

Decizia nr. 158 din 28.01.2020

Întrunit în ședință publică în ziua de 28.01.2020, Consiliul Național al Audiovizualului a analizat raportul întocmit de Direcția Monitorizare, în baza reclamațiilor înregistrate la CNA cu nr. 103/08.01.2020 și 605/22.01.2020 referitoare la spotul Telekom WiFi difuzat în perioada 10.09.2019-19.01.2020 de unele posturi de televiziune.

Redăm din raportul de monitorizare:

“Reclamația nr. 605/22.01.2020 se referă la spoturile *Telekom* difuzate în luna septembrie 2019 (menționate la punctul 1 din prezentul raport de monitorizare).

Reclamația nr. 103/08.01.2020 se referă la spotul difuzat la data de 08.01.2020 (descriș la punctul 4 din prezentul raport de monitorizare).

Constatări:

Pentru o evidență completă asupra spoturilor *Telekom* în perioada dintre cele două reclamații (septembrie 2019 – ianuarie 2020), au fost monitorizate toate spoturile difuzate în perioada 10.09.2019-19.01.2020 pe posturile de televiziune, astfel:

1) În perioada 10.09-28.10.2019, au fost identificate 6 spoturi. Acestea au făcut obiectul raportului întocmit în urma primirii reclamației înregistrate la CNA cu nr. 10316/02.10.2019. Raportul a fost analizat în ședința Consiliului din data de 22.10.2019, în care s-a dispus *intrarea în legalitate în privința spotului „Telekom Smart WiFi”, în sensul de a fi difuzat cu respectarea condițiilor specifice comunicărilor comerciale prevăzute de legislația audiovizuală.*

Decizia a fost luată în urma constatării că *informațiile prezentate în spot cu privire la serviciul de internet Smart WiFi încalcă prevederile din domeniul audiovizual referitoare la informarea corectă a publicului în cadrul comunicărilor comerciale audiovizuale.* De asemenea, punctul de vedere transmis de Consiliul Român pentru Publicitate (RAC) a fost acela că se încalcă normele Codului de Practică în Comunicarea Comercială.

Spot (denumirea cf. KANTAR MEDIA)	Perioada de difuzare
TELEKOM, SMART WIFI, 17.11 - 15 SEC	15.09-28.10.2019
TELEKOM, SMART WIFI, 17.11 - 45 SEC	10.09-23.10.2019
TELEKOM, SMART WIFI, 17.11, RANDURI - 45 SEC	13.09-21.10.2019
TELEKOM, SMART WIFI, ACASA, 17.11 - 30 SEC	15.09-27.10.2019
TELEKOM, SMART WIFI, CAMIN, 17.11 - 30 SEC	15.09-27.10.2019
TELEKOM, SMART WIFI, PARTY, 17.11 - 30 SEC	16.09-27.10.2019

2) În perioada 23.10-16.11.2019, au fost modificate spoturile, având următoarele denumiri și conținuturi:

Spot (denumirea cf. KANTAR MEDIA)	Perioada de difuzare
TELEKOM, SMART WIFI, ACASA, 17.11, V.O., TEXT - 30 SEC	23.10-16.11.2019
TELEKOM, SMART WIFI, PARTY, 17.11, V.O., TEXT - 30 SEC	23.10-16.11.2019
TELEKOM, SMART WIFI, PARTY, 17.11, V.O., RANDURI - 30 SEC	24-27.10.2019
TELEKOM, SMART WIFI, 17.11, V.O. - 15 SEC	23-30.10.2019

TELEKOM, SMART WIFI, ACASA, 17.11, V.O., TEXT - 30 SEC

Dintre posturile de televiziune pentru care CNA deține înregistrări, conform datelor puse la dispoziție de KANTAR MEDIA, în perioada 04-10.11.2019, posturile Pro TV, Antena 1, Kanal D, Național TV, Prima TV au difuzat spotul menționat, cu durata de 30 de secunde.

Exemple de difuzare: Pro TV (de exemplu 04.11.2019, ora 09:25), Antena 1 (de exemplu 04.11.2019, ora 09:52), Kanal D (de exemplu 04.11.2019, ora 14:10), Național TV (de exemplu 06.11.2019, ora 01:27), Prima TV (de exemplu 04.11.2019, ora 17:43).

