

DECIZIE PRIVIND STABILIREA PROCEDURII DE SOLUȚIONARE A LITIGIILOR CE INTRĂ ÎN COMPETENȚA AUTORITĂȚII NAȚIONALE DE REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII

În temeiul prevederilor art.38 alin.(1), (3) și (5), ale art.36 alin.(5) și ale art.44 lit.i) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr.79/2002 privind cadrul general de reglementare a comunicațiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.591/2002, precum și ale prevederilor art.31 alin.(6) din Ordonanța Guvernului nr.31/2002 privind serviciile poștale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.642/2002, și ale art.36 din Legea nr.304/2003 pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice,

PREȘEDINTELE AUTORITĂȚII NAȚIONALE DE REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII

emite prezenta decizie.

CAPITOLUL I Dispoziții generale

Art.1. – (1) Prezenta decizie reglementează procedura prealabilă administrativ-jurisdicțională de soluționare a litigiilor dintre furnizorii de rețele sau de servicii de comunicații electronice ori dintre furnizorii de servicii poștale, precum și procedura de mediere a litigiilor dintre utilizatori și furnizorii de servicii poștale, respectiv dintre utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice, ce intră în competența Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații, denumită în continuare *ANRC*.

(2) În situația apariției unui litigiu între furnizorii de rețele sau de servicii de comunicații electronice ori între furnizorii de servicii poștale în legătură cu obligațiile impuse acestora în temeiul Ordonanței de urgență a Guvernului nr.79/2002 privind cadrul general de reglementare a comunicațiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.591/2002, sau al legislației speciale din domeniul comunicațiilor electronice ori al serviciilor poștale, partea interesată poate sesiza *ANRC* în vederea soluționării litigiului.

(3) În situația apariției unui litigiu între un utilizator și un furnizor de servicii poștale sau între un utilizator final și un furnizor de servicii de comunicații electronice, ocazionat de aplicarea prevederilor Legii nr.304/2003 pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, aceștia au dreptul de a se adresa *ANRC* în vederea medierii litigiului în cauză.

Art.2. – În înțelesul prezentei decizii, următorii termeni se definesc astfel:

- a) *Ordonanța privind serviciile poștale* – Ordonanța Guvernului nr.31/2002 privind serviciile poștale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.642/2002;
- b) *Ordonanța-cadru* – Ordonanța de urgență a Guvernului nr.79/2002 privind cadrul general de reglementare a comunicațiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.591/2002;
- c) *Legea serviciului universal* – Legea nr.304/2003 pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice;
- d) *reclamant* – persoana care inițiază procedura stabilită prin prezenta decizie;
- e) *pârât* – persoana împotriva căreia se inițiază procedura stabilită prin prezenta decizie;
- f) *sesizare* – cererea prin care *reclamantul* inițiază procedura de soluționare a litigiilor în fața ANRC;
- g) *utilizator* – utilizatorul final, astfel cum este definit la art.2 alin.(1) lit.c) din *Ordonanța-cadru*, sau, după caz, utilizatorul, astfel cum este definit la art.2 lit.u) din *Ordonanța privind serviciile poștale*.

Art.3. – (1) Litigiile de competența ANRC pot fi soluționate, în condițiile prezentei decizii, prin intermediul procedurii de mediere sau prin intermediul procedurii contencioase.

(2) Procedura de mediere urmărește soluționarea pe cale amiabilă a litigiului, rolul ANRC fiind acela de a asista părțile.

(3) Procedura contencioasă urmărește soluționarea de către ANRC a litigiului dintre părți atunci când acestea nu recurg la procedura de mediere sau aceasta a eșuat.

(4) În orice moment al procedurii de mediere sau al procedurii contencioase părțile pot încheia o tranzacție cu privire la obiectul litigiului.

Art.4. – În desfășurarea activității de soluționare a litigiilor prevăzute de prezenta decizie vor fi respectate principiile dreptului la apărare, egalității, celerității și contradictorialității.

Capitolul II

Dispoziții privind soluționarea litigiilor dintre furnizori de rețele sau de servicii de comunicații electronice ori dintre furnizori de servicii poștale

Secțiunea 1 – Declanșarea procedurii

Art.5. – Partea interesată se va adresa ANRC prin cerere scrisă depusă la registratura ANRC sau expediată prin serviciul de trimitere recomandat cu confirmare de primire.

