

În temeiul Deciziei primului-ministru nr.113/2002 privind numirea presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare în Comunicatii,

În temeiul prevederilor art.38 alin.(1), (3) si (5) precum si ale art.36 alin.(5) si art.44 lit.i) din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr.79/2002 privind cadrul general de reglementare a comunicatiilor, aprobata, cu modificari si completari, prin Legea nr.591/2002,

În temeiul prevederilor art.31 alin.(6) din Ordonanta Guvernului nr.31/2002 privind serviciile postale, aprobata, cu modificari si completari, prin Legea nr.642/2002 si ale art.36 din Legea nr.304/2003 pentru serviciul universal si drepturile utilizatorilor cu privire la retelele si serviciile de comunicatii electronice,

PRESEDINTELE AUTORITATII NATIONALE DE REGLEMENTARE ÎN COMUNICATII

emite prezenta:

DECIZIE PRIVIND STABILIREA PROCEDURII DE SOLUTIONARE A LITIGIILOR CE INTRA ÎN COMPETENTA AUTORITATII NATIONALE DE REGLEMENTARE ÎN COMUNICATII

CAPITOLUL I Dispozitii generale

Art.1. – (1) Prezenta decizie reglementeaza procedura prealabila administrativ-jurisdictionala de solutionare a litigiilor dintre furnizorii de retele sau de servicii de comunicatii electronice ori dintre furnizorii de servicii postale, precum si procedura de mediere a litigiilor dintre utilizatori si furnizorii de servicii postale, respectiv dintre utilizatorii finali si furnizorii de retele si servicii de comunicatii electronice, ce intra în competenta Autoritatii Nationale de Reglementare în Comunicatii, denumita în continuare *ANRC*.

(2) În situatia aparitiei unui litigiu între furnizorii de retele sau de servicii de comunicatii electronice ori între furnizorii de servicii postale în legatura cu obligatiile impuse acestora în temeiul legislatiei din domeniul comunicatiilor electronice si al serviciilor postale, partea interesata este obligata sa sesizeze *ANRC* în vederea solutionarii litigiului.

(3) În situatia aparitiei unui litigiu între un utilizator si un furnizor de servicii postale sau între un utilizator final si un furnizor de retele si servicii de comunicatii electronice, acestia au dreptul de a se adresa *ANRC* în vederea medierii litigiului în cauza.

Art.2. – În înțelesul prezentei decizii, prin urmatoorii termeni se înțeleg:

a) *Ordonanta privind serviciile postale* – Ordonanta Guvernului nr.31/2002 privind serviciile postale, aprobata, cu modificari si completari, prin Legea nr.642/2002;

b) *Ordonanta-cadru* – Ordonanta de urgenta a Guvernului nr.79/2002 privind cadrul general de reglementare a comunicatiilor, aprobata, cu modificari si completari, prin Legea nr.591/2002;

c) *Legea serviciului universal* – Legea nr.304/2003 pentru serviciul universal si drepturile utilizatorilor cu privire la retelele si serviciile de comunicatii electronice.

d) *reclamant* – persoana sau persoanele care initiaza procedura stabilita prin prezenta decizie;

e) *pârât* – persoana sau persoanele împotriva carora se initiaza procedura stabilita prin prezenta decizie;

f) *sesizare* – cererea prin care *reclamantul* initiaza procedura de solutionare a litigiilor în fata ANRC.

g) *utilizator* – utilizatorul final astfel cum este definit la art.2 alin.(1) lit.c) din *Ordonanta-cadru* sau utilizatorul astfel cum este definit la art.2 lit.u) din *Ordonanta privind serviciile postale*;

Art.3. – (1) Litigiile de competenta ANRC pot fi solutionate, în conditiile prezentei decizii, prin intermediul procedurii de mediere sau prin intermediul procedurii contencioase.

(2) Procedura de mediere urmareste solutionarea pe cale amiabila a litigiului, rolul ANRC fiind acela de a asista partile în încheierea unei tranzactii cu privire la obiectul litigiului.