Descriere spot publicitar:

Voce off: *Am întrebat „Ce-și doresc românii de la netul fix” și am creat Telekom SMART WiFi, internet fix instant la priză, fără găuri și cabluri în plus!*

Bărbat 1: *Pe bune? Internet fix instant?*

Voce off: *Da! Îl bagi în priză și ai internet cât ai zice...*

Bărbat 1: *SMART WiFi!*

Femeie: *Adică fără cabluri prin toată casa și fără găuri în pereți?*

Voce off: *Nici în pereți, nici la buget! Doar 24 de lei pe lună. Asta își doresc românii de la netul fix - SMART WiFi de la Telekom! Ai internet fix instant, la priză, fără pereți găuriți și cabluri în plus, la doar 24 de lei pe lună!*

La începutul spotului, a fost afișat conturul hărții României, colorat în magenta. În interiorul acesteia, a scris, cu magenta, textul *CE-ȘI DORESC ROMÂNII?*

În partea de jos a ecranului, a fost afișat textul: ***Ofertă valabilă în anumiți termeni și condiții până la 17.11.2019. Serviciu Smart Wi-Fi este un serviciu fix prin tehnologie GSM, disponibil în aria de acoperire pentru serviciile de date mobile Telekom, iar vitezele pot fi inferioare altor tehnologii fixe. Prețul de 24 de lei/ lună al ABONAMENTULUI este calculat la un curs estimat de 4,8 lei/1 Euro și poate varia în funcție de cursul de schimb aplicabil la data emiterii facturii.*** (pentru o durată de aproximativ 19 secunde).

În prim-plan a apărut un dispozitiv (SMART WiFi), cu sigla Telekom. Alături, au fost scrise textele *NET INSTANT; FĂRĂ GĂURI ȘI CABLURI.*

Din satelit, cadrul s-a centrat asupra unei locuințe, unde, pe o canapea, stătea un bărbat cu un laptop în brațe. Acesta a scos dintr-o cutie un dispozitiv, pe care l-a băgat în priză.

O femeie își ținea mâinile la urechi, în timp ce un bărbat folosea o bormașină, pentru a găuri un perete. Gaura realizată a fost una de mari dimensiuni, fapt ce i-a surprins atât pe cel care a lucrat, cât și pe femeie.

Femeia a fost ulterior prezentată lângă dispozitivul promovat. Pe ecran a apărut textul ***24 LEI/LUNĂ PREȚ SERVICIU INTERNET.***

În partea de jos a ecranului a fost afișat textul: ***Clienții pot opta pentru închirierea unui router wireless cu reducere 100% pe întreaga perioadă minimă sau pentru achiziționarea routerului wireless prezentat în imagine la 699 lei, în limita stocului disponibil. Detalii ofertă, viteze și acoperire la 1234, pe www.telekom.ro și în magazine.*** (pentru o durată de aproximativ 9 secunde)

În prim-plan a fost prezentat dispozitivul SMART WiFi, cu sigla Telekom.

În cadre succesive, au fost prezentate diverse persoane, fiecare având un text asociat, astfel:

- Un bărbat pe o canapea; text: *NET INSTANT*;
- O femeie ținând în mână mai multe cabluri; text: *FĂRĂ GĂURI ȘI CABLURI*;
- Mai multe persoane dansând, în spatele unuia dispozitiv SMART WiFi; texte: **PREȚ**

SERVICIU INTERNET; 24 LEI/LUNĂ.

La finalul spotului, pe ecran au fost afișate sigla *Telekom*, sloganul *EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ*, precum și adresa site-ului *telekom.ro*.

TELEKOM, SMART WIFI, PARTY, 17.11, V.O., TEXT - 30 SEC

Dintre posturile de televiziune pentru care CNA deține înregistrări, conform datelor puse la dispoziție de KANTAR MEDIA, în perioada **04-10.11.2019**, posturile *Pro TV, Antena 1, Kanal D, Național TV, Prima TV* au difuzat spotul menționat, cu durata de 20 de secunde.

Exemple de difuzare: *Pro TV* (de exemplu 05.11.2019, ora 08:56), *Antena 1* (de exemplu 04.11.2019, ora 12:25), *Kanal D* (de exemplu 04.11.2019, ora 08:27), *Național TV* (de exemplu 04.11.2019, ora 12:32), *Prima TV* (de exemplu 04.11.2019, ora 21:22).

Descriere spot publicitar:

Voce off: *Am întrebat „Ce-și doresc românii de la netul fix” și am creat Telekom SMART WiFi, internet fix instant la priză, fără găuri și cabluri în plus!*

Bărbat 1: *Pe bune? Internet fix instant?*

Voce off: *Da! Îl bagi în priză și ai net cât ai zice...*

Bărbat 1: *SMART WiFi!*

Bărbat 2: *Deci merge chiar și în cămin?*

Bărbat 3: *Și dacă stau cu chirie?*

Voce off: *Priză să găsiți! Asta-și doresc românii de la netul fix - SMART WiFi de la Telekom! Ai internet fix instant, la priză, fără pereți găuriți și cabluri în plus, la doar 24 de lei pe lună!*

