

REFERAT DE APROBARE
LA PROIECTUL DE DECIZIE A PREȘEDINTELUI AUTORITĂȚII NAȚIONALE
PENTRU ADMINISTRARE ȘI REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII
PRIVIND STABILIREA PROCEDURII DE SOLUȚIONARE A LITIGIILOR CE INTRĂ
ÎN COMPETENȚA AUTORITĂȚII NAȚIONALE PENTRU ADMINISTRARE ȘI
REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII

1. Introducere

De la data intrării în vigoare a Deciziei președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații 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 a permis ANCOM să identifice o serie de probleme legate de activitatea de soluționare a litigiilor și de aplicarea *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 (Ordonanța-cadru).

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 litigiilor.

2. Cadrul legal și obiectivele reglementării

Conform dispozițiilor art. 3 lit. g) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009 privind înființarea Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, aprobată prin Legea nr. 113/2010, ANCOM îndeplinește funcția *„de organ de decizie în soluționarea litigiilor dintre furnizorii de rețele și de servicii în domeniul comunicațiilor electronice, în scopul asigurării liberei concurențe și al protecției intereselor utilizatorilor pe piețele acestor servicii”*.

Totodată, art. 36 din Ordonanța-cadru prevede că, în situația apariției unui litigiu, *„partea interesată poate sesiza ANCOM în vederea soluționării litigiului sau poate introduce o cerere de chemare în judecată la instanța competentă”*. De asemenea, potrivit prevederilor art. 35 din Legea nr. 304/2003 pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, republicată, ANCOM *„stabilește o procedură transparentă, simplă și necostisitoare, în scopul soluționării corecte și prompte a litigiilor nerezolvate pe cale amiabilă dintre utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice ocazionate de aplicarea prezentei legi”*.

Însă, modificările la nivel legislativ ce au intervenit de la data intrării în vigoare a *Deciziei 1331/2003* și până în prezent au afectat în mod direct sfera de competență a ANCOM în materia soluționării litigiilor. Acestea au fost reprezentate de intrarea în vigoare, pe de o parte, 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 de soluționare a litigiilor atât dintre furnizorii de servicii poștale, cât și 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, cu atât mai mult cu cât din practica ANCOM s-a constatat că părțile au manifestat, de-a lungul timpului, un interes scăzut cu privire la soluționarea litigiilor prin intermediul acestei proceduri.

Având în vedere obiectivele și atribuțiile ANCOM stabilite prin dispozițiile legale citate, în scopul concretizării dezideratelor enumerate mai sus, prin proiectul de decizie supus consultării se urmărește revizuirea procedurii de soluționare a litigiilor în vederea stabilirii cu o mai mare claritate a tipurilor de litigii ce pot fi soluționate de Autoritate, precum și a principiilor și condițiilor care stau la baza desfășurării acestei proceduri.

3. 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 au vizat simplitatea procedurii, flexibilitatea și rapiditatea acesteia.

În consecință, Autoritatea, păstrând majoritatea drepturilor conferite de *Decizia 1331/2003*, a adăugat 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 sau dreptul de a formula observații la cererea de reanalizare introdusă de către una dintre părți. De asemenea, Autoritatea a introdus prevederi speciale referitoare la termenul de primare 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, în cazul în care sesizarea nu este realizată potrivit cerințelor din proiectul de decizie, la solicitarea ANCOM, reclamantul trebuie să o completeze sau să o precizeze în termenul stabilit, 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 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 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 și va informa partea în cauză.

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, termenul pentru introducerea unei cereri de reanalizare a fost scurtat de la 15 la 10 zile, iar termenul pentru citarea părților de la 7 la 5 zile.

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, respectiv 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.

Actualul proiect a introdus prevederi referitoare la condițiile în care părțile pot solicita amânarea dezbaterilor, particularizând instituția amânării prin raportare la specificul activității de soluționare a litigiilor de către ANCOM. Astfel, fiecare parte va putea solicita, o singură dată, amânarea dezbaterilor pentru imposibilitatea prezentării, indiferent de motivul care a stat la baza acestei imposibilități (lipsă de apărare sau alte motive), cu respectarea condiției de a aduce la cunoștința Comisiei solicitarea de amânare cu cel puțin 2 zile înainte de data întâlnirii.

Reglementări exprese, derogatorii de la dispozițiile C.proc.civ., au fost introduse și în ceea ce privește instituția suspendării, prin stabilirea unui caz special de suspendare a litigiului. Potrivit acestor dispoziții care elimină aplicabilitatea prevederilor art. 242 alin. (1) pct. 1 din C.proc.civ., părțile pot solicita, prin învoială, o sigură dată, suspendarea litigiului în vederea continuării negocierilor, urmând ca aceasta să producă efecte pentru o perioadă de 2 luni. Dacă, în acest termen, părțile nu solicită reluarea dezbaterilor, operează perimarea acțiunii introduse în fața ANCOM.

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.

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. Ca și în cazul litigiilor dintre furnizori, dacă sesizarea nu îndeplinește aceste cerințe, 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.

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

4. Concluzii

Prin urmare, în competența ANCOM intră 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.

Proiectul supus consultării a avut drept scop identificarea, analizarea și remedierea principalelor probleme legate de activitatea de soluționare a litigiilor și de aplicarea Deciziei președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații nr. 1331/2003 privind stabilirea procedurii de soluționare a litigiilor ce intră în competența Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații (*Decizia 1331/2003*), dar și corelarea dispozițiilor în vigoare cu numeroasele schimbări ce au intervenit în plan legislativ și care au modificat competența materială a Autorității în domeniul soluționării litigiilor.

În perioada 20 aprilie – 20 mai 2010, proiectul Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind stabilirea procedurii de soluționare a litigiilor ce intră în competența Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații a fost supus consultării publice prin publicarea pe pagina de internet a ANCOM.

În urma analizei observațiilor primite în perioada consultării publice, ANCOM a modificat proiectul de decizie și a întocmit și publicat pe pagina sa internet un material de sinteză a observațiilor primite, în care a precizat și poziția sa față de aceste observații. Proiectul modificat a fost supus dezbaterii în cadrul Consiliului Consultativ organizat în data de 22 iunie 2010, ocazie cu care a mai fost acceptată o singură observație a reprezentanților industriei de comunicații, proiectul fiind amendat în consecință.

Având în vedere cele de mai sus, a fost elaborat prezentul proiect al Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind stabilirea procedurii de soluționare a litigiilor, pe care, dacă sunteți de acord, vă rugăm să îl aprobați.