagini A4 imprimate pe o singură față.
2. Informațiile din fișa de sinteză a contractului trebuie să fie prezentate în ordinea rubricilor prevăzute în anexă, în format portret. Tipul de font utilizat trebuie să fie de așa natură încât textul să fie ușor de citit. Dimensiunea fontului trebuie să fie de cel puțin 10 puncte. În circumstanțe justificate în mod corespunzător, dimensiunea fontului poate fi redusă; în astfel de cazuri, trebuie să se prevadă posibilitatea de a mări fișa de sinteză a contractului prin mijloace electronice sau de a primi o fișă de sinteză a contractului cu o dimensiune a fontului de cel puțin 10 puncte.
3. Conținutul fișei de sinteză a contractului trebuie să fie ușor de citit, cu un contrast suficient între font și fundal, în special atunci când se utilizează culori. Textul nu trebuie să fie acoperit de elemente vizuale.
4. Fișa de sinteză a contractului trebuie să fie redactată într-un limbaj care să poată fi ușor de citit și de înțeles de către consumatori. Fișa de sinteză a contractului trebuie să se concentreze asupra informațiilor esențiale de care consumatorul are nevoie pentru a compara ofertele și a lua o decizie în cunoștință de cauză.
5. Titlurile rubricilor trebuie să iasă în evidență în mod clar față de restul textului.

*Articolul 3***Intrare în vigoare și aplicare**

Prezentul regulament intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

Se aplică de la 21 decembrie 2020.

Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale și se aplică direct în toate statele membre.

Adoptat la Bruxelles, 17 decembrie 2019

Pentru Comisie,
Președinta
Ursula VON DER LEYEN

ANEXĂ

MODEL DE FIȘĂ DE SINTEZĂ A CONTRACTULUI

PARTEA A – Model

[Denumirea serviciului]

[Furnizorul/logoul furnizorului]

[Date de contact]

Fișă de sinteză a contractului

- Prezenta fișă de sinteză a contractului prevede principalele elemente ale acestei oferte de servicii, în conformitate cu legislația UE ⁽¹⁾.
- Aceasta ajută la compararea ofertelor de servicii.
- Informațiile complete cu privire la serviciu sunt furnizate în alte documente.

Serviciu (servicii și echipamente)

[...]

Vitezele serviciului de internet și căi de atac

[...]

Preț

[...]

Durata, reînnoirea și încetarea contractului

[...]

Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap

[...]

Alte informații relevante

[...]

⁽¹⁾ Articolul 102 alineatul (3) din Directiva (UE) 2018/1972 a Parlamentului European și a Consiliului din 11 decembrie 2018 de instituire a Codului european al comunicațiilor electronice (JO L 321, 17.12.2018, p. 36).

PARTEA B – Instrucțiuni pentru completarea modelului fișei de sinteză a contractului

Serviciul sau marca comercială a serviciului (serviciilor) de comunicații electronice oferit(e) trebuie să figureze imediat deasupra titlului „Fișă de sinteză a contractului”. Numele furnizorului urmează imediat după denumirea serviciului (serviciilor) de comunicații electronice. Furnizorul poate introduce logoul în dreapta titlului „Fișă de sinteză a contractului”. Cele trei propoziții introductive fac parte integrantă din fișa de sinteză a contractului și nu pot fi modificate.

Sub numele furnizorului trebuie menționate numele, adresa și datele de contact direct ale acestuia și, dacă sunt diferite, datele de contact direct pentru plângeri. Fișa de sinteză a contractului trebuie să fie datată.

În cazul în care contractul nu include furnizarea de echipamente terminale, în rubrica referitoare la servicii și echipamente se elimină trimiterea la echipamente sau se precizează că aceasta nu se aplică. În cazul în care contractul nu include un serviciu de acces la internet, secțiunea „Vitezele serviciului de acces la internet și căi de atac” se elimină sau se precizează că aceasta nu se aplică. În cazul în care nu sunt furnizate alte informații, secțiunea „Alte informații relevante” se elimină sau se precizează că aceasta nu se aplică.

În partea A este utilizat un font cursiv pentru a ilustra faptul că rubricile sus-menționate și informațiile aferente nu sunt obligatorii în toate circumstanțele. Parantezele pătrate utilizate în partea A se înlocuiesc cu informațiile solicitate.