La începutul spotului, a fost afișat conturul hărții României, colorat în magenta. În interiorul acesteia, a scris, cu magenta, textul *CE-ȘI DORESC ROMÂNII?*

În partea de jos a ecranului, a fost afișat textul: ***Ofertă valabilă în anumiți termeni și condiții până la 17.11.2019. Serviciu Smart Wi-Fi este un serviciu fix prin tehnologie GSM, disponibil în aria de acoperire pentru serviciile de date mobile Telekom, iar vitezele pot fi inferioare altor tehnologii fixe. Prețul de 24 de lei/ lună al ABONAMENTULUI este calculat la un curs estimat de 4,8 lei/1 Euro și poate varia în funcție de cursul de schimb aplicabil la data emiterii facturii.*** (pentru o durată de aproximativ 19 secunde).

În prim-plan a apărut un dispozitiv (*SMART WiFi*), cu sigla *Telekom*. Alături, au fost scrise textele *NET INSTANT; FĂRĂ GĂURI ȘI CABLURI*.

Din satelit, cadrul s-a centrat asupra unei locuințe, unde, pe o canapea, stătea un bărbat cu un laptop în brațe. Acesta a scos dintr-o cutie un dispozitiv, pe care l-a băgat în priză.

2 tineri, într-o cameră cu paturi suprapuse, au fost filmați de sus, stând la o masă, în fața unui laptop. Apoi, cei doi au fost prezentați în timp ce dansau, după ce au pornit dispozitivul.

În partea de jos a ecranului a fost afișat textul: ***Clienții pot opta pentru închirierea unui router wireless cu reducere 100% pe întreaga perioadă minimă sau pentru achiziționarea routerului wireless prezentat în imagine la 699 lei, în limita stocului disponibil. Detalii ofertă, viteze și acoperire la 1234, pe www.telekom.ro și în magazine.*** (pentru o durată de aproximativ 9 secunde)

În prim-plan a fost prezentat dispozitivul *SMART WiFi*, cu sigla *Telekom*.

În cadre succesive, au fost prezentate diverse persoane, fiecare având un text asociat, astfel:

- Un bărbat pe o canapea; text: *NET INSTANT*;

- O femeie ținând în mână mai multe cabluri; text: **FĂRĂ GĂURI ȘI CABLURI**;
- Mai multe persoane dansând, în spatele unui dispozitiv SMART WiFi; texte: **PREȚ SERVICIU INTERNET; 24 LEI/LUNĂ**.

La finalul spotului, pe ecran au fost afișate sigla Telekom, sloganul EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ, precum și adresa site-ului *telekom.ro*.

TELEKOM, SMART WIFI, PARTY, 17.11, V.O., RANDURI - 30 SEC

Dintre posturile de televiziune pentru care CNA deține înregistrări, conform datelor puse la dispoziție de KANTAR MEDIA, în perioada **24-27.10.2019**, postul *Realitatea TV* a difuzat spotul menționat, cu durata de 30 de secunde.

Exemplu de difuzare: *Realitatea TV* (de exemplu 24.10.2019, ora 20:50).

Descriere spot publicitar:

Voce off: *Am întrebat „Ce-și doresc românii de la netul fix” și am creat Telekom SMART WiFi, internet fix instant la priză, fără găuri și cabluri în plus, de luat cu tine unde vrei!*

Bărbat 1: *Pe bune? Internet fix instant?*

Voce off: *Da! Îl bagi în priză și ai net cât ai zice...*

Bărbat 1: *SMART WiFi!*

Bărbat 2: *Deci merge chiar și în cămin?*

Bărbat 3: *Și dacă stau cu chirie?*

Voce off: *Merge unde vreți! Și cu mare viteză! Asta își doresc românii de la netul fix - SMART WiFi de la Telekom! Ai internet fix instant, la priză, fără pereți găuriți și cabluri în plus și merge cu tine oriunde vrei, la doar 24 de lei pe lună!*

La începutul spotului, a fost afișat conturul hărții României, colorat în magenta. În interiorul acesteia, a scris, cu magenta, textul **CE-ȘI DORESC ROMÂNII?**

În partea de jos a ecranului, a fost afișat textul: **Ofertă valabilă în anumiți termeni și condiții până la 17.11.2019, cu posibilitate de prelungire, pentru clienți de internet, pentru o perioadă minimă de 24 de luni.** Ulterior, acesta a fost înlocuit cu textul **Traficul de date este național, iar serviciul Smart WiFi este disponibil în aria de acoperire pentru serviciile de date Telekom, disponibilă pe *www.telekom.ro*. Detalii despre ofertă și acoperire la 1234 (apel gratuit din rețelele Telekom), pe *www.telekom.ro* și în magazine.** (pentru o durată de aproximativ 12 secunde).

