

Expunere de motive
la proiectul de decizie privind stabilirea procedurii de soluționare a litigiilor
ce intră în competența Autorității Naționale pentru Administrare și
Reglementare în Comunicații

De la data intrării în vigoare a Deciziei președintelui ANRC nr. 1331/2003 privind stabilirea procedurii de soluționare a litigiilor ce intră în competența Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații (*Decizia 1331/2003*) și până în prezent, Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) a fost investită cu soluționarea unui număr semnificativ de litigii atât între furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice, cât și între utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice. Experiența acumulată în consecință a permis ANCOM să identifice o serie de probleme legate de activitatea de soluționare a litigiilor și de aplicare a *Deciziei 1331/2003*, cu privire la care trebuie să propună soluții noi.

Spre exemplu, în ceea ce privește litigiile dintre furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice, Autoritatea a observat, în special din perspectiva necesității de soluționare rapidă a acestora, o serie de inconveniente, generate de faptul că procedura de soluționare a litigiilor se completează cu prevederile Codului de procedură civilă. Acest lucru a afectat celeritatea soluționării litigiilor, întrucât prevederile Codului nu sunt adaptate unei proceduri administrativ-jurisdicționale care trebuie să fie finalizată într-un termen maxim impus de o dispoziție legală cum este cea a art. 36 alin. (1) teza a II-a 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, cu modificările și completările ulterioare.

De asemenea, începând cu anul 2003 și până în prezent, numeroase schimbări la nivel legislativ au modificat competența materială a Autorității în domeniul soluționării litigiilor.

Prin urmare, demersul ANCOM de revizuire a procedurii de soluționare a litigiilor ce intră în competența sa este motivat, pe de o parte, de modificările legislative recente din domeniul comunicațiilor electronice, în urma cărora, pentru conformitate, se impune și o modificare a reglementării secundare, iar, pe de altă parte, de necesitatea identificării unor soluții la problemele cu care atât Autoritatea, cât și furnizorii de rețele sau servicii de comunicații electronice, s-au confruntat cu ocazia soluționării diverselor litigii ce intră în competența sa.

Decizia rezultată în urma finalizării procedurii de consultare la nivel național cu toate persoanele interesate va înlocui *Decizia 1331/2003*.

I. Incidența modificărilor legislative intervenite în perioada 2003-2010 asupra tipurilor de litigii ce intră în competența ANCOM

Modificările la nivel legislativ ce au intervenit de la data intrării în vigoare a *Deciziei 1331/2003* și până în prezent și care au afectat în mod direct sfera de competență a ANCOM în materia soluționării litigiilor au fost reprezentate, pe de o parte, de intrarea în vigoare a prevederilor Ordonanței de urgență nr. 70/2006 privind modificarea și completarea unor acte normative din domeniul comunicațiilor electronice și al serviciilor poștale, aprobată, cu modificări și completări, de Legea nr. 133/2007, iar, pe de altă parte, a Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare.

Astfel, prevederile art. I pct. 25 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 70/2006 au abrogat dispozițiile art. 31 alin. (6) din Ordonanța nr. 31/2002 privind serviciile poștale, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 642/2002, cu modificările și completările ulterioare, care stabileau competența autorității de reglementare de a media litigiile dintre utilizatori și furnizorii de servicii poștale, iar prevederile art. III pct. 11 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 70/2006 au modificat prevederile art. 36 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 79/2002, în sensul eliminării din competența Autorității a litigiilor dintre furnizorii de servicii poștale.

Prin urmare, deși prevederile contrare ale *Deciziei 1331/2003* au fost abrogate implicit de cele ale Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 70/2006, pentru o mai mare claritate asupra tipurilor de litigii ce pot fi soluționate de Autoritate, este necesară eliminarea dispozițiilor referitoare la competența ANCOM în domeniul serviciilor poștale, în ceea ce privește atât litigiile dintre furnizorii de servicii poștale, cât și litigiile dintre utilizatori și furnizorii de servicii poștale.

