



HOTĂRÎRE
pentru aprobarea Regulamentului privind procedura de soluționare
a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice

nr. 15 din 23.09.2008

Monitorul Oficial nr.193-194/576 din 28.10.2008

* * *

Abrogat: 13.12.2013

[Hotărîrea ANRCETI nr.54 din 24.09.2013](#)

Înregistrat
la Ministerul Justiției
al Republicii Moldova
nr.617 la 23 octombrie 2008
Ministru _____V.Pîrlog

Întru executarea prevederilor art.8 alin.(6) lit.a) și art.9 alin.(1) lit.q) și lit.r) ale [Legii comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15.11.2007](#) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.51-54, art.155), în temeiul p.15 lit.b) al Regulamentului Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), aprobat prin [Hotărîrea Guvernului nr.905 din 28.07.2008](#) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.143-144, art.917), Consiliul de Administrație

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Regulamentul privind procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice (se anexează).
2. Se abrogă Regulamentul privind modul de soluționare a litigiilor dintre operatori, precum și cele dintre operatori și utilizatori, de către Agenția Națională pentru Reglementare în Telecomunicații și Informatică, aprobat prin [Hotărîrea Consiliului de Administrație al ANRTI nr.17/3 din 07.08.2001](#) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2001, nr.155-157, art.370), înregistrat la Ministerul Justiției cu nr.241 din 03.12.2001.
3. Prezenta hotărîre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

**PREȘEDINTELE CONSILIULUI
DE ADMINISTRAȚIE AL ANRCETI**

Sergiu SÎTNIC

Membrii Consiliului

**Ion Pochin
Iurie Ursu**

Chișinău, 23 septembrie 2008.

Nr.15.

Anexă
la Hotărîrea Consiliului de
Administrație al ANRCETI

REGULAMENTUL **privind procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice**

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament stabilește procedura de soluționare de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (denumită în continuare – Agenția) a litigiilor dintre furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice (denumiți în continuare – furnizori) precum și a litigiilor dintre furnizorii de servicii de comunicații electronice și utilizatorii finali ce intră în competența Agenției.

2. În situația apariției unui litigiu între furnizorul de servicii de comunicații electronice și utilizatorul final ocazionate de aplicarea prevederilor [Legii comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15.11.2007](#) (denumită în continuare – Legea nr.241/2007), care nu a fost soluționat de către părți pe cale amiabilă, conform procedurii stabilite prin contractele încheiate, aceștia au dreptul de a se adresa Agenției în vederea soluționării prin mediere a litigiului în cauză.

3. În situația apariției unui litigiu dintre furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, în legătură cu drepturile și obligațiile impuse acestora în temeiul Legii nr.241/2007, în cazul în care nu pot fi soluționate de către aceștia de sine stătător, oricare dintre părți sesizează Agenția în vederea soluționării litigiului prin procedura de mediere sau procedura contencioasă.

4. Agenția, după soluționarea prin procedura contencioasă a litigiilor prevăzute în p.3 al prezentului Regulament, va adopta o decizie obligatorie în acest sens. Orice obligații impuse unei părți de către Agenție pentru soluționarea unui litigiu trebuie să corespundă prevederilor Legii nr.241/2007.

5. În orice moment al procedurii de soluționare a litigiului părțile pot încheia o tranzacție cu privire la obiectul litigiului.

6. Dacă reclamantul renunță la pretenție sau dacă, fiind citat, nu s-a prezentat nemotivat la ședință, Agenția încetează procedura de soluționare a litigiului.

7. În desfășurarea activității de soluționare a litigiilor prevăzute de prezentul Regulament vor fi respectate principiile dreptului la apărare, egalității și contradictorialității.

8. Procedura de mediere și procedura contencioasă, stabilite prin prezentul Regulament, sînt facultative și gratuite.

9. În sensul prezentului Regulament se aplică definițiile prevăzute de articolul 2 al [Legii nr.241/2007](#).

II. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR DINTRE FURNIZORII DE REȚELE ȘI/SAU SERVICII DE COMUNICAȚII ELECTRONICE

Secțiunea 1

Inițierea procedurii

10. Partea interesată se va adresa Agenției prin cerere scrisă, depusă personal sau prin reprezentant la sediul Agenției sau expediată prin serviciul de trimitere recomandată, cu confirmare de primire, prin fax, sau printr-un înscris în formă electronică, căruia i s-a aplicat o semnătură digitală autentică, bazată pe un certificat al cheii publice, nesuspendat sau nerevocat la momentul respectiv.

