

În temeiul prevederilor art. 3 lit. g), art. 10 alin. (1) pct. 12, art. 11 alin. (1) și ale art. 12 alin. (1) și (3) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009 privind înființarea Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, aprobată prin Legea nr. 113/2010, ale art. 36 alin. (5) 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, precum și ale art. 35 din Legea nr. 304/2003 pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, republicată,

**PREȘEDINTELE AUTORITĂȚII NAȚIONALE PENTRU ADMINISTRARE ȘI
REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII**

emite prezenta:

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

CAPITOLUL I
Dispoziții generale

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

(2) ANCOM este competentă să soluționeze:

a) litigiile dintre furnizorii de rețele sau de servicii de comunicații electronice în legătură cu obligațiile impuse acestora prin dispozițiile 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, cu modificările și completările ulterioare, ale legislației speciale din domeniul comunicațiilor electronice ori ale regulamentelor comunitare din domeniul comunicațiilor electronice sau impuse de către ANCOM în conformitate cu aceste dispoziții;

b) litigiile dintre utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice nerezolvate pe cale amiabilă, ocazionate de aplicarea prevederilor Legii nr. 304/2003 pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, republicată.

(3) Litigiile menționate la alin. (2) lit. a) vor fi soluționate prin intermediul procedurii administrativ-jurisdicționale prevăzute la cap. II, iar litigiile menționate la alin. (2) lit. b), prin intermediul procedurii prevăzute la cap. III.

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

a) *reclamant* – persoana care inițiază una dintre procedurile stabilite la cap. II sau cap. III;

b) *pârât* – persoana împotriva căreia se inițiază una dintre procedurile stabilite la cap. II sau cap. III.

Art. 3. – În desfășurarea activității de soluționare a litigiilor prevăzute de prezenta decizie vor fi respectate principiile dreptului la apărare, egalității, celerității, contradictorialității și rolului activ.

CAPITOLUL II

Dispoziții privind soluționarea litigiilor dintre furnizorii de rețele sau de servicii de comunicații electronice

SECȚIUNEA 1

Declanșarea procedurii

Art. 4. – (1) Partea interesată se va adresa ANCOM printr-o cerere scrisă, în

condițiile art. 5, denumită în continuare *sesizare*.

(2) Sesizarea se transmite ANCOM în două exemplare, în conformitate cu prevederile art. 24.

Art. 5. – (1) În mod obligatoriu, sesizarea va cuprinde informații referitoare la:

a) părțile litigiului și datele de identificare a acestora, iar, în cazul în care reclamantul este reprezentat, numele reprezentantului și înscrisul care îi atestă calitatea de reprezentant;

b) obiectul litigiului – se vor menționa obligațiile impuse prin dispozițiile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 79/2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 591/2002, cu modificările și completările ulterioare, 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;

c) 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 (c copii de pe corespondență, note ale întâlnirilor dintre părți, proiecte de contracte/acte adiționale etc.);

d) motivarea în drept – dispozițiile legale pe care se întemeiază;

e) modul în care reclamantul este afectat de litigiu;

f) soluția sau măsurile propuse pentru soluționarea litigiului;

g) precizarea dacă o cerere cu același obiect, aceeași cauză și între aceleași părți a fost înaintată unei instanțe judecătorești;

h) semnătura părții sau a reprezentantului și ștampila, după caz.

(2) Sesizarea se va realiza în mod obligatoriu conform formularului-tip prevăzut în anexa nr. 1, care face parte integrantă din prezenta decizie.

Art. 6. – (1) În cazul în care sesizarea nu este realizată în conformitate cu prevederile art. 5, reclamantului i se va pune în vedere să aducă precizări sau să completeze cererea într-un termen scurt.

(2) Neîndeplinirea în termenul stabilit a obligației prevăzute la alin. (1) va atrage respingerea sesizării, prin răspuns motivat, fără a se mai parcurge fazele următoare ale procedurii.

(3) În cazul în care s-au adus precizări sau completări cererii în termenul stabilit potrivit alin. (1), termenul prevăzut la art. 19 alin. (1) începe să curgă de la data

comunicării acestora.

