

# Ghidul furnizorului

## Procedura de soluționare a litigiilor dintre furnizorii de rețele sau servicii de comunicații electronice



**ANCOM**  
Autoritatea Națională pentru Administrare  
și Reglementare în Comunicații

ANCOM poate soluționa litigiile dintre furnizorii de rețele sau de servicii de comunicații electronice prin intermediul unei proceduri administrativ-jurisdicționale. Procedura este facultativă și gratuită.

### În ce situații puteți apela la ANCOM?

Puteți sesiza ANCOM în cazul apariției unui litigiu cu alți furnizori de rețele sau de servicii de comunicații electronice **numai dacă acesta privește obligații impuse prin:**

- **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, cu modificările și completările ulterioare (Ordonanța – cadru);
- **Ordonanța Guvernului nr. 34/2002** privind accesul la rețelele publice de comunicații electronice și la infrastructura asociată, precum și interconectarea acestora, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 527/2002, cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea nr. 506/2004** privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, cu completările ulterioare;
- **Legea nr. 304/2003** pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, republicată;
- **legislația secundară** (deciziile ANCOM) din domeniul comunicațiilor electronice;
- **regulamentele comunitare** din domeniul comunicațiilor electronice.

Procedura de soluționare a litigiilor ce intră în competența ANCOM este descrisă în Decizia președintelui ANCOM nr. 480/2010 privind stabilirea procedurii de soluționare a litigiilor ce intră în competența Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații.

### PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A LITIGIILOR

#### Documentele care trebuie transmise ANCOM în vederea declanșării procedurii de soluționare a litigiilor

Partea interesată se poate adresa ANCOM prin intermediul unei **sesizări** realizată în mod obligatoriu în două exemplare, conform **formularului-tip** din anexa nr. 1 la Decizia președintelui ANCOM nr. 480/2010.

Formularul-tip al sesizării poate fi obținut de la sediul central, de la structurile teritoriale sau poate fi descărcat din secțiunea dedicată litigiilor dintre furnizorii de pe pagina de internet a ANCOM ([www.ancom.org.ro](http://www.ancom.org.ro)).

Sesizarea va cuprinde informații referitoare la:

- părțile litigiului și datele de identificare a acestora**, iar, în cazul în care reclamantul este reprezentat, numele reprezentantului și înscrisul care îi atestă această calitate;
- obiectul litigiului** – se vor menționa obligațiile impuse prin dispozițiile Ordonanței - cadru, ale legislației speciale ori ale regulamentelor comunitare din domeniul comunicațiilor electronice sau impuse de către ANCOM în conformitate cu aceste dispoziții, în legătură cu care a apărut litigiul;
- motivarea în fapt** - reclamantul trebuie să furnizeze cât mai multe detalii, inclusiv documente relevante privind eforturile depuse de părți pentru soluționarea pe cale amiabilă a litigiului (copii de pe corespondență, note ale întâlnirilor dintre părți, proiecte de contracte/acte adiționale etc.);
- motivarea în drept** – dispozițiile legale pe care se întemeiază;
- modul în care reclamantul este afectat de litigiu;**
- soluția sau măsurile propuse** pentru soluționarea litigiului;
- precizarea dacă o cerere** cu același obiect, aceeași cauză și între aceleași părți **a fost înaintată unei instanțe judecătorești.**

În cazul în care sesizarea nu este realizată în conformitate cu cele de mai sus, ANCOM pune în vedere reclamantului să aducă precizări sau să completeze cererea, după caz, într-un anumit termen. Dacă reclamantul nu va da curs solicitării ANCOM în termenul stabilit, sesizarea se va respinge, prin răspuns motivat, fără a se mai parcurge etapele următoare ale procedurii de soluționare a litigiului.

#### Modul de comunicare a documentelor

**Comunicarea actelor** în cadrul procedurii de soluționare a litigiilor este considerată efectuată dacă are loc:

- prin intermediul unui serviciu de trimitere cu confirmare de primire;
- prin depunere la registratura ANCOM;
- prin fax însoțit de transmiterea în original a documentului.

Actele de procedură efectuate de către părți se consideră comunicate la data transmiterii lor, dacă transmiterea este realizată în cadrul programului de lucru cu publicul, disponibil pe pagina de internet a ANCOM.

Este considerată **dată a transmiterii**:

- data confirmării primirii, în cazul transmiterii prin intermediul unui serviciu de trimitere cu confirmare de primire;
- data înscrierii în registrul general de intrare-ieșire a corespondenței al ANCOM, în cazul depunerii la registratură;
- data primirii documentelor, în cazul transmiterii acestora prin fax.

### Desfășurarea procedurii

După înregistrarea sesizării, președintele ANCOM desemnează o comisie (Comisia) care va fi responsabilă cu soluționarea litigiului.

Comisia transmite pârâtului o copie de pe sesizare și de pe celelalte documente furnizate de către reclamant.

În maxim 15 zile de la data comunicării, pârâtul trebuie să transmită punctul său de vedere asupra fiecăruia dintre capetele de cerere din sesizarea reclamantului, soluția sau măsurile propuse pentru soluționarea litigiului, motivarea în fapt și în drept, precum și documentația relevantă aferentă. Răspunsul la sesizare se transmite ANCOM în două exemplare, din care unul urmează a fi comunicat, de către Comisie, reclamantului.