Art.6. – (1) Sesizarea va cuprinde în mod obligatoriu informații privitoare la:

- a) părțile litigiului și datele de identificare a acestora;
- b) obiectul litigiului – se vor menționa obligațiile impuse în temeiul Ordonanței-cadru sau al legislației speciale, pretins a fi fost încălcate de către pârât;
- c) motivarea în fapt - reclamantul trebuie să furnizeze cât mai multe detalii, inclusiv documente relevante (copii de pe corespondență, note ale întâlnirilor dintre părți etc.);
- d) motivarea în drept – dispozițiile legale pe care se întemeiază;
- e) modul în care reclamantul este afectat de litigiu;
- f) eforturile depuse de părți pentru soluționarea pe cale amiabilă a litigiului, în măsura existenței unor asemenea demersuri;
- g) soluția sau măsurile propuse de către reclamant pentru soluționarea litigiului;
- h) procedura agreată în vederea soluționării litigiului;
- i) semnătura și ștampila, după caz.

(2) *Sesizarea* se va realiza în mod obligatoriu conform formularului-tip prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezenta decizie.

(3) Formularul-tip poate fi obținut de la sediul central, de la oficiile teritoriale sau de pe pagina de Internet a ANRC.

(4) În cazul existenței unor neregularități procedurale sesizarea va fi respinsă fără a se mai parcurge fazele următoare ale procedurii.

Secțiunea a 2-a – Măsuri preliminare

Art.7. – (1) După înregistrarea sesizării, în cazul în care aceasta îndeplinește condițiile de formă prevăzute la art.6, președintele ANRC, în funcție de natura și complexitatea litigiului, va desemna o comisie care va fi responsabilă cu soluționarea litigiului, denumită în continuare *Comisia*. Aceasta va fi formată dintr-un președinte și unul sau mai mulți membri.

(2) În cursul activității de soluționare a litigiului Comisia va avea un rol activ, menținând, de asemenea, o legătură permanentă cu părțile.

Art.8. – (1) Comisia va face o analiză preliminară a materialului furnizat, a cauzei și naturii litigiului, precum și a eforturilor depuse de părți pentru soluționarea problemei.

(2) Comisia poate solicita părților informații suplimentare dacă le consideră necesare soluționării cauzei.

(3) Comisia va invita părțile în fața acesteia, comunicându-le data întâlnirii cu cel puțin 7 zile înainte. O dată cu această comunicare Comisia va transmite părâtului sesizarea, pentru ca acesta să-și poată prezenta punctul de vedere.

Art.9. – În cazul în care litigiul este de natură să afecteze drepturile sau interesele legitime ale altor persoane, Comisia le va identifica și va comunica acestora un rezumat al litigiului, precizând data până la care pot să-și exprime punctele de vedere. Comisia este obligată să analizeze aceste puncte de vedere în soluționarea litigiului.

Art.10. – (1) În cazul în care părțile se prezintă la data prevăzută la art.8 alin.(3), Comisia va învedera acestora posibilitatea de a recurge la rezolvarea litigiului prin intermediul procedurii de mediere.

(2) În cazul în care părțile sunt de acord cu soluționarea litigiului prin mediere, Comisia va întocmi un proces-verbal, semnat de membrii acesteia, care constituie actul pe baza căruia se declanșează procedura de mediere.

(3) În cazul în care una dintre părți nu se prezintă sau, deși părțile sunt prezente, cel puțin una dintre ele nu este de acord cu soluționarea litigiului prin intermediul procedurii de mediere, se va trece la soluționarea litigiului prin intermediul procedurii contencioase. Procesul-verbal încheiat într-o asemenea situație constituie actul pe baza căruia se declanșează procedura contencioasă.

Secțiunea a 3-a – Procedura de mediere

Art.11. – (1) Părțile vor depune toate diligențele în vederea soluționării litigiului pe cale amiabilă. Comisia are sarcina de a ajuta părțile să soluționeze litigiul pe această cale.

(2) Comisia va depune toate eforturile pentru a face părțile să-și înțeleagă reciproc punctele de vedere.

(3) Comisia nu poate impune o anumită soluție, fiind sarcina părților de a ajunge la o înțelegere în vederea soluționării litigiului.

Art.12. – În cursul desfășurării procedurii de mediere părțile sunt invitate la întâlniri în mod separat sau împreună, numărul acestor întâlniri depinzând de complexitatea cazului. După fiecare întâlnire Comisia redactează un proces-verbal al întâlnirii, semnat de membrii acesteia, care va fi transmis părților.

Art.13. – Părțile pot solicita Comisiei să clarifice sfera de aplicare a unor dispoziții legale din domeniul comunicațiilor electronice sau al serviciilor poștale, aplicabile în cauză.

Art.14. – În cazul în care medierea are ca rezultat soluționarea pe cale amiabilă a litigiului, părțile vor încheia o tranzacție. Tranzacția se va încheia în formă scrisă în mai multe exemplare, câte unul pentru fiecare parte și un exemplar pentru ANRC.

Art.15. – (1) Procedura de mediere va respecta principiul confidențialității și nu poate depăși 30 de zile de la data sesizării ANRC.

(2) Dacă părțile nu ajung la o înțelegere în termenul prevăzut la alin.(1), litigiul va fi soluționat prin intermediul procedurii contencioase.

