

## Procedură

### privind restituirea sumelor aferente traficului de date efectuat în roaming

Prin Decizia ANCOM nr. 1028/2016 („Decizia ANCOM”), ANCOM a apreciat ca Vodafone ar fi încălcat Regulamentul nr. 531/2012, fapt pentru care a obligat subscrișa la publicarea și implementarea prezentei proceduri pe site-ul [www.vodafone.ro](http://www.vodafone.ro). Vodafone a contestat legalitatea Deciziei în instanță, în acest moment Decizia ANCOM fiind încă în analiza instanței de judecată. Ca atare, publicarea prezentei proceduri NU trebuie interpretată ca fiind nici o recunoaștere a încălcării Regulamentului nr. 531/2012 și nici o recunoaștere ori asumare de către Vodafone a plății sumelor prescrise potrivit legii.

În cazul în care, prin hotărârea definitivă a instanței, Decizia ANCOM va fi considerată nelegală sumele restituite către solicitanți vor fi recuperate de la aceștia de Vodafone, fie prin refacturare pe factura de servicii Vodafone, fie prin alte metode de recuperare, în condițiile legii, după caz.

#### 1. Cui se adresează aceasta procedură

**1.1.** Ca urmare a Deciziei ANCOM, persoanele care în perioada *01.07.2012 – 04.10.2016* au fost clienți Vodafone și au utilizat Ofertele de tipul Roaming pe zi descrise la punctul 1.3 de mai jos, în măsura în care se consideră prejudiciate de achitarea unor sume ce depășesc valoarea **Plafonului Financiar Aplicabil** (a se vedea punctul 1.2 de mai jos) pentru serviciile de date în roaming, pot solicita restituirea acestora numai dacă îndeplinesc condițiile prevăzute de lege (inclusiv sub aspectul termenului de prescripție de 3 ani de la data achitării sumelor care depășesc Plafonul Financiar Aplicabil către Vodafone).

**1.2.** Plafonul Financiar Aplicabil reprezintă **valoarea financiară standard reglementată de Regulamentul de Roaming European** (respectiv 50 Euro fără TVA) sau **valoarea financiară aleasă de Client** pentru a primi o notificare privind consumul de date în Roaming.

Având în vedere ofertele Vodafone, există 3 tipuri de Plafoaane Financiare Aplicabile:

- **Plafonul Financiar Standard, de 50 euro** (fără TVA), pentru care se aplică notificările de date sub forma “Roaming Date Limita 50-500 Eur”
- **Plafonul Financiar de 500 euro** (fără TVA) – activat de Client sub forma “Roaming Date Limita 500”
- **Plafonul Financiar de 2.000 euro** (fără TVA) – activat de Client sub forma “Roaming Date Notificări 2000”

**1.3.** Ofertele de date în Roaming la care face referire Decizia ANCOM (“Ofertele de Roaming”) sunt următoarele:

- **Oferta Roaming pe Zi**
  - o *Cu Roaming pe Zi ai acces în țările din Zona Principală și în Zona Extinsă la beneficiile naționale din abonament (minute sau SMS-uri naționale și Internet pe mobil) pentru o taxa fixă zilnică.*

<https://www.vodafone.ro/personal/servicii-si-tarife/abonamente/roaming/roaming-pe-zi/index.html>

- **Planuri tarifare cu beneficii de Roaming incluse**

- o Pentru anumite abonamente (ca de exemplu: Super RED 19 /25/ 49) s-au acordat anumite beneficii (minute sau SMS-uri naționale și Internet pe mobil) valabile în țările din Zona Principală și tarife speciale la depășire, valabile și în țările din Zona Extinsă.

<https://www.vodafone.ro/personal/servicii-si-tarife/abonamente/toate-abonamentele/index.htm>

- Ofertele de Roaming se aplică în următoarele țări:

- **Zona principală:** UE - Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Marea Britanie, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria și alte țări - Albania, Elveția, Gibraltar, Insulele Reunion, Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Turcia.

- **Zona extinsă:** Africa de Sud, Australia, Egipt, Ghana, Hong Kong, India, Japonia, Malaezia, Noua Zeelandă, Qatar, Singapore, SUA inclusiv Hawaii.

**1.4. Atenție!** – Nu intră în scopul Deciziei ANCOM și a acestei Proceduri:

- a) Clienți care au beneficiat de tarife standard în roaming
- b) Clienți prepaid
- c) Clienți care au generat costuri care depășesc Plafonul Financiar Aplicabil ca urmare a **utilizării altor tipuri de servicii utilizate în roaming** (sms, voce) în afara de serviciul de date mobile
- d) Clienți care nu au depășit Plafonul Financiar Aplicabil pentru servicii de date în roaming
- e) Clienți care au înregistrat costuri suplimentare din utilizarea serviciilor naționale sau internaționale
- f) Clienți care au depășit Plafonul Financiar Aplicabil pentru traficul de date în alte țări în afara celor pentru care se puteau folosi Ofertele de Roaming de pe cont
- g) Clienți care au decis să nu primească notificări la atingerea unui Plafon Financiar sau restricții
- h) Clienți care beneficiază de Servicii de tipul M2M.