O altă neconcordanță între prevederile *Deciziei 1331/2003* și celelalte dispoziții ale legislației primare s-a ivit ca urmare a intrării în vigoare a Legii nr. 192/2006. Astfel, având în vedere dispozițiile art. 1 alin. (1) din lege, care definesc medierea ca o modalitate de soluționare a conflictelor pe cale amiabilă, cu ajutorul unei terțe persoane specializate în calitate de mediator, în condiții de neutralitate, imparțialitate, confidențialitate și având liberul consimțământ al părților, precum și faptul că ANCOM nu are mediatori autorizați în condițiile legii menționate, Autoritatea a apreciat că este necesară excluderea din actualul proiect de decizie a dispozițiilor referitoare la soluționarea litigiilor dintre furnizori, sau dintre furnizori și utilizatorii finali, prin intermediul procedurii de mediere.

În concluzie, în competența ANCOM rămân două mari categorii de litigii, și anume, litigiile dintre furnizorii de rețele sau de servicii de comunicații electronice, pe de o parte, (Capitolul II din proiectul de decizie) și litigiile dintre utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice, pe de altă parte (Capitolul III din proiectul de decizie). Fiecare dintre aceste două mari categorii dispune de proceduri proprii de soluționare a litigiilor, adecvate nevoilor părților.

II. Soluțiile propuse de ANCOM la problemele procedurale identificate până în prezent

Experiența acumulată în perioada 2003-2010 a permis ANCOM să identifice o serie de probleme procedurale în cadrul soluționării litigiilor atât între furnizorii de rețele

sau de servicii de comunicații electronice, cât și între utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice.

A. Principalele modificări ale procedurii de soluționare a litigiilor dintre furnizorii de rețele sau servicii de comunicații electronice (Capitolul II din actualul proiect de decizie)

Principalele probleme identificate de ANCOM pe parcursul activității de soluționare a litigiilor dintre furnizorii de rețele sau servicii de comunicații electronice, precum și problemele cu care s-au confruntat furnizorii pe parcursul soluționării litigiilor și care au fost aduse până în prezent la cunoștința ANCOM, au vizat, în special, aspecte privind simplitatea procedurii, flexibilitatea și rapiditatea acesteia.

Astfel, prin actualul proiect de decizie, pentru o mai mare claritate, rapiditate și simplitate a procedurii de soluționare a litigiilor, Autoritatea a modificat anumite prevederi ale *Deciziei 1331/2003*, căutând să respecte, în același timp, cerințele impuse de prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 79/2002, ce transpun în dreptul român Directiva 2002/21/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind un cadru de reglementare comun pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice (Directiva-cadru).

Procedura de soluționare a litigiilor care intră în competența ANCOM, prevăzută în actualul proiect de decizie, păstrează majoritatea drepturilor conferite de *Decizia 1331/2003*, adăugând totodată drepturi pe care părțile nu le aveau până în prezent, cum ar fi posibilitatea de a solicita acordarea unui termen dacă se află în imposibilitatea de a se prezenta în ziua sau la ora stabilită de Comisia de soluționare a litigiului. De asemenea, Autoritatea a introdus prevederi referitoare în special la termenul de perimare a acțiunii introduse în fața ANCOM și la condițiile în care se poate efectua cererea de reanalizare a soluției preliminare, astfel încât procedura de soluționare a litigiilor să fie mai rapidă și eficientă.

Față de prevederile Codului de procedură civilă care le completează pe cele ale *Deciziei 1331/2003*, se poate remarca faptul că aceste prevederi sunt mai permissive, Autoritatea propunând o serie de măsuri care să răspundă nevoilor concrete ale părților ce s-au ivit pe parcursul procedurii de soluționare a litigiilor și cărora Codul de procedură civilă nu le oferea soluții corespunzătoare.

De asemenea, la solicitarea ANCOM, în cazul în care sesizarea nu este realizată potrivit cerințelor din proiectul de decizie, reclamantul o poate completa, sancțiunea respingerii cererii intervenind abia în momentul în care reclamantul nu efectuează completările necesare în termenul acordat de ANCOM. În acest caz, termenul de 4 luni de soluționare a litigiului va începe să curgă de la data completărilor sau precizărilor realizate de reclamant.

În ceea ce privește dispozițiile din *Decizia 1331/2003* referitoare la cererile privind dispunerea de măsuri cu caracter provizoriu, a fost stabilită o procedură dedicată expres soluționării lor. Astfel, au fost introduse dispoziții referitoare atât la termenul maxim în care Comisia va emite decizia de soluționare a cererilor, cât și cu privire la efectul de prorogare pe care acestea le au asupra termenului de 4 luni de soluționare a litigiului în cazul în care cererile sunt însoțite și de o sesizare pe fond.