11. Reclamația va cuprinde informații privitoare la:

- a) părțile litigiului și datele de identificare a acestora;
- b) obiectul litigiului – se vor menționa obligațiile impuse în temeiul [Legii nr.241/2007](#), altor legi, acte normative, reglementărilor privind activitatea din domeniul comunicațiilor electronice pretins a fi fost încălcate de către reclamat;
- c) motivarea în fapt – reclamantul trebuie să furnizeze detalii, inclusiv documente relevante (copii de pe corespondență, note ale ședințelor dintre părți etc.);
- d) motivarea în drept – dispozițiile legale pe care se întemeiază;

- e) modul în care reclamantul este afectat de litigiu;
- f) măsurile întreprinse de părți pentru soluționarea pe cale amiabilă a litigiului, în cazul existenței unor asemenea demersuri, copia răspunsului (deciziei) reclamatului la petiția reclamantului, copia contractului de prestare a serviciilor, factura de plată și alte documente;
- g) soluțiile și măsurile propuse de către reclamant pentru soluționarea litigiului;
- h) procedura agreată în vederea soluționării litigiului în cazul litigiului dintre furnizori;
- i) semnătura și ștampila, după caz.

12. Reclamația se va întocmi conform formularului-tip elaborat de Agenție.

13. Formularul – tip poate fi obținut de la sediul Agenției sau de pe Pagina – WEB oficială a Agenției – www.anrceti.md.

14. Reclamațiile sînt înregistrate într-un registru al Agenției și păstrate într-un dosar separat.

15. Reclamația trebuie să fie semnată de autor sau de reprezentantul, împuternicit în modul corespunzător, indicîndu-se numele, prenumele și domiciliul sau sediul.

16. Reclamațiile, care nu întrunesc condițiile prevăzute la p.10, p.11 și p.15 ale prezentului Regulament nu se examinează de Agenție.

17. Înainte de sesizarea Agenției reclamantul trebuie să adreseze reclamația furnizorului în a cărei competență nemijlocită este soluționarea litigiului. Reclamatul este obligat să examineze cererea în termen de 30 zile, iar cele ce nu necesită o studiere și examinare suplimentară – fără întârziere sau în termen de 15 zile de la data înregistrării și să informeze reclamantul despre decizia luată.

18. În cazul în care reclamantul nu este de acord cu decizia furnizorului sau nu a primit nici un răspuns de la el în termenii stabiliți de legislație, el este în drept să depună reclamația privind soluționarea litigiului la Agenție sau în instanța judecătorească competentă.

19. Dacă reclamația privind soluționarea unui litigiu este depusă direct la Agenție, fără a fi adresată anterior furnizorului, ea se expediază furnizorului, care este obligat să o examineze și să se expună asupra legitimității cererii reclamantului. Reclamatul va informa despre decizia luată atît reclamantul, cît și Agenția, în termen de o lună din ziua primirii reclamației.

20. Reclamațiile utilizatorilor finali sau ale furnizorilor, care nu sînt în competența Agenției, nu sînt examinate, despre acest fapt este informat reclamantul. Dacă reclamația ține de competența altui organ, ea se expediază acestui organ în termen de 3 zile de la data înregistrării, fapt despre care este informat reclamantul.

Secțiunea 2

Măsuri preliminare

21. După înregistrarea reclamației, în cazul în care aceasta întrunește condițiile de formă, prevăzute la p.10, p.11 și p.15 ale prezentului Regulament directorul Agenției, în funcție de natura și complexitatea litigiului, printr-o rezoluție scrisă, transmite reclamația sau litigiul spre examinare și soluționare Serviciului responsabil de soluționarea litigiilor din cadrul Agenției sau, după caz, unei comisii, constituite din salariații Agenției, după caz din membrii Consiliului de Administrație al Agenției (în continuare – împuternicit pentru examinarea litigiului).

22. Împuternicitul pentru examinarea litigiului face o analiză preliminară a materialului furnizat, stabilește competența Agenției de soluționare a litigiului, a cauzei și naturii litigiului, temeinicia cerințelor reclamantului și a măsurilor întreprinse de părți pentru soluționarea diferendelor, precum și a soluțiilor propuse de reclamat. Împuternicitul pentru examinarea litigiului poate solicita părților aflate în litigiu informații suplimentare dacă le consideră necesare soluționării litigiului.