SECȚIUNEA a 2-a

Desfășurarea procedurii

Art. 7. – (1) În cazul în care sesizarea îndeplinește condițiile prevăzute la art. 5, precum și în cazul în care au fost aduse precizări sau completări cererii în conformitate cu prevederile art. 6 alin. (1), președintele ANCOM 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, în funcție de obiectul și complexitatea litigiului.

(2) Comisia este împuternicită să îndeplinească toate actele de procedură necesare soluționării cauzei. Actele de procedură se avizează de președintele Comisiei.

Art. 8. – (1) Comisia va transmite pârâtului o copie de pe sesizare și de pe celelalte documente furnizate de către reclamant, punându-i-se în vedere că termenul maxim pentru transmiterea răspunsului este de 15 zile de la data comunicării, sub 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, în afara celor de ordine publică.

(2) Răspunsul la sesizare trebuie să conțină punctul de vedere al pârâtului 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.

(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 la acestea, situațiile în care Comisia consideră că reclamantul ar suferi grave prejudicii până la soluționarea pe fond a litigiului.

(4) Răspunsul la sesizare se transmite ANCOM în conformitate cu prevederile art. 24, în două exemplare, din care unul urmează a fi comunicat, de către Comisie, reclamantului.

Art. 9. – (1) După îndeplinirea formalităților prevăzute la art. 8 alin. (4) sau, în cazul în care pârâtul nu a depus răspuns la sesizare, după expirarea termenului prevăzut

la art. 8 alin. (1) ori stabilit în condițiile art. 8 alin. (3), Comisia va invita părțile în fața sa, comunicându-le data întâlnirii cu cel puțin 5 zile înainte de termenul stabilit.

(2) În funcție de complexitatea cazului, părțile pot fi invitate la întâlniri ulterioare de către Comisie.

(3) După fiecare întâlnire, Comisia va redacta un proces-verbal al întâlnirii, semnat de membrii acesteia, care va fi comunicat părților.

Art. 10. – (1) Comisia poate pune în vedere părților să depună concluzii scrise sau note scrise ale susținerilor lor verbale. Comisia poate limita obiectul concluziilor sau al notelor la anumite subiecte.

(2) Părțile pot depune concluzii sau note scrise din proprie inițiativă.

Art. 11. – (1) 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.

(2) În acest caz, Comisia se va întruni de urgență și va stabili un nou termen, care urmează a fi comunicat ambelor părți.

Art. 12. – (1) În cazul 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.

(2) 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.

Art. 13. – (1) În temeiul art. 51 alin. (1) și alin. (2) lit. h) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 79/2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 591/2002, cu modificările și completările ulterioare, Comisia poate solicita părților informații suplimentare, dacă le consideră necesare pentru soluționarea cauzei.

(2) Părțile au obligația de a pune la dispoziție informațiile în termenul și în condițiile indicate de Comisie, sub sancțiunea prevăzută la art. 56 alin. (1) lit. a) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 79/2002 aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 591/2002, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 14. – 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, precum și să le comunice, de îndată, părților.

Art. 15. – 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.

Art. 16. – (1) În termen de 10 zile de la data comunicării soluției preliminare, oricare dintre părți poate adresa Comisiei o cerere motivată în vederea reanalizării acesteia.

(2) În cazul în care a fost formulată o cerere de reanalizare în termenul prevăzut la alin. (1), Comisia o va comunica și celeilalte părți, aceasta putând formula observații în termen de 5 zile de la data comunicării.

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

Art. 17. – (1) Atunci când consideră că are toate informațiile necesare pentru a soluționa cauza, Comisia va începe deliberarea asupra soluției litigiului.

(2) În urma deliberării, Comisia prezintă președintelui ANCOM spre aprobare un raport conținând propunerile pentru soluționarea litigiului.

Art. 18. – (1) În vederea soluționării litigiului, președintele ANCOM emite o decizie care va cuprinde în mod obligatoriu:

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

(2) Decizia este obligatorie pentru părți, 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.