(3) Pe parcursul întregii procedurii de mediere oricare dintre părți poate solicita Comisiei trecerea la soluționarea litigiului prin intermediul procedurii contencioase, toate actele și lucrările dosarului administrate până în acel moment rămânând câștigate cauzei.

Secțiunea a 4-a – Procedura contencioasă

Art.16. – (1) În cazul în care litigiul urmează a se soluționa prin intermediul procedurii contencioase, Comisia va comunica părților data la care sunt invitate în fața acesteia.

(2) În cazul în care se recurge direct la soluționarea litigiului prin procedura contencioasă, pârâtului i se va pune în vedere să depună răspunsul la sesizare în termen de 15 zile de la comunicare, sub sancțiunea neluării în considerare a apărărilor formulate ulterior, cu excepția acelor a căror necesitate ar rezulta din dezbateri și pe care pârâtul nu le putea prevedea. Pârâtului îi vor fi remise, prin serviciul de trimitere recomandată cu confirmare de primire, copii de pe sesizare și de pe celelalte documente furnizate de către reclamant.

(3) În împrejurări excepționale pârâtului i se poate pune în vedere să răspundă într-un termen mai scurt. Asemenea împrejurări pot include, fără a se limita doar la acestea, situațiile în care Comisia consideră că reclamantul ar suferi grave prejudicii până la soluționarea litigiului.

Art.17. – Dacă sunt necesare informații suplimentare din partea oricărei părți, acestea pot fi obligate să furnizeze respectivele informații în termen de 7 zile, sub sancțiunea prevăzută la art.56 alin.(1) din Ordonanța-cadru sau la art.60 alin.(1) din Ordonanța privind serviciile poștale, după caz.

Art.18. – Atunci când Comisia consideră că are toate informațiile necesare pentru a soluționa cauza, va invita părțile să-și expună punctele de vedere asupra litigiului.

Art.19. – Părțile pot fi invitate la întâlniri de către Comisie, numărul întâlnirilor depinzând de complexitatea cazului. După fiecare întâlnire Comisia va redacta un proces-verbal al întâlnirii, semnat de membrii acesteia, care va fi transmis părților.

Art.20. – În urma analizării tuturor informațiilor și în urma audierii punctelor de vedere exprimate în cauză, în cazul în care litigiul este soluționat pe fond, Comisia redactează o soluție preliminară care se comunică părților împreună cu măsurile propuse în vederea soluționării litigiului.

Art.21. – (1) În termen de 15 zile de la comunicarea soluției preliminare oricare dintre părți poate adresa o cerere Comisiei în vederea reanalizării soluției propuse.

(2) Dacă în termenul prevăzut la alin.(1) sunt aduse la cunoștința Comisiei informații noi, aceasta va decide dacă informațiile sunt relevante pentru soluționarea cauzei și va putea reanaliza soluția preliminară.

Art.22. – (1) În cazul în care a fost adresată Comisiei o cerere de reanalizare sau dacă au fost aduse la cunoștință acesteia informații relevante, Comisia, după împlinirea termenului prevăzut la art.21 alin.(1), va convoca de urgență părțile pentru a-și expune punctele de vedere.

(2) După expirarea termenului prevăzut la art.21 alin.(1) sau după convocarea părților în condițiile alin.(1) Comisia va considera procedura finalizată.

Art.23. – (1) După finalizarea procedurii Comisia prezintă președintelui ANRC un raport conținând propunerile pentru soluționarea litigiului.

(2) În vederea soluționării litigiului președintele ANRC emite o decizie care va cuprinde în mod obligatoriu:

- a) componența Comisiei;
- b) numele și domiciliul, respectiv denumirea și sediul părților;
- c) obiectul litigiului și susținerile părților;
- d) motivarea în fapt și în drept pe care se întemeiază;
- e) măsurile dispuse și modalitățile de aducere la îndeplinire a acestora;
- f) căile de atac împotriva acesteia.

(3) Decizia este obligatorie pentru părți, se comunică acestora și se publică pe pagina de Internet a ANRC, cu respectarea prevederilor legale referitoare la păstrarea confidențialității.

(4) Decizia poate fi atacată la Curtea de Apel București - Secția contencios administrativ - în termen de 30 de zile de la comunicare, fără parcurgerea procedurii prealabile prevăzute la art.5 din Legea contenciosului administrativ nr.29/1990, cu modificările ulterioare.

Art.24. – (1) Decizia prin care ANRC soluționează litigiul trebuie pronunțată în termen de 4 luni de la data sesizării ANRC.

(2) În situații excepționale, pentru buna soluționare a cazului, acest termen poate fi prelungit prin decizie a președintelui ANRC.

