

Care sunt cele mai des intalnite litigii in relatia IMM-operator telecom

27 Aprilie 2012

Cel mai des intalnite in instante sunt litigiile legate de despagubirile solicitate de operatori ca urmare a incetarii contractului inainte de perioada minima contractuala sau pentru recuperarea de catre operatori a debitelor datorate de clienti, subliniaza, pentru Wall-Street.ro, avocati specializati.

Actiunile de recuperare a creantelor sunt initiate fie de operatorii insisi, fie de societati de recuperare catre care operatorii obisnuiesc sa cesioneze creantele periodic.

In general, clientii sunt nemultumiti de quantumul despagubirilor solicitate de operatori, de multe ori si ca urmare a faptului ca nu acorda o atentie deosebita caracteristicilor ofertelor contractate sau prevederilor contractuale. "In afara acestora, am intalnit in practica si plangeri ale clientilor cu privire la calitatea serviciilor in anumite zone ale tarii, indeosebi in ceea ce priveste viteza de transfer de date, sau plangeri ca urmare a suspendarii serviciilor de catre operatori in situatii pe care clientii nu le constientizau ca prezentand un risc sub acest aspect, exemplul clasic fiind acela de suspendare in cazul depasirii limitei de credit", spune **Alina Vizitiu, avocat in practica de IT, media si telecom a NNDKP.**

Iulia Ciobotaru, de la cabinetul de avocatura Dragne&Asociatii, completeaza si spune ca, in general, litigiile aparute intre utilizatori si furnizorii de servicii de comunicatii electronice ajung destul de rar in instanta, majoritatea solutionandu-se pe cale amiabila sau cu ajutorul autoritatii. Astfel, ANCOM poate sanctiona furnizorii de servicii de comunicatii electronice pentru neincluderea in contracte a clauzelor minime obligatorii, solutionand disputele nerezolvate pe cale amiabila dintre utilizatori si furnizori pentru nerespectarea acestor clauze. In acest sens, utilizatorii se pot adresa ANCOM, care este competenta sa solutioneze reclamatii de fiecare data cand este sesizata. Sesizarea ANCOM nu aduce atingere dreptului utilizatorilor de a se adresa instantelor judecatoresti competente, in conditiile legii.

Tudor Chiuariu, avocat si partener senior la Chiuariu & Asociatii (foto), considera ca cele mai des intalnite probleme in cadrul contractelor incheiate intre IMM-uri si operatorii telecom apar cu privire la durata acestora, precum si referitor la conditiile de reziliere anterior datei de expirare a contractului.

"Este evident ca un operator telecom va urmari sa isi consolideze pozitia in piata prin atragerea unui numar mare de clienti pe care sa ii poata pastra pe un termen cat mai lung, in aceleasi conditii financiare convenite initial, indiferent de cum evolueaza pretul serviciului la concurenta. In mod sintetic, **intotdeauna se va constata faptul ca serviciul oferit poate creste ca valoare in functie de criterii bine alese de furnizor** (cursul leu/euro, depasirea de catre utilizator a unui anumit plafon contractual, reziliere anticipata etc), insa nu va scadea la fel de usor in cazul diversificarii serviciilor existente in piata sau in cazul deprecierii calitatii acestora", considera Chiuariu.

Citeste mai multe despre contractele telecom intr-un material amplu al Wall-Street.ro.