În prim-plan a apărut un dispozitiv (*SMART WiFi*), cu sigla Telekom. Alături, au fost scrise textele **NET INSTANT; FĂRĂ GĂURI ȘI CABLURI**.

Din satelit, cadrul s-a centrat asupra unei locuințe, unde, pe o canapea, stătea un bărbat cu un laptop în brațe. Acesta a scos dintr-o cutie un dispozitiv, pe care l-a băgat în priză.

2 tineri, într-o cameră cu paturi suprapuse, au fost filmați de sus, stând la o masă, în fața unui laptop. Apoi, cei doi au fost prezentați în timp ce dansau, după ce au pornit dispozitivul.

În partea de jos a ecranului a fost afișat textul: **Prețul afișat în lei se referă la ABONAMENTUL de internet și este orientativ, calculat la un curs estimat de 4,8 lei/1 Euro și poate varia în funcție de cursul de schimb aplicabil la data emiterii facturii. Clienții pot opta pentru închirierea unui router wireless cu reducere 100% pe întreaga perioadă minimă sau pentru achiziționarea routerului wireless prezentat în imagine la 699 lei, în limita stocului disponibil.** (pentru o durată de aproximativ 9 secunde)

În prim-plan a fost prezentat dispozitivul *SMART WiFi*, cu sigla Telekom.

În cadre succesive, au fost prezentate diverse persoane, fiecare având un text asociat, astfel:

- Un bărbat pe o canapea; text: **NET INSTANT**;
- O femeie ținând în mână mai multe cabluri; text: **FĂRĂ GĂURI ȘI CABLURI**;
- Mai multe persoane dansând, în spatele unui dispozitiv SMART WiFi; texte: **ORIUNDE VREI; 24 LEI/LUNĂ**.

La finalul spotului, pe ecran au fost afișate sigla *Telekom*, sloganul *EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ*, precum și adresa site-ului *telekom.ro*.

TELEKOM, SMART WIFI, 17.11, V.O. - 15 SEC

Dintre posturile de televiziune pentru care CNA deține înregistrări, conform datelor puse la dispoziție de KANTAR MEDIA, în perioada **23-27.10.2019**, posturile de televiziune *Realitatea TV*, *Kanal D* au difuzat spotul menționat, cu durata de 15 secunde.

Exemple de difuzare: *Realitatea TV* (de exemplu 23.10.2019, ora 20:51), *Kanal D* (de exemplu 24.10.2019, ora 16:49).

Descriere spot publicitar:

Voce off: *Am întrebat „Ce-și doresc românii de la netul fix” și am creat Telekom SMART WiFi. Ai internet fix instant la priză, fără pereți găuriți și cabluri în plus și merge cu tine unde vrei, la doar 24 de lei pe lună!*

La începutul spotului, a fost afișat conturul hărții României, colorat în magenta. În interiorul acesteia, a scris, cu magenta, textul CE-ȘI DORESC ROMÂNII?

În prim-plan a apărut un dispozitiv (*SMART WiFi*), cu sigla *Telekom*.

În cadre succesive, au fost prezentate diverse persoane, fiecare având un text asociat, astfel:

- Un bărbat pe o canapea; text: *NET INSTANT*;
- O femeie ținând în mână mai multe cabluri; text: *FĂRĂ GĂURI ȘI CABLURI*;
- Mai multe persoane dansând, în spatele unui dispozitiv *SMART WiFi*; texte: *ORIUNDE VREI; 24 LEI/LUNĂ*.

În partea de jos a ecranului a fost afișat textul: *Ofertă valabilă în anumiți termeni și condiții de eligibilitate până la 17.11.2019, cu posibilitate de prelungire, pentru clienții noi de internet, pe o perioadă minimă de 24 de luni. Prețul afișat în lei se referă la ABONAMENTUL de internet și este orientativ, calculat la un curs estimat de 4,8 lei/1 Euro, și poate varia în funcție de cursul de schimb aplicabil la data emiterii facturii. Ulterior, acest mesaj a fost înlocuit cu *Clienții pot opta pentru închirierea unui router wireless cu reducere 100%, pe întreaga perioadă minimă contractuală sau pentru achiziționarea routerului wireless din imagine la prețul de 699 lei cu TVA, în limita stocului disponibil.**

La finalul spotului, pe ecran au fost afișate sigla *Telekom*, sloganul *EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ*, precum și adresa site-ului *telekom.ro*.

Decizia nr. 902/22.10.2019 de intrare în legalitate, în privința spoturilor pentru SMART WiFi a fost aplicată, prin modificările evidențiate, în cadrul raportului.