Secțiunea „Serviciu (servicii și echipamente)”

Se include aici descrierea principalelor caracteristici ale serviciului (serviciilor) de comunicații electronice, de exemplu servicii de telefonie vocală fixă, de telefonie vocală mobilă, de acces la internet mobil, de acces la internet fix, serviciu de transmisie de televiziune sau servicii de comunicații interpersonale care nu se bazează pe numere. În cazul pachetelor de servicii care intră sub incidența articolului 107 din Directiva (UE) 2018/1972, se descriu, de asemenea, tipul echipamentului terminal și serviciile, cum ar fi, de exemplu, pachetele TV, serviciile video la cerere sau alte servicii mass-media, dacă este cazul. În cazul serviciilor de transmisie de televiziune și al pachetelor care includ astfel de servicii, dacă nu este posibilă enumerarea tuturor canalelor incluse în pachet, pot fi descrise tipurile de pachete TV oferite. În cazul pachetelor de servicii, serviciile se enumeră în ordinea menționată în acest paragraf. Descrierea include, dacă este cazul, volumul sau cantitatea de apeluri, mesaje și date și politica utilizării rezonabile în materie de roaming aplicată de furnizor.

Secțiunea „Vitezele serviciului de internet și căi de atac”

În cazul în care serviciul include accesul la internet, se adaugă un rezumat al informațiilor solicitate în temeiul articolului 4 alineatul (1) literele (d) și (e) din Regulamentul (UE) 2015/2120. Pentru serviciul de acces la internet fix trebuie precizată viteza minimă disponibilă în mod normal și maximă de descărcare și de încărcare, iar pentru serviciul de acces la internet mobil trebuie precizată viteza estimată maximă de descărcare și de încărcare. Se furnizează un rezumat al căilor de atac aflate la dispoziția consumatorilor în conformitate cu legislația națională în cazul în care există o diferență permanentă sau care se repetă la intervale regulate între performanța reală a serviciului de acces la internet în ceea ce privește viteza sau alți parametri de calitate a serviciului și performanța indicată în contract.

Secțiunea „Preț”

Pentru serviciile de comunicații electronice furnizate pentru plăți directe în bani, această secțiune include prețurile de activare a serviciului și taxele recurente sau aferente consumului.

Pentru contractele de abonament se include prețul recurent pe perioadă de facturare, cu toate taxele incluse, și, în cazul în care perioada de facturare este diferită de o lună, se include și prețul pe lună. Trebuie indicate eventualele prețuri fixe suplimentare, cum ar fi cele pentru activarea serviciului și, dacă este cazul, prețul echipamentelor, precum și eventualele reduceri pe durată limitată.

Dacă este cazul, în fișa de sinteză a contractului trebuie precizate taxele aferente consumului care se vor aplica după depășirea volumelor incluse în prețul recurent. Dacă este cazul, trebuie să se precizeze că separat sunt disponibile informații cu privire la tarifele serviciilor suplimentare care nu sunt incluse în prețurile recurente.

În cazul în care serviciul este prestat fără o plată directă în bani, dar sub rezerva anumitor obligații impuse utilizatorilor ca o condiție a serviciului, acest lucru trebuie precizat.

Secțiunea „Durata, reînnoirea și încetarea contractului”

În fișa de sinteză a contractului trebuie incluse informațiile privind durata contractului în luni și condițiile principale de reînnoire și încetare a acestuia, din cauza expirării duratei contractului sau a rezilierii sale anticipate, după caz. Tot aici trebuie incluse tarifele datorate în cazul rezilierii anticipate, precum și informațiile privind deblocarea echipamentelor terminale. Aceste informații nu vor aduce atingere altor motive de încetare a contractului prevăzute de legislația Uniunii sau de legislația națională, cum ar fi în cazul nerespectării contractului.

Secțiunea „Caracteristici pentru utilizatorii finali cu handicap”

Sunt incluse aici informații cu privire la principalele produse și servicii pentru utilizatorii finali cu handicap. Aceste elemente pot include, în cazul în care sunt disponibile, textul în timp real, conversația totală, serviciile de redare, comunicațiile de urgență accesibile, echipamentele specializate, tarifele speciale și informațiile accesibile. Dacă este cazul, se poate preciza că unele detalii sunt disponibile separat.

Secțiunea „Alte informații relevante”

Furnizorii pot include aici orice informații suplimentare care trebuie furnizate, în temeiul dreptului Uniunii sau al dreptului național, înainte ca un consumator să își asume obligații în baza unui contract sau a oricărei oferte corespunzătoare.