Secțiunea a 5-a – Dispoziții speciale

Art.25. – (1) Părțile își pot exercita drepturile personal sau prin reprezentant.

(2) Reprezentanții părților trebuie să prezinte înscrisurile care le atestă calitatea de reprezentant.

Art.26. – În situații excepționale, când Comisia consideră că o parte poate suferi grave prejudicii până la soluționarea litigiului, președintele ANRC, prin decizie, poate dispune măsuri cu caracter provizoriu în vederea evitării producerii prejudiciului sau limitării întinderii acestuia.

Capitolul III

Dispoziții privind soluționarea litigiilor dintre utilizatori și furnizori de servicii de comunicații electronice sau furnizori de servicii poștale

Art.27. – (1) Utilizatorii care consideră că le-au fost încălcate de către furnizorii de servicii poștale sau de către furnizorii de servicii de comunicații electronice drepturi prevăzute de Ordonanța privind serviciile poștale sau Legea serviciului universal se pot adresa ANRC în vederea medierii litigiului.

(2) Sesizările utilizatorilor se pot transmite ANRC direct prin depunere la registratură, prin poștă, fax sau prin poștă electronică. În cazul în care utilizatorul se prezintă personal la sediul ANRC, va putea formula sesizarea și oral, aceasta fiind consemnată în scris de către personalul ANRC.

(3) Formularul-tip prevăzut în anexa la prezenta decizie are caracter facultativ în ceea ce privește sesizările introduse de utilizatori.

Art.28. – (1) Persoanele din cadrul ANRC responsabile cu soluționarea sesizărilor utilizatorilor vor lua toate măsurile pentru a stabili cu exactitate situația de fapt și normele juridice aplicabile, inclusiv prin convocarea părților, separat sau împreună.

(2) Părțile au obligația de a depune toate diligențele în vederea soluționării litigiului pe cale amiabilă și de a colabora în acest sens cu personalul responsabil al ANRC.

Art.29. – (1) În cazul în care, în termen de 60 de zile de la primirea unei sesizări, părțile nu au ajuns la o înțelegere cu privire la obiectul litigiului, ANRC le va transmite acestora opinia sa cu privire la modalitățile de soluționare a litigiului, motivată în mod corespunzător.

(2) Opinia ANRC prevăzută la alin.(1) are caracter de recomandare.

Capitolul IV Dispoziții finale

Art.30. – Procedura de mediere și procedura contencioasă, stabilite prin prezenta decizie, sunt facultative și gratuite.

Art.31. – Dosarul litigiului se păstrează de către ANRC și va cuprinde toate documentele primite sau comunicate de ANRC în cursul procedurii stabilite prin prezenta decizie, având atașate și dovezile de comunicare, după caz.

Art.32. – (1) Dacă în cursul desfășurării procedurii stabilite prin prezenta decizie se constată nerespectarea unei obligații prevăzute în autorizații sau licențe, în Ordonanța-cadru, sau în legislația specială în domeniul comunicațiilor electronice ori al serviciilor poștale, sancționată ca abatere administrativă sau contravenție, în legătură cu obiectul litigiului, se va aplica regimul sancționator instituit prin dispozițiile legale respective.

(2) În acest caz decizia sau opinia ANRC privind soluționarea litigiului va ține seama de actul de constatare și sancționare a faptei prevăzute la alin.(1).

Art.33. – (1) Termenele prevăzute în prezenta decizie se calculează conform prevederilor art.101 din Codul de procedură civilă.

(2) În situații excepționale aceste termene pot fi scurtate sau prelungite, după caz.

Art.34. – (1) Prezenta decizie va fi publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I.

(2) Decizia președintelui ANRC nr.139/EN/2002 privind stabilirea procedurii de soluționare a litigiilor ce intră în competența Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații, publicată în Monitorul Oficial, Partea I, nr.20 din 15 ianuarie 2003, se abrogă.

**PREȘEDINTE
ION SMEEIANU**

FORMULAR-TIP

SESIZARE

1. Datele de identificare a *reclamantului*

a) Numele și domiciliul/ Denumirea și sediul

b) Reprezentat/reprezentată de

c) Număr de telefon/ Fax/ Adresă de e-mail

2. Datele de identificare a pârâtului

a) Numele și domiciliul/ Denumirea și sediul

b) Reprezentat/reprezentată de

c) Număr de telefon/ Fax/ Adresă de e-mail

3. Obiectul litigiului

6. Modul în care reclamantul este afectat de litigiul în cauză

7. Eforturile depuse de părți pentru soluționarea pe cale amiabilă a litigiului

8. Soluția sau măsurile propuse de reclamant pentru soluționarea litigiului

9. Procedura agreată în vederea soluționării litigiului

- a) mediere;
- b) procedură contencioasă.

10. Alte informații considerate necesare pentru buna soluționare a litigiului

Semnătura/ Ștampila