3) În perioada 15.11-31.12.2019, au fost difuzate alte spoturi, având următoarele denumiri și conținuturi:

Spot (denumirea cf. KANTAR MEDIA)	Perioada de difuzare
<i>TELEKOM, SMART WIFI, FAMILIE, 5.01 - 35 SEC</i>	15.11-31.12.2019
<i>TELEKOM, SMART WIFI, FAMILIE, 5.01 - 10 SEC</i>	22.11-31.12.2019
<i>TELEKOM, SMART WIFI, FAMILIE, 5.01 - 30 SEC</i>	22.11-31.12.2019

TELEKOM, SMART WIFI, FAMILIE, 5.01 - 35 SEC

Dintre posturile de televiziune pentru care CNA deține înregistrări, conform datelor puse la dispoziție de KANTAR MEDIA, în perioada **18-24.11.2019**, posturile de televiziune *Pro TV, Antena 1, Antena 3, Antena Stars, B1 TV, Kanal D, Național TV, Prima TV* au difuzat spotul menționat, cu durată de 35 de secunde.

Exemple de difuzare: *Pro TV* (de exemplu 18.11.2019, ora 09:46), *Antena 1* (de exemplu 18.11.2019, ora 22:21), *Antena 3* (de exemplu 18.11.2019, ora 06:27), *Antena Stars* (de exemplu 18.11.2019, ora 10:36), *B1 TV* (de exemplu 18.11.2019, ora 05:10), *Kanal D* (de exemplu 18.11.2019, ora 06:33), *Național TV* (de exemplu 18.11.2019, ora 12:39), *Prima TV* (de exemplu 18.11.2019, ora 06:41).

Descriere spot publicitar:

Voce off: *Ce își doresc românii de la netul fix? SMART WiFi, best seller-ul de la Telekom. Net instant la priză, fără pereți găuriți și cabluri în plus!*

Bărbat: *Deci, fără instalare complicată?*

Femeie: *Nu mai găurim pereții și nu ne mai împiedicăm de cabluri prin casă?*

Voce off: *Nu! Nu te împiedică nici prețul. E doar 24 de lei pe lună!*

Fată: *Da... merge și la bunici?*

Voce off: *Sigur că merge! Asta vor românii de la netul lor fix - Telekom SMART WiFi! Internet fix instant la priză, fără găuri și cabluri în plus, la doar 24 de lei pe lună!*

La începutul spotului, a fost afișat textul *CE-ȘI DORESC ROMÂNII?*

În prim-plan a apărut un dispozitiv (*SMART WiFi*), cu sigla *Telekom* și o etichetă cu textul *BEST SELLER*. Alături, au fost afișate textele *NET INSTANT* și *FĂRĂ GĂURI ȘI CABLURI*.

Au fost prezentate mai multe persoane, care lucrau, lângă un brad, găurind pereții și întinzând cabluri. La un moment dat, un bărbat s-a împiedicat și a căzut peste brad. Ulterior, a fost prezentată aceeași familie, cu un dispozitiv *SMART WiFi* alături și casa nederanjată. Text afișat pe ecran: *PREȚ SERVICIU INTERNET 24 LEI/LUNĂ*.

În cadre succesive, au fost prezentate diverse persoane, fiecare având un text asociat, astfel:

- Persoane bucuroase pe o canapea; text: *SMART WiFi*;
- Un bărbat introducând un stecher în priză; text: *NET INSTANT LA PRIZĂ*;
- Un dispozitiv *SMART WiFi*; text: *NET INSTANT LA PRIZĂ*;
- O femeie cu cabluri în mâini; text: *FĂRĂ GĂURI ȘI CABLURI*;
- Un dispozitiv *SMART WiFi*; texte: *BEST SELLER*; *PREȚ SERVICIU INTERNET 24 LEI/LUNĂ*.

În partea de jos a ecranului a fost afișat textul: *Ofertă valabilă în anumiți termeni și condiții până la 05.01.2020, cu posibilitate de prelungire. Serviciul SMART WiFi este un serviciu fix prin tehnologie GSM, disponibil în aria de acoperire pentru serviciile de date mobile Telekom, iar vitezele pot fi inferioare altor tehnologii fixe. Prețul de 24 de lei/lună al ABONAMENTULUI este calculat la un curs estimat de 4,8 lei/1 Euro, și poate varia în funcție de cursul de schimb aplicabil la data emiterii facturii. Ulterior, acest mesaj a fost înlocuit cu *Clienții pot opta pentru închirierea unui router wireless cu reducere 100%, pe întreaga perioadă minimă contractuală sau pentru achiziționarea routerului wireless din imagine la prețul de 699 lei cu TVA, în limita stocului disponibil. Detalii viteză, oferte și acoperire la 1234 (apel gratuit din rețeaua Telekom, pe www.telekom.ro și în magazine.**

La finalul spotului, pe ecran au fost afișate sigla *Telekom*, sloganul *EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ*, precum și adresa site-ului *telekom.ro*.