**2. Cererea de restituire**

**2.1.** Documentația necesară pentru analizarea situației de ajustare expusă de utilizator de către Echipa Vodafone este următoarea:

- a) Cerere tip completată și semnată de titular – Model A sau B, anexa la prezenta procedură
- b) Dacă cererea este completată de către persoana împuternicită, documentul care să justifice calitatea de împuternicit (ex. procură)

Cererile trebuie completate complet și corect de către titularul contului / persoana împuternicită.

**2.2.** Actele de mai sus vor fi trimise pentru analiză la Vodafone utilizând unul din canalele de contact de mai jos:

- Prin email la următoarea adresă: [procedurarestituiereroaming@vodafone.com](mailto:procedurarestituiereroaming@vodafone.com)

**! Recomandăm folosirea acestui canal în vederea tratării solicitării în regim prioritar de către echipa special alocată.**

- **Prin poștă**, adresate către Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România, str. Barbu Văcărescu nr. 201, sector 2, București, România cu mențiunea expresă *“Procedură Restituire Costuri de date în Roaming”*
- **Prin fax**, la numerele: – 0372.021.413 pentru clienții persoane fizice sau 0372.021.475 pentru clienții persoane juridice
- **Prin telefon**, la numerele: · 0372.022.222 sau \*222 (de pe telefonul mobil)
- **Prin depunerea, în scris**, la magazinele Vodafone România, zilnic, în timpul orelor de program ale fiecărei locații

### **3. Termen rezolvare și restituire**

- 3.1.** Termenul de soluționare a cererii de restituire este următorul:
- a) **Pentru clienții activi postpaid în rețeaua Vodafone:** maximum de 30 de zile lucrătoare de la data primirii documentației complete de către Vodafone.
  - b) **Pentru clienții deconectați:** maximum de 60 de zile lucrătoare de la data primirii documentației complete de către Vodafone.
- 3.2.** Vă precizăm că în situația în care solicitarea transmisă nu conține documentația completă conform art. 2.1 de mai sus, termenele curg de la momentul depunerii documentației complete.
- 3.3.** În urma analizării cererii se va emite după caz, fie o decizie de restituire, fie o decizie de neplată. Analizarea cererilor din perspectiva aprobării sau respingerii cât și din perspectiva contravalorii sumelor restituibile, va viza mai multe aspecte, printre care se numără:
- Împlinirea termenului de prescripție pentru restituirea sumele solicitate
  - Dacă solicitantul a primit deja ajustare financiară pentru valoarea traficului de date în roaming care depășește Plafonul Financiar Aplicabil
  - Dacă persoana juridică solicitantă mai există
- 3.4.** Decizia se va comunica solicitantului pe adresa de email prin canalul pe care a fost depusă. Contestarea deciziilor de restituire / neplată se poate face de solicitant în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii deciziei Vodafone utilizând canalele de comunicare precizate la pct. 2.2. În vederea soluționării, solicitantul va explica motivele pentru care contestă decizia de neplată atașând documente și alte probe pentru susținerea acesteia.
- 3.5.** În cazul deciziei de restituire, returnarea sumelor achitate de solicitanți peste Plafonul Financiar Aplicabil se va face prin compensarea datoriilor restante pentru serviciile Vodafone sau direct în contul de plăți al clienților activi postpaid în rețeaua Vodafone.

Pentru solicitanții care nu mai au calitatea de client Vodafone, returnarea sumelor achitate de solicitanți peste Plafonul Financiar Aplicabil se va face prin compensarea datoriilor restante pentru serviciile Vodafone, iar, dacă va fi cazul, sumele rezultate după compensare se vor transfera în contul bancar menționat în cererea solicitantului.

În cazul persoanelor juridice, returnarea sumelor achitate peste Plafonul Financiar Aplicabil se va face prin compensarea datoriilor restante pentru serviciile Vodafone, iar, dacă va fi cazul, plata sumelor rezultate după compensare se va face doar în contul deschis pe numele societății iar nu în contul deschis pe numele împuternicitului sau a altei persoane / societăți.

- 3.6.** Restituirea se va face in termenle prevazute a punctul 3.1, la cursul Euro / Lei și la cota TVA de la data facturării de către Vodafone a sumei ce depășește Plafonul Financiar Aplicabil.