(3) În situatia unui litigiu între furnizori de retele sau de servicii de comunicatii electronice ori între furnizori de servicii postale, procedura contencioasa urmareste solutionarea de catre ANRC a litigiului atunci când acestia nu recurg la procedura de mediere sau aceasta a esuat.

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

Art.4. – În desfasurarea activitatii de solutionare a litigiilor prevazute de prezenta decizie vor fi respectate principiile dreptului la aparare, egalitatii, celeritatii si contradictorialitatii.

CAPITOLUL II

Declansarea procedurii

Art.5. – Partea interesata este obligata sa se adreseze ANRC prin cerere scrisa depusa la registratura ANRC sau expediată prin serviciul de trimitere recomandată cu confirmare de primire.

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

a) partile litigiului si datele de identificare a acestora;

b) obiectul litigiului – se vor mentiona, dupa caz:

i) obligatiile impuse în temeiul legislatiei din domeniul comunicatiilor electronice si al serviciilor postale pretins a fi fost încalcate de catre *pârât*, în cazul litigiilor dintre furnizorii de retele sau de servicii de comunicatii electronice ori dintre furnizorii de servicii postale;

ii) drepturile utilizatorului pretins a fi încalcate de catre furnizorul de retele sau de servicii de comunicatii electronice în raporturile contractuale ce intra sub incidenta *Legii serviciului universal* sau de catre furnizorul de servicii postale;

c) motivarea în fapt – *reclamantul* trebuie sa furnizeze cât mai multe detalii, inclusiv documente relevante (copii de pe corespondenta, note ale întâlnirilor dintre parti, adrese, cereri, solicitari etc.);

d) motivarea în drept – dispozitiile legale pe care se întemeiaza;

e) modul în care *reclamantul* este afectat de litigiu;

f) eforturile depuse de parti pentru solutionarea pe cale amiabila a litigiului, în masura existentei unor asemenea demersuri, respectiv procedurile sau mecanismele de solutionare a reclamatilor parcurse de catre utilizatorii serviciilor de comunicatii electronice sau ai serviciilor postale;

g) solutia sau masurile propuse de catre *reclamant* pentru solutionarea litigiului;

h) procedura agreata în vederea solutionarii litigiului;

i) semnatura si stampila, dupa caz.

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

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

CAPITOLUL III **Masuri preliminare**

Art.7. – (1) Dupa înregistrarea *sesizarii* presedintele ANRC, în functie de natura si complexitatea litigiului, va desemna o comisie care va fi responsabila cu solutionarea litigiului, denumita în continuare *Comisia*. Aceasta va fi formata dintr-un presedinte si unul sau mai multi membri.

(2) În cursul activitatii de solutionare a litigiului *Comisia* va avea un rol activ, mentinând de asemenea o legatura permanenta cu partile.

Art.8. – (1) *Comisia* va face o analiza preliminara a materialului furnizat, a cauzei si naturii litigiului, precum si a eforturilor depuse de parti pentru solutionarea problemei.

(2) *Comisia* poate solicita partilor informatii suplimentare daca le considera necesare solutionarii cauzei.

(3) *Comisia* va invita partile în fata acesteia, comunicându-le data întâlnirii cu cel puțin 7 zile înainte. O data cu aceasta comunicare *Comisia* va transmite *pârâtului* *sesizarea reclamantului*, pentru ca acesta sa-si poata prezenta punctul de vedere.

Art.9. – În cazul în care litigiul este de natura sa afecteze drepturile sau interesele altor persoane, *Comisia* le va identifica si va comunica acestora un rezumat al litigiului, precizând data pâna la care pot sa-si exprime punctele de vedere. *Comisia* este obligata sa analizeze aceste puncte de vedere în solutionarea litigiului.

Art.10. – (1) În situatia litigiilor dintre furnizorii de retele sau de servicii de comunicatii electronice ori dintre furnizorii de servicii postale, daca partile se prezinta la data prevazuta la art.8 alin.(3), *Comisia* va inveda acestora posibilitatea de a recurge la rezolvarea litigiului prin intermediul procedurii de mediere. Daca partile sunt de acord cu solutionarea litigiului prin mediere, *Comisia* va întocmi un proces-verbal, semnat de membrii *Comisiei*, care constituie actul pe baza caruia se declanseaza procedura de mediere.