TELEKOM, SMART WIFI, FAMILIE, 5.01 - 10 SEC

Dintre posturile de televiziune pentru care CNA deține înregistrări, conform datelor puse la dispoziție de KANTAR MEDIA, în perioada **18-24.11.2019**, posturile de televiziune *Pro TV, Antena 1, Antena 3, Kanal D* au difuzat spotul menționat, cu durata de 10 secunde.

Exemple de difuzare: *Pro TV* (de exemplu 23.11.2019, ora 12:39), *Antena 1* (de exemplu 24.11.2019, ora 00:22), *Antena 3* (de exemplu 23.11.2019, ora 07:32), *Kanal D* (de exemplu 22.11.2019, ora 18:35).

Descriere spot publicitar:

Voce off: *Ce își doresc românii de la netul fix? SMART WiFi! Internet fix instant la priză, fără găuri și cabluri în plus, la doar 24 de lei pe lună!*

La începutul spotului, a fost afișat textul *CE-ȘI DORESC ROMÂNII?*

În cadre succesive, au fost prezentate diverse persoane, fiecare având un text asociat, astfel:

- Persoane bucuroase pe o canapea; text: *SMART WiFi*;
- Un bărbat introducând un stecher în priză; text: *NET INSTANT LA PRIZĂ*;
- Un dispozitiv SMART WiFi; text: *NET INSTANT LA PRIZĂ*;
- O femeie cu cabluri în mâini; text: *FĂRĂ GĂURI ȘI CABLURI*;
- Un dispozitiv SMART WiFi; texte: *BEST SELLER*; *PREȚ SERVICIU INTERNET 24 LEI/LUNĂ*.

În partea de jos a ecranului a fost afișat textul: *Ofertă valabilă în anumiți termeni și condiții până la 05.01.2020, cu posibilitate de prelungire. Serviciul SMART WiFi este un serviciu fix prin tehnologie GSM, disponibil în aria de acoperire pentru serviciile de date mobile Telekom, iar vitezele pot fi inferioare altor tehnologii fixe. Prețul de 24 de lei/lună al ABONAMENTULUI este calculat la un curs estimat de 4,8 lei/1 Euro, și poate varia în funcție de cursul de schimb aplicabil la data emiterii facturii. Ulterior, acest mesaj a fost înlocuit cu *Clienții pot opta pentru închirierea unui router wireless cu reducere 100%, pe întreaga perioadă minimă contractuală sau pentru achiziționarea routerului wireless din imagine la prețul de 699 lei cu TVA, în limita stocului disponibil. Detalii viteză, oferte și acoperire la 1234 (apel gratuit din rețeaua Telekom, pe www.telekom.ro și în magazine.**

La finalul spotului, pe ecran au fost afișate sigla Telekom, sloganul *EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ*, precum și adresa site-ului telekom.ro.

TELEKOM, SMART WIFI, FAMILIE, 5.01 - 30 SEC

Dintre posturile de televiziune pentru care CNA deține înregistrări, conform datelor puse la dispoziție de KANTAR MEDIA, în perioada **18-24.11.2019**, posturile de televiziune *Pro TV, Antena 1, Antena 3, Kanal D* au difuzat spotul menționat, cu durata de 30 de secunde.

Exemple de difuzare: *Pro TV* (de exemplu 23.11.2019, ora 23:26), *Antena 1* (de exemplu 23.11.2019, ora 07:48), *Antena 3* (de exemplu 23.11.2019, ora 12:33), *Kanal D* (de exemplu 22.11.2019, ora 19:52).

Descriere spot publicitar:

Voce off: *Ce își doresc românii de la netul fix? SMART WiFi! Net instant la priză, fără pereți găuriți și cabluri în plus!*

Femeie: *Nu mai găurim pereții și nu ne mai împiedicăm de cabluri prin casă?*

Voce off: *Nu! Nu te împiedică nici cablurile, nici prețul. E doar 24 de lei pe lună!*

Fată: *Da... merge și la bunici?*

Voce off: *Sigur că merge! Asta vor românii de la netul lor fix - Telekom SMART WiFi! Internet fix instant la priză, fără găuri și cabluri în plus, la doar 24 de lei pe lună!*

La începutul spotului, a fost afișat textul *CE-ȘI DORESC ROMÂNII?*

În prim-plan a apărut un dispozitiv (*SMART WiFi*), cu sigla Telekom și o etichetă cu textul *BEST SELLER*. Alături, au fost afișate textele *NET INSTANT* și *FĂRĂ GĂURI ȘI CABLURI*.

