

**Anexă**  
la Ordinul Directorului ANRCETI nr.19/i din 11 martie 2014  
**Cu privire la aprobarea Planului de acțiuni**  
**al ANRCETI pentru desfășurarea**  
**Campaniei de informare „Cunoaște-ți**  
**drepturile de consumator al serviciilor**  
**de comunicații electronice”**

\_\_\_\_\_  
**APROB**  
**Director ANRCETI**  
**Grigore VARANIȚA**  
**„ 11 ” martie 2014**

**PLAN DE ACȚIUNI**  
**pentru desfășurarea Campaniei de informare a ANRCETI**  
**„Cunoaște-ți drepturile de consumator al serviciilor de comunicații electronice”**

<b>Nr.</b>	<b>Acțiune</b>	<b>Termenul de realizare</b>	<b>Responsabili</b>
1.	Reflectarea evenimentelor desfășurate în cadrul Campaniei de informare, prin intermediul site – ului ANRCETI și mass-media	Permanent	Consilier, STI
2.	Preluarea de către specialiștii Serviciului Protecția Utilizatorilor a apelurilor utilizatorilor finali, prin intermediul liniei verzi 080080080	Martie 2014	DMC, STI
3.	Crearea și postarea pe site – ul ANRCETI a unui banner publicitar <i>Cunoaște-ți drepturile de consumator</i>	Martie 2014	Consilier și STI
4.	Elaborarea conceptului spoturilor publicitare video și audio despre Campanie de informare, contractarea companiei care va elabora aceste spoturi și difuzarea lor la câteva posturi TV și radio	Aprilie – mai 2014	Consilier, STI și DMC
5.	Prezentarea, în cadrul mesei rotunde organizate de Ministerul Economiei, a Raportului privind realizările ANRCETI la compartimentul protecția drepturilor utilizatorului final	Martie 2014	DMC
6.	Participarea la activitățile organizate de Ministerul Economiei consacrate Zilei Mondiale ale Drepturilor Consumatorului	Martie 2014	DMC
7.	Organizarea conferinței de presă cu tema: „Implementarea portabilității numerelor telefonice: efecte și beneficii pentru consumatori”	Martie 2012	DDR, Consilier, STI, SOCID, SL
8.	Revizuirea Paginii furnizorului (Ghidul furnizorului, Întrebări frecvente etc.) de pe site –ul ANRCETI și aducerea acesteia în conformitate cu reglementările recente ale ANRCETI	Până la 30.04.2014	DJ, DER, STI, consilier

9.	Revizuirea structurii și conținutului Paginii utilizatorului (Ghidul utilizatorului, Întrebări frecvente etc.) de pe site –ul ANRCETI, prin prisma noilor reglementări ale ANRCETI	Până la 30.04.2014	DMC, DJ, STI, consilier
10.	Elaborarea pliantelor (în formă tipărită și plasate pe site-ul ANRCETI) privind drepturile și obligațiile utilizatorului final	Până la 01.04.2014	DMC, STI
11.	Organizarea unui sondaj de opinie cu tema: „Utilizarea de către consumatori a serviciilor de acces la Internet fix și mobil și gradul de satisfacție a acestora”, contractarea companiei care va efectua sondajul	Septembrie - octombrie 2014	DER, consilier
12.	Desfășurarea seminarelor regionale de informare a furnizorilor despre obligațiile acestora față de utilizatorii finali	Martie-aprilie 2014 (Nord) Septembrie-octombrie (Sud)	DMC, consilier
13.	Organizarea unui briefing de presă la care vor fi prezentate rezultatele sondajului de opinie desfășurat în mai 2014	Noiembrie 2014	Consilier, DER, DMC, STI, SOCID, SL
14.	Desfășurarea conferinței de presă prilejuite de lansarea Raportului de activitate al ANRCETI pentru anul 2014, la care vor fi făcute publice rezultatele Campaniei de informare și altor activități ale ANRCETI privind protecția utilizatorilor finali de servicii	Februarie 2015	CA, consilier, șefii de subdiviziuni

**ELABORAT:**

**Consilier**

**Anatolie BARBEI**

**AVIZAT:**

**Șef DJ**

**Lilian PLATON**

**Șef DDR**

**Ala BAIDAUZ**

**Șef DER**

**Piotr MURA**

**Șef DMC**

**Victor MURADU**

**Șef STI**

**Valeriu MADAN**

**Șef SOCID**

**Valentina DUMBRABVA**