Netransmiterea unui răspuns în acest termen atrage sancțiunea decăderii din dreptul de a mai propune probe, cu excepția acelor a căror necesitate ar rezulta din dezbateri și pe care pârâtul nu le putea prevedea, și de a mai invoca excepții, afara celor de ordine publică.

După îndeplinirea acestor formalități sau, în cazul în care pârâtul nu a răspuns la sesizare, după expirarea termenului de 15 zile de la data comunicării sesizării, Comisia va invita părțile în fața sa, comunicându-le data întâlnirii cu cel puțin 5 zile înainte de termenul stabilit.

Fiecare dintre părți poate solicita o singură dată amânarea întâlnirii pentru motivul imposibilității de a se prezenta în ziua sau la ora stabilită de Comisie. Solicitarea se va face în scris și va fi transmisă Comisiei, inclusiv prin fax, cu cel puțin 2 zile înainte de data stabilită. În acest caz, Comisia se va întruni de urgență și va stabili un nou termen, care urmează a fi comunicat ambelor părți.

În situația în care apreciază că pot soluționa litigiul pe cale amiabilă, părțile, de comun acord, pot solicita Comisiei, o singură dată, suspendarea litigiului, în vederea continuării negocierilor. În toate cazurile de suspendare a litigiului, dacă, în termen de 2 luni de la data suspendării, părțile nu solicită reluarea dezbaterilor, Comisia va constata perimarea sesizării.

În cazul în care litigiul poate 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, precum și să le comunice, de îndată, părților.

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.

În termen de 10 zile de la data comunicării soluției preliminare, oricare dintre părți poate adresa Comisiei o cerere motivată în vederea reanalizării acesteia.

În cazul în care a fost formulată o cerere de reanalizare, Comisia o va comunica și celeilalte părți, aceasta putând formula observații în termen de 5 zile de la data comunicării.

Dacă apreciază necesar, Comisia va convoca părțile pentru a-și expune punctele de vedere asupra aspectelor invocate.

În urma analizării tuturor informațiilor și în urma audierii punctelor de vedere exprimate, atunci când Comisia consideră că are toate informațiile necesare pentru a soluționa cauza, prezintă președintelui ANCOM un raport conținând propunerile pentru soluționarea litigiului.

În vederea soluționării litigiului, președintele ANCOM emite o **decizie obligatorie** pentru părți care se comunică acestora și se publică pe pagina de internet a ANCOM, cu respectarea, dacă este cazul, a regimului și gradului de confidențialitate invocat de către părți.

Deciziile astfel emise constituie acte administrativ-jurisdicționale și pot fi atacate la Curtea de Apel București - Secția contencios administrativ în termen de 30 de zile de la comunicare, fără parcurgerea procedurii prealabile prevăzute la art. 7 din Legea contenciosului administrativ nr. 554/2004, cu modificările și completările ulterioare.

În cazul în care sesizarea se perimează sau reclamantul își retrage sesizarea, președintele ANCOM emite o decizie în acest sens.

### Măsuri cu caracter provizoriu

În situații excepționale, când o parte poate suferi grave prejudicii care, în lipsa unor măsuri cu caracter provizoriu, nu ar putea fi reparate în mod corespunzător în ipoteza unei soluționări pe fond a litigiului favorabile părții care solicită dispunerea unor asemenea măsuri, președintele ANCOM, prin decizie, poate dispune măsuri cu caracter provizoriu, în vederea evitării producerii prejudiciilor sau limitării întinderii acestora.

În cazul în care prin sesizare a fost solicitată și dispunerea de măsuri cu caracter provizoriu, Comisia va demara mai întâi procedura de soluționare a acestei solicitări.

Cererea privind dispunerea de măsuri provizorii introdusă de una dintre părți va fi comunicată de urgență, de către Comisie, celeilalte părți.

Decizia de soluționare a cererii privind dispunerea de măsuri provizorii va fi emisă în termen de cel mult 30 de zile de la data introducerii cererii.

### Termenul de soluționare a litigiului

Decizia prin care președintele ANCOM soluționează litigiul va fi emisă în termen de 4 luni de la data sesizării ANCOM ori, după caz, de la data comunicării precizărilor sau completărilor aduse sesizării, ca urmare a solicitării ANCOM.

În cazul în care litigiul este suspendat, termenul de **4 luni** se suspendă de drept.

În situația în care președintele ANCOM a dispus măsuri cu caracter provizoriu, termenul de 4 luni va curge de la data comunicării acestei decizii părților implicate.

În situații excepționale, în funcție de complexitatea litigiului sau de impactul acestuia asupra pieței comunicațiilor electronice, acest termen poate fi prelungit prin decizie a președintelui ANCOM.

#### Despre ANCOM

ANCOM este instituția care stabilește regulile pentru piața de comunicații din România și veghează la respectarea acestora.

#### Date de contact

Str. Delea Nouă nr. 2, Sector 3, București, 030925

Tel: 0372 845 400 / 0372 845 845

Număr gratuit: 0800 855 855

Fax: 0372 845 402

Email: [ancom@ancom.org.ro](mailto:ancom@ancom.org.ro)

Web: [www.ancom.org.ro](http://www.ancom.org.ro)

Reproducerea integrală sau parțială a informațiilor din acest pliant este permisă numai cu precizarea sursei. ©ANCOM 2010