(3) În cazul în care sesizarea se perimează sau reclamantul își retrage sesizarea, președintele ANCOM emite o decizie prin care ia act de primare sau de renunțarea la procedura de soluționare a litigiului.

(4) Deciziile emise conform prezentului articol constituie acte administrativ-jurisdicționale și pot fi atacate la Curtea de Apel București 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.

Art. 19. – (1) 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 prevăzută la art. 6 alin. (3) sau la art. 21 alin. (2).

(2) 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.

(3) În cazul în care litigiul este suspendat, termenul prevăzut la alin. (1) se suspendă de drept.

SECȚIUNEA a 3-a

Măsuri cu caracter provizoriu

Art. 20. – (1) 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.

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

(3) Prevederile art. 7-14, 17 și 18 se aplică în mod corespunzător.

Art. 21. – (1) 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.

(2) 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, iar decizia de soluționare a cererii privind dispunerea de măsuri provizorii va fi emisă în termenul prevăzut la alin. (1). În acest caz, termenul prevăzut la art. 19 alin. (1) va curge de la data comunicării acestei decizii.

SECȚIUNEA a 4-a

Dispoziții speciale

Art. 22. – (1) Părțile își pot exercita drepturile personal, pot fi asistate sau reprezentate.

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

Art. 23. – (1) În cadrul desfășurării procedurii de soluționare a litigiului, părțile pot solicita Comisiei tratarea anumitor informații sau documente, marcate corespunzător, ca fiind confidențiale.

(2) În acest caz, partea va transmite și o variantă neconfidențială a informațiilor respective, care urmează a fi comunicată celeilalte părți.

(3) Având în vedere principiul dreptului la apărare, precum și relevanța informațiilor sau documentelor marcate ca fiind confidențiale pentru buna soluționare a litigiului, Comisia poate solicita o justificare a caracterului confidențial invocat. După analiza acesteia, Comisia va stabili caracterul de confidențialitate a documentelor transmise și va informa partea în cauză înainte de a le comunica părții adverse.

Art. 24. – (1) 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 registratură sau prin fax însoțit de transmiterea în original a documentului.

(2) 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.

(3) Este considerată dată a transmiterii:

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

CAPITOLUL III

Dispoziții privind soluționarea litigiilor dintre utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice

Art. 25. – (1) Utilizatorii finali se pot adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor ocazionate de aplicarea Legii nr. 304/2003, republicată, și nerezolvate pe cale amiabilă cu furnizorii de servicii de comunicații electronice.

(2) Sesizarea va cuprinde, în mod obligatoriu, informații privitoare la:

- a) părțile litigiului și datele de identificare a acestora, iar, în cazul în care reclamantul este reprezentat, numele reprezentantului și înscrisul care îi atestă calitatea de reprezentant;
- b) obiectul litigiului;
- c) motivarea în fapt - reclamantul trebuie să furnizeze cât mai multe detalii, o copie de pe contractul încheiat cu furnizorul, precum și orice alte documente relevante;
- d) dovada încercării de soluționare pe cale amiabilă a litigiului cu furnizorul respectiv (corespondența purtată cu furnizorul, alte documente sau informații relevante);
- e) soluția sau măsurile propuse de către reclamant pentru soluționarea litigiului;
- f) semnătura părții sau a reprezentantului și ștampila, după caz.

(3) În cazul în care sesizarea nu îndeplinește cerințele prevăzute la alin. (2), se va pune în vedere reclamantului să completeze într-un termen scurt cererea cu documentele și informațiile relevante, necesare bunei soluționări a litigiului. Netransmiterea informațiilor solicitate în termenul stabilit va atrage respingerea sesizării, prin răspuns motivat, fără a se mai parcurge fazele următoare ale procedurii.

(4) Sesizările întocmite în condițiile alin. (2) se pot transmite ANCOM prin depunere la registratură, prin poștă, fax sau poștă electronică.

(5) Formularul-tip prevăzut în anexa nr. 2, care face parte integrantă din prezenta

decizie, are caracter facultativ în ceea ce privește sesizările introduse de utilizatorii finali.

Art. 26. – (1) Procedura de soluționare a litigiilor dintre utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice este o procedură scrisă.