Au fost prezentate mai multe persoane, care lucrau, lângă un brad, găurind pereții și întinzând cabluri. La un moment dat, un bărbat s-a împiedicat și a căzut peste brad. Ulterior, a fost prezentată aceeași familie, cu un dispozitiv SMART WiFi alături și casa nederanjată. Text afișat pe ecran: **PREȚ SERVICIU INTERNET 24 LEI/LUNĂ.**

În cadre succesive, au fost prezentate diverse persoane, fiecare având un text asociat, astfel:

- Persoane bucuroase pe o canapea; text: *SMART WiFi*;
- Un bărbat introducând un stecher în priză; text: *NET INSTANT LA PRIZĂ*;
- Un dispozitiv SMART WiFi; text: *NET INSTANT LA PRIZĂ*;
- O femeie cu cabluri în mâini; text: *FĂRĂ GĂURI ȘI CABLURI*;
- Un dispozitiv SMART WiFi; texte: *BEST SELLER*; *PREȚ SERVICIU INTERNET 24 LEI/LUNĂ.*

În partea de jos a ecranului a fost afișat textul: *Ofertă valabilă în anumiți termeni și condiții până la 05.01.2020, cu posibilitate de prelungire. Serviciul SMART WiFi este un serviciu fix prin tehnologie GSM, disponibil în aria de acoperire pentru serviciile de date mobile Telekom, iar vitezele pot fi inferioare altor tehnologii fixe. Prețul de 24 de lei/lună al ABONAMENTULUI este calculat la un curs estimat de 4,8 lei/1 Euro, și poate varia în funcție de cursul de schimb aplicabil la data emiterii facturii. Ulterior, acest mesaj a fost înlocuit cu *Clienții pot opta pentru închirierea unui router wireless cu reducere 100%, pe întreaga perioadă minimă contractuală sau pentru achiziționarea routerului wireless din imagine la prețul de 699 lei cu TVA, în limita stocului disponibil. Detalii viteză, oferte și acoperire la 1234 (apel gratuit din rețeaua Telekom, pe www.telekom.ro și în magazine.**

La finalul spotului, pe ecran au fost afișate sigla Telekom, sloganul **EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ**, precum și adresa site-ului telekom.ro.

4)În perioada 01.01.2020-19.01.2020, a fost difuzat alt spot, având următoarea denumire și conținut:

Spot (denumirea cf. KANTAR MEDIA)	Perioada de difuzare
TELEKOM, SMART WIFI, 31.01 - 20 SEC	01.01-19.01.2020

TELEKOM, SMART WIFI, 31.01 - 20 SEC

Dintre posturile de televiziune pentru care CNA deține înregistrări, conform datelor puse la dispoziție de KANTAR MEDIA, în perioada **06-12.01.2020**, posturile de televiziune *Pro TV, Antena 3, Realitatea Plus* au difuzat spotul menționat, cu durata de 20 de secunde.

Exemple de difuzare: *Pro TV* (de exemplu 06.01.2020, ora 08:43), *Antena 3* (de exemplu 06.01.2020, ora 07:44), *Realitatea Plus* (de exemplu 09.01.2020, ora 13:36).

Descriere spot publicitar:

Voce off: *Ce își doresc românii, în noul an, de la netul fix? Instalări complicate cu găuri în pereți și cabluri prin toată casa? Nu! Românii își doresc SMART WiFi, best seller-ul de la Telekom. Internet fix instant la priză, fără cabluri sau găuri în plus, la doar 24 de lei pe lună!*

La începutul spotului, a fost afișat textul CE-ȘI DORESC ROMÂNII?

Au fost prezentate mai multe persoane, care lucrau, lângă un brad, găurind pereții și întinzând cabluri. La un moment dat, un bărbat s-a împiedicat și a căzut peste o masă. Ulterior, o femeie a conectat la priză un dispozitiv SMART WiFi.

În cadre succesive, au fost prezentate diverse persoane, fiecare având un text asociat, astfel:

- Persoane bucuroase în fața unui laptop; text: *NET INSTANT LA PRIZĂ*;
- O persoană introducând un stecher în priză; text: *NET INSTANT LA PRIZĂ*;
- O femeie cu cabluri în mâini; text: *FĂRĂ GĂURI ȘI CABLURI*;

- Un dispozitiv SMART WiFi; texte: *BEST SELLER; PREȚ SERVICIU INTERNET 24 LEI/LUNĂ.*