#### **4. PROTECTIA DATELOR PERSONALE**

- 4.1.** Prin completarea cererii de restituire solicitantul este de acord ca Vodafone Romania SA să colecteze, să înregistreze, să organizeze, să stocheze, să extragă, să consulte, să utilizeze sau să proceseze datele din cuprinsul cererii cât și datele existente în propriile sisteme în orice alt mod, pentru a putea evalua cererea de restituire.
- 4.2.** Vodafone Romania SA se obligă să respecte legislația privind protecția datelor cu caracter personal și se angajează să păstreze confidențialitatea datelor personale ale solicitanților conform legislației în vigoare.
- 4.3.** Solicitanții au următoarele drepturi în relația cu Vodafone Romania SA:
- (i) dreptul de acces la datele cu caracter personal prelucrate;
  - (ii) dreptul de a solicita rectificarea datelor cu caracter personal;
  - (iii) dreptul de a solicita ștergerea datelor cu caracter personal atunci când acestea nu mai sunt necesare în scopul organizării și desfășurării Campaniei;
  - (iv) dreptul de a solicita restricționarea prelucrării;
  - (v) dreptul de a solicita transmiterea datelor cu caracter personal care îi privesc într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat;
  - (vi) dreptul de a se opune prelucrării;
- 4.4.** Solicitanții pot contacta Organizatorul în legătură cu oricare dintre drepturile tale sau pot înainta o plângere în legătură cu modul în care utilizăm datele tale cu caracter personal printr-o la cererea scrisă, datată și semnată, expediată pe adresa Organizatorului sau la adresa email: [rgdp@vodafone.com](mailto:rgdp@vodafone.com) sau printr-o cerere scrisă în rețeaua de magazine Vodafone. Vom face toate eforturile pentru a ajuta, dar dacă Participanții au în continuare nemulțumiri, pot contacta Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal – datele de contact se găsesc la adresa [www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro)

## Model A - Cerere restituire persoane fizice

Nume și Prenume .....

Cod Abonat (*informația se regăsește pe factura Vodafone*).....

(doar în cazul în care nu dețineți informația cu privire la Codul de Abonat, este necesar să ne transmiteți CNP.....)

Numărul de telefon de contact .....

Email contact .....

solicit analizarea de către Vodafone a prezentei cereri de restituire a sumei aferente traficului de date realizat în Roaming, care depășește Plafonul Financiar Aplicabil, pentru următorul număr de telefon al cărui titular am fost / sunt.....

Menționez că la data transmiterii acestei cereri:

Dețin, în continuare, un abonament de servicii VODAFONE.

**În această situație restituirea sumei achitate peste Plafonul Financiar se va realiza prin compensarea datoriilor restante sau în contul de plăți curente, prin ajustarea facturii de servicii Vodafone.**

Nu mai dețin un abonament de servicii Vodafone (abonamentul pe care s-a înregistrat costul peste Plafonul Financiar Aplicabil a fost deconectat/ portat în altă rețea/ migrat la cartela Vodafone/ închis/ etc). Dacă dețin datorii către Vodafone, conform Procedurii, sumele achitate peste Plafonul Financiar se vor compensa cu datoriile scadente. În cazul în care nu există debite de plată, solicit restituirea:

În contul bancar IBAN: RO.....

Deschis la banca .....

Sucursala .....

Titularul contului bancar este: .....

sau

În magazinul Vodafone situat în (oraș și județ)

***Nu se pot alege magazinele partenerilor Vodafone Romania.***

Declar pe proprie răspundere că informațiile prezentate mai sus sunt corecte

Data

Semnătura titularului

*\*Toate câmpurile sunt obligatorii.*

*\*Datele personale solicitate vor fi procesate de Vodafone în scopul analizării Cererii. CNP nu este obligatoriu în cazul în care ne furnizați Codul de client.*

## Model B – Cerere restituire persoane juridice

Subscrisa, .....,  
înregistrată la registrul Comertului cu numărul..... ,  
reprezentata legal prin (Nume si prenume).....,  
având funcția de .....,  
Cod fiscal .....,  
Număr de telefon contact:.....  
Email contact .....

Cod Abonat (informația se regăsește pe factura Vodafone).....  
solicit analizarea de către Vodafone a prezentei cereri de restituire a sumei aferente traficului de date realizat în Roaming, care depășește Plafonul Financiar Aplicabil,  
pentru următorul număr de telefon:.....

Menționez că la data transmiterii acestei cereri:

Dețin, în continuare, un abonament de servicii VODAFONE.

**În aceasta situație restituirea sumei se va realiza în contul de plăți curente, prin ajustarea facturii.**

Societatea mai deține un abonament de servicii Vodafone (abonamentul pe care s-a înregistrat costul peste Plafonul Financiar Aplicabil a fost deconectat/ portat în altă rețea/ migrat la cartela Vodafone/ închis/ etc). Dacă societatea deține datorii către Vodafone, conform Procedurii, sumele achitate peste Plafonul Financiar se vor compensa cu datoriile scadente. În cazul în care nu există debite de plată, societatea solicită restituirea:

În contul bancar IBAN, deschis pe numele societății:

IBAN RO.....

Deschis la banca .....

Sucursala .....

Titularul contului bancar este: .....

Declar pe proprie răspundere, în calitate de reprezentant al societății, că informațiile prezentate mai sus sunt corecte și atașez în susținerea acestora următoarele documente:

- Copie CUI societate și dovada calității de împuternicit a semnatarului.

Data

Semnătura și ștampila

*\*Toate câmpurile sunt obligatorii.*

*\*\*Datele personale solicitate vor fi procesate de Vodafone în scopul analizării Cererii. CNP nu este obligatoriu în cazul în care ne furnizați Codul de client.*