(2) În cazul în care una dintre parti nu se prezinta sau, desi partile sunt prezente, cel puțin una dintre ele nu este de acord cu solutionarea litigiului prin intermediul procedurii de mediere, se va trece la solutionarea litigiului prin intermediul procedurii contencioase. Procesul-verbal încheiat într-o asemenea situatie constituie actul pe baza caruia se declanseaza procedura contencioasa.

CAPITOLUL IV **Procedura de mediere**

Art.11. – (1) Prezenta procedura de mediere se aplica atât în situația prevăzută la art.10 alin.(1) cât și în situația litigiilor dintre utilizatori și furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice sau furnizorii de servicii postale.

(2) Utilizatorii serviciilor de comunicații electronice sau ai serviciilor postale au obligația de a parcurge în prealabil procedurile sau mecanismele de soluționare a reclamațiilor ale furnizorilor și să facă dovada acestora pentru a putea sesiza ANRC în vederea soluționării litigiului.

Art.12. – (1) Partile vor depune toate diligentele în vederea soluționării litigiului pe cale amiabilă. *Comisia* are sarcina de a ajuta partile să soluționeze litigiul pe această cale.

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

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

Art.13. – În cursul desfășurării procedurii de mediere partile 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 partilor.

Art.14. – Partile pot solicita *Comisiei* să clarifice sfera de aplicare unor dispoziții legale din domeniul comunicațiilor electronice și al serviciilor postale, aplicabile litigiului în cauză.

Art.15. – În cazul în care medierea are ca rezultat soluționarea pe cale amiabilă a litigiului, partile vor încheia o tranzacție. Tranzacția se va încheia în forma scrisă în mai multe exemplare, câte unul pentru fiecare parte și un exemplar pentru ANRC.

Art.16. – (1) Procedura de mediere va respecta principiul confidențialității și nu poate depăși 30 de zile de la data sesizării ANRC.

(2) În cazul litigiilor dintre furnizorii de rețele sau de servicii de comunicații electronice ori dintre furnizorii de servicii postale, dacă partile nu ajung la o înțelegere în termenul prevăzut la alin.(1), litigiul va fi soluționat prin intermediul procedurii contencioase. Pe parcursul întregii procedurii de mediere oricare dintre parti poate solicita *Comisiei* trecerea la soluționarea litigiului prin intermediul procedurii contencioase, toate actele și lucrările dosarului administrate până în acel moment rămânând câștigate cauzei.

(3) În cazul litigiilor dintre utilizatori și furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice sau furnizorii de servicii postale, dacă partile nu ajung la o înțelegere în termenul prevăzut la alin.(1), aceștia se pot adresa instanței de judecată competente în vederea soluționării litigiului.

CAPITOLUL V

Procedura contencioasă

Art.17. – Prezenta procedura contencioasă se aplică doar în situația litigiilor între furnizorii de rețele sau de servicii de comunicații electronice ori între furnizorii de servicii postale în legătură cu obligațiile impuse acestora în temeiul legislației din domeniul comunicațiilor electronice și al serviciilor postale.

Art.18. – (1) În cazul în care litigiul urmează să se soluționeze prin intermediul procedurii contencioase, *Comisia* va comunica partilor 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 sanctiunea neluării în considerare a apărărilor formulate ulterior. *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.19. – Dacă sunt necesare informații suplimentare din partea oricărei părți, acestea pot fi obligate să furnizeze respectivele informații în termen de 7 zile, sub sanctiunea prevăzută la art.56 alin.(1) din *Ordonanța-cadru* sau la art.60 alin.(1) din *Ordonanța privind serviciile postale*, după caz.

Art.20. – 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.21. – 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.22. – În urma analizării tuturor informațiilor și în urma audierii punctelor de vedere exprimate în cauza *Comisia* redactează o soluție preliminară care se comunică părților împreună cu măsurile propuse în vederea soluționării litigiului.