În partea de jos a ecranului a fost afișat textul: *Ofertă valabilă în anumiți termeni și condiții până la 31.01.2020, cu posibilitate de prelungire. Serviciul SMART WiFi este un serviciu fix prin tehnologie 4G, disponibil în aria de acoperire pentru serviciile de date mobile Telekom, iar vitezele pot fi inferioare altor tehnologii fixe. Prețul de 24 de lei/lună al ABONAMENTULUI este calculat la un curs estimat de 4,8 lei/1 Euro, și poate varia în funcție de cursul de schimb aplicabil la data emiterii facturii. Ulterior, acest mesaj a fost înlocuit cu *Clienții pot opta pentru închirierea unui router wireless cu reducere 100%, pe întreaga perioadă minimă contractuală sau pentru achiziționarea routerului wireless din imagine la prețul de 699 lei cu TVA, în limita stocului disponibil. Detalii viteză, oferte și acoperire la 1234 (apel gratuit din rețeaua Telekom, pe www.telekom.ro și în magazine.**

La finalul spotului, pe ecran au fost afișate sigla Telekom, sloganul *EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ*, precum și adresa site-ului *telekom.ro*.”

Analizând raportul de monitorizare, membrii Consiliului au constatat că, în ceea ce privește sesizarea nr. 605/22.01.2020, spoturile *Telekom Wifi* reclamate, difuzate în luna septembrie 2019 (reflexate la punctul 1 al raportului de monitorizare), au făcut obiectul analizei Consiliului în ședința publică din 22.10.2019, când membrii Consiliului au constatat că difuzarea lor s-a făcut cu încălcarea prevederilor art. 93 din Codul audiovizualului, fiind emisă Decizia nr. 902/22.10.2019.

Referitor la sesizarea nr. 605/22.01.2020 referitoare la spotul Telekom WiFi difuzat în perioada 10.09.2019-19.01.2020 de unele posturi de televiziune, membrii Consiliului au constatat că spotul respectiv a fost difuzat cu încălcarea prevederilor articolelor 93 alin. (1) și 94 lit. a) din Decizia nr. 220/2011 privind Codul de reglementare a conținutului audiovizual, cu modificările și completările ulterioare, potrivit cărora:

Art. 93 (1) - Comunicările comerciale audiovizuale trebuie să respecte, indiferent de formă și de durată, principiile de protecție a minorului, de informare corectă a publicului, de respectare a demnității umane, de asigurare a unei concurențe loiale și să nu utilizeze practici comerciale incorecte, înșelătoare sau agresive, așa cum ele sunt definite de Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 94 - În scopul unei informări corecte, orice informație sau avertizare conținută într-o comunicare comercială audiovizuală se difuzează astfel încât aceasta să fie clar percepută de public, în special prin asigurarea următoarelor măsuri:

a) să fie prezentată static, lizibil și pe o durată suficientă, în cazul informației difuzate sub formă de videotext; dimensiunea caracterelor trebuie să fie de minimum 17 puncte în format SD, definiție standard, respectiv 32 în format HD, înaltă definiție;

Astfel, pe de o parte, membrii Consiliului au constatat că scrisul din partea de jos a imaginii, care spune că routerul din imagine costă 699 de lei este mult prea mic, în timp ce, pe ecran, în dreptul aparatului, apare, scris foarte mare, prețul de 24 de lei pe lună.

Pe cale de consecință, în privința modalității de prezentare a spoturilor, a fost constatată încălcarea prevederilor art. 94 lit. a) din Codul audiovizualului, în sensul că o parte dintre informațiile oferite publicului sunt scrise cu litere mici, greu de perceput de publicul telespectator, nefiind respectată obligația prezentării acestora în mod lizibil.

Pe de altă parte, spoturile nu oferă o informare corectă nici în ceea ce privește modul de folosire a router-ului, respectiv nu reiese în mod explicit faptul că acesta poate fi folosit doar la adresa specificată în contractul încheiat între părți. Din conținutul spoturilor se poate înțelege că routerul ar putea fi luat și folosit și într-o altă locație decât cea specificată în contract, creând în mod evident o problemă în ceea ce privește percepția corectă a mesajului comunicării comerciale audiovizuale de către publicul telespectator, ceea ce conduce la o prejudicierea dreptului la informare corectă a acestuia.

Față de aceste aspecte, din analiza spoturilor, membrii Consiliului au constatat că acestea prezintă o serie de informații care fie nu sunt lizibile, fie

prezintă o altă situație decât cea existentă în realitate, de natură să inducă în eroare publicul telespectator.

Pentru aceste considerente, cu respectarea prevederilor art. 15 din Legea audiovizualului nr. 504/2002, cu modificările și completările ulterioare, Consiliul Național al Audiovizualului dispune intrarea în legalitate în privința spotului „Telekom Smart WiFi”, în sensul de a fi difuzat cu respectarea condițiilor specifice comunicărilor comerciale prevăzute de legislația audiovizuală.

PREȘEDINTE,

MARIA MONICA GUBERNAT

Întocmit, Serviciul juridic, reglementări
și relații europene

Șef Serviciu, Dumitru Ciobanu