(2) În vederea stabilirii cu exactitate a situației de fapt și a normelor juridice aplicabile, persoanele din cadrul ANCOM responsabile cu soluționarea sesizărilor solicită părților, în scris, informațiile pe care le consideră necesare, precum și poziția acestora cu privire la aspectele aflate în discuție.

(3) Dacă este cazul, în vederea verificării respectării de către furnizorul în cauză a obligațiilor care îi incumbă în temeiul legislației din domeniul comunicațiilor electronice, ANCOM poate demara acțiuni de control.

Art. 27. – (1) Personalul responsabil din cadrul ANCOM poate convoca părțile la întâlniri, separat sau împreună, numărul acestora depinzând de complexitatea cazului.

(2) Discuțiile vor fi consemnate într-o minută a întâlnirii, care va fi comunicată părților.

Art. 28. – (1) Părțile își pot exercita drepturile personal, pot fi asistate sau reprezentate.

(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 ANCOM responsabil cu soluționarea sesizării.

(3) ANCOM poate solicita, după caz, punctul de vedere al organismelor ce reprezintă interesele utilizatorilor finali, precum și al altor entități relevante din domeniul protecției consumatorilor.

Art. 29. – (1) În cazul în care, în termen de 60 de zile de la primirea unei sesizări, litigiul instrumentat de ANCOM nu poate fi soluționat pe cale amiabilă, ANCOM va transmite părților propunerea sa de soluționare a litigiului, motivată în mod corespunzător.

(2) Această propunere va avea în vedere susținerile și documentele depuse de părți și are caracter de recomandare.

CAPITOLUL IV
Dispoziții finale

Art. 30. – Procedurile de soluționare a litigiilor stabilite prin prezenta decizie sunt facultative și gratuite.

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

Art. 32. – (1) Termenele prevăzute în prezenta decizie se calculează conform prevederilor art. 101 din Codul de procedură civilă.

(2) Prezenta decizie se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la 3 zile de la data publicării.

(3) La data intrării în vigoare a prezentei decizii, Decizia președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații nr. 1.331/2003/EN privind stabilirea procedurii de soluționare a litigiilor ce intră în competența Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 789 din 10 noiembrie 2003, se abrogă.

PREȘEDINTE,
Marius Cătălin MARINESCU

București, 7 iulie 2010

Nr. 480

FORMULAR-TIP

SESIZARE

1. Datele de identificare a reclamantului

a) Numele și domiciliul/Denumirea și sediul

b) Codul de identificare fiscală/Codul unic de înregistrare/CNP

c) Reprezentat de

d) Număr de telefon; fax; adresă de e-mail

2. Datele de identificare a pârâtului

a) Numele și domiciliul/ Denumirea și sediul

b) Număr de telefon; fax; adresă de e-mail

3. Obiectul litigiului

4. Motivarea în fapt a pretențiilor reclamantului

5. Motivarea în drept a pretențiilor reclamantului

6. Modul în care reclamantul este afectat de litigiu

7. Soluția sau măsurile propuse de reclamant pentru soluționarea litigiului

8. Alte informații considerate necesare pentru buna soluționare a litigiului

9. Precizați dacă o cerere cu același obiect, aceeași cauză și între aceleași părți a fost înaintată unei instanțe judecătorești:

a) da;

b) nu.

Semnătura și ștampila

FORMULAR-TIP

SESIZARE

1. Datele de identificare a reclamantului

a) Numele și domiciliul/Denumirea și sediul

b) CNP/Codul de identificare fiscală/Codul unic de înregistrare

c) Reprezentat de

d) Număr de telefon; fax; adresă de e-mail

2. Datele de identificare a pârâtului

a) Numele și domiciliul/ Denumirea și sediul

b) Număr de telefon; fax; adresă de e-mail

3. Obiectul litigiului

4. Motivarea în fapt a pretențiilor reclamantului

5. Soluția sau măsurile propuse de reclamant pentru soluționarea litigiului

6. Alte informații considerate necesare pentru buna soluționare a litigiului

Semnătura și ștampila*

* nu se aplică în cazul persoanelor fizice