Regimul informațiilor confidențiale transmise de către furnizori cu ocazia soluționării litigiilor a fost și el clarificat. Astfel, în cazul în care o parte consideră că anumite informații nu pot fi comunicate celeilalte părți, aceasta poate solicita Comisiei

tratarea anumitor informații sau documente, marcate corespunzător, ca fiind confidențiale, transmițând în același timp Comisiei și o variantă neconfidențială a acestora în vederea comunicării lor celeilalte părți. În anumite cazuri, dacă apreciază ca fiind necesar, Comisia poate solicita o justificare a caracterului confidențial invocat, iar, după analiza acesteia, Comisia va stabili caracterul de confidențialitate a documentelor transmise.

Totodată, în scopul asigurării celerității procedurii de soluționare, au fost prevăzute termene mai scurte pentru comunicarea actelor de procedură, dar care respectă în același timp dreptul părților de a-și pregăti apărarea. Astfel, prin actualul proiect de decizie, a fost introdus un termen de 5 zile în care pot fi formulate observații la cererea de reanalizare introdusă de către una dintre părți.

De asemenea, regimul comunicării actelor de procedură a fost clarificat, precizându-se pentru fiecare mijloc de comunicare data la care se consideră a fi transmise către ANCOM diversele acte de procedură. Astfel, va fi considerată dată a transmiterii data confirmării primirii, în cazul transmiterii prin intermediul unui serviciu de trimitere cu confirmare de primire sau data înscrierii în registrul general de intrare-ieșire a corespondenței al ANCOM, în cazul depunerii la registratură sau data primirii documentelor, în cazul transmiterii acestora prin fax. De asemenea, 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 al ANCOM, disponibil pe pagina de internet a Autorității.

Pentru o mai mare transparentă, Autoritatea a precizat principiile care stau la baza procedurii de soluționare a litigiilor dintre furnizori, și anume principiul dreptului la apărare, al egalității, celerității, contradictorialității și rolului activ.

B. Modificările aduse procedurii de soluționare a litigiilor dintre utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice (Capitolul III din actualul proiect de decizie)

În ceea ce privește litigiile dintre utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice, în cuprinsul actualului proiect de decizie este detaliată procedura prin care aceștia pot solicita ANCOM soluționarea pe cale amiabilă a litigiilor, fără a crea însă o procedură clasică de mediere.

Procedura de soluționare a acestor litigii este o procedură scrisă, gratuită, utilizatorii finali putându-se adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor ocazionate de aplicarea Legii nr. 304/2003 pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, republicată, și nerezolvate pe cale amiabilă cu furnizorii de servicii de comunicații electronice.

Față de *Decizia 1331/2003*, pentru a veni în sprijinul utilizatorilor finali și pentru o soluționare mai rapidă a sesizărilor acestora, Autoritatea a introdus prevederi referitoare la conținutul minim obligatoriu al sesizărilor venite din partea acestora. Astfel, utilizatorii trebuie să indice în sesizare obiectul litigiului, motivarea în fapt, dar și eventualele încercări de soluționare a litigiului pe cale amiabilă.

De asemenea, actualul proiect de decizie pune la dispoziția utilizatorilor finali, în Anexa nr. 2, și un formular de sesizare, care nu este obligatoriu, dar care poate servi drept model cu privire la categoriile de informații care trebuie aduse la cunoștința ANCOM.

În cadrul procedurii de soluționare a litigiilor dintre utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice, dacă este cazul, în vederea verificării respectării de către furnizorul în cauză a obligațiilor ce îi incumbă în temeiul legislației din domeniul comunicațiilor electronice, ANCOM poate demara acțiuni de control.

Celelalte modificări aduse procedurii de soluționare a litigiilor dintre utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice sunt menite să asigure simplificarea și clarificarea procedurii.

Astfel, termenul de soluționare a litigiilor dintre utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice este tot de 60 de zile de la data primirii unei cereri în acest sens, iar cel mai târziu la data expirării acestuia, în cazul în care părțile nu au soluționat pe cale amiabilă litigiul, ANCOM le va transmite propunerea sa de soluționare a litigiului, motivată în mod corespunzător. Această propunere va avea în vedere susținerile și documentele depuse de părți și are caracter de recomandare.