Art.23. – (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.24. – (1) În cazul în care a fost adresată *Comisiei* o cerere de reanalizare sau dacă au fost aduse la cunoștința acesteia informații relevante, *Comisia*, după împlinirea termenului prevăzut la art.23 alin.(1), va convoca de urgență părțile pentru a-și expune punctele de vedere.

(2) După expirarea termenului prevăzut la art.23 alin.(1) sau după convocarea părților în condițiile alin.(1) *Comisia* va considera procedura finalizată.

Art.25. – (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) componenta *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.26. – (1) Decizia prin care *ANRC* solutioneaza litigiul trebuie pronuntata în termen de 4 luni de la data încheierii procesului-verbal prin care se declanseaza procedura de mediere, prevazut la art.10 alin.(1), sau a procesului-verbal prin care se declanseaza procedura contencioasa prevazut la art.10 alin.(2).

(2) În situatii exceptionale, pentru buna solutionare a cazului, acest termen poate fi prelungit prin decizie a presedintelui *ANRC*.

CAPITOLUL VI

Dispozitii tranzitorii si finale

Art.27. – Procedura de mediere si procedura contencioasa, stabilite prin prezenta decizie, sunt gratuite.

Art.28. – (1) Partile își pot exercita, personal sau prin reprezentant, drepturile prevazute de prezenta decizie.

(2) Reprezentantii partilor trebuie sa prezinte înscrisurile care le atesta calitatea de reprezentant.

Art.29. – Dosarul litigiului se pastreaza de catre *ANRC*, în cadrul Serviciului Mediere si Solutionarea Litigiilor, si va cuprinde toate documentele primite sau comunicate de *ANRC* în cursul procedurii stabilite prin prezenta decizie, având atasate si dovezile de comunicare, dupa caz.

Art.30. – (1) Termenele prevazute în prezenta decizie se calculeaza conform prevederilor art.101 din Codul de procedura civila.

(2) În situatii exceptionale aceste termene pot fi scurtate sau prelungite, dupa caz.

Art.31. – În situatii exceptionale, când *Comisia* considera ca o parte poate suferi grave prejudicii pâna la solutionarea litigiului, presedintele *ANRC*, prin decizie, poate dispune masuri cu caracter provizoriu în vederea evitarii producerii prejudiciului sau limitarii întinderii acestuia.

Art.32. – (1) Daca în cursul desfasurarii procedurii stabilite prin prezenta decizie se constata nerespectarea unei obligatii prevazute în autorizatii sau licente, în legislatia din domeniul comunicatiilor electronice si al serviciilor postale, sanctionata ca abatere administrativa sau contraventie, în legatura cu obiectul litigiului, se va aplica regimul sanctionator instituit prin dispozitiile legale respective.

(2) În acest caz decizia emisa de presedintele *ANRC* în vederea solutionarii litigiului va tine seama de actul de constatare si sanctionare a faptei prevazute la alin.(1).

Art.33. – (1) Prezenta decizie va fi publicata în Monitorul Oficial al României, Partea I.

(2) La data publicarii prezentei decizii, Decizia presedintelui *ANRC* nr.139/EN/2002 privind stabilirea procedurii de solutionare a litigiilor ce intra în competenta Autoritatii Nationale de Reglementare în Comunicatii, publicata în Monitorul Oficial, Partea I, nr.20 din 15 ianuarie 2003, își înceteaza aplicabilitatea.

PRESEDINTE
ION SMEIANU

Bucuresti, 2003

Nr./EN

Anexa

FORMULARUL-TIP AL SESIZARII

1. Datele de identificare a *reclamantului*

a. Nume si domiciliu/ Denumire si sediu

b. Reprezentat(a) de

c. Numar de telefon/ Fax/ Adresa de e-mail

d. Titular al autorizatiei generale/licentei (daca este cazul)

2. Datele de identificare a *pârâtului*

a. Nume si domiciliu/ Denumire si sediu

8. Solutia sau masurile propuse de *reclamant* pentru solutionarea litigiului

9. Procedura agreata în vederea solutionarii litigiului

- a) mediere;
- b) procedura contencioasa.

10. Alte informatii considerate necesare pentru buna solutionare a litigiului

Semnatura/ Stampila

PROIECT