23. Împuternicitul pentru examinarea litigiului va invita părțile, comunicîndu-le data ședinței cu cel puțin 5 zile înainte. Odată cu această comunicare împuternicitul pentru examinarea litigiului va transmite reclamatului reclamația, pentru ca acesta să-și poată prezenta opinia.

24. În cazul în care litigiul este de natură să afecteze drepturile sau interesele legitime ale altor persoane, împuternicitul pentru examinarea litigiului le va identifica și va comunica acestora un rezumat al litigiului, precizînd data pînă la care pot să-și exprime opinia. Împuternicitul pentru examinarea litigiului este obligat să analizeze aceste opinii în soluționarea litigiului.

25. În cazul în care părțile se prezintă la data prevăzută la p.23 al prezentului Regulament, împuternicitul pentru examinarea litigiului va aduce la cunoștința acestora posibilitatea de a recurge la soluționarea litigiului prin intermediul procedurii de mediere.

26. În cazul în care părțile sînt de acord cu soluționarea litigiului prin mediere, împuternicitul pentru examinarea litigiului va întocmi un proces-verbal care constituie actul pe baza căruia se declanșează procedura de mediere.

27. În cazul în care una dintre părți nu se prezintă sau, deși părțile sînt prezente, cel puțin una dintre ele nu este de acord cu soluționarea litigiului prin intermediul procedurii de mediere, se va trece la soluționarea litigiului prin intermediul procedurii contencioase. Procesul-verbal întocmit într-o asemenea situație constituie actul pe baza căruia se declanșează procedura contencioasă.

28. Dezbaterile în cadrul procedurii de soluționare a litigiului se consemnează în procesul-verbal al ședinței, care va cuprinde:

- a) o scurtă descriere a desfășurării ședinței;
- b) cererile și susținerile părților;
- c) motivele măsurilor dispuse;
- d) dispozitivul;
- e) semnătura împuternicitului pentru soluționarea litigiului.

29. Orice dispoziție a Agenției se consemnează în proces-verbal și va fi motivată.

Secțiunea 3

Procedura de mediere

30. Procedura de mediere reprezintă o modalitate alternativă de soluționare a litigiului dintre părți pe cale amiabilă cu asistența Agenției. Mediarea se întemeiază pe cooperarea părților și utilizarea de către împuternicitul pentru examinarea litigiului a unor metode și tehnici specifice, bazate pe comunicare și negociere.

31. Împuternicitul pentru examinarea litigiului are sarcina de a ajuta părțile să soluționeze litigiul pe această cale și va depune toate eforturile pentru a face părțile să-și înțeleagă reciproc opinia, rolul Agenției fiind acela de a asista părțile.

32. Împuternicitul pentru examinarea litigiului nu poate impune o anumită soluție, fiind sarcina părților de a ajunge la o înțelegere în vederea soluționării litigiului.

33. Mediarea are loc la sediul Agenției sau în alt loc ales de părți. În cursul desfășurării procedurii de mediere părțile sînt invitate la ședințe în mod separat sau împreună, numărul acestora fiind determinat de complexitatea cazului. După fiecare ședință împuternicitul pentru examinarea litigiului întocmește un proces-verbal al ședinței.

34. Părțile pot solicita împuternicitului pentru examinarea litigiului să clarifice sfera de aplicare a unor dispoziții legale din domeniul comunicațiilor electronice, aplicabile în cauză.

35. În cazul în care mediarea are ca rezultat soluționarea pe cale amiabilă a litigiului, părțile vor încheia o tranzacție. Tranzacția se semnează dacă părțile acceptă condițiile formulate și va include angajamentele asumate de părți care sînt responsabile de rezultatele medierii și de conținutul tranzacției semnate.

36. Agenția nu are putere de decizie în privința conținutului înțelegerii asupra căreia vor conveni părțile.

37. Tranzacția se va încheia în formă scrisă în mai multe exemplare, cîte unul pentru fiecare parte și un exemplar pentru Agenție.

38. Procedura de mediere va respecta principiul confidențialității și nu poate depăși 30 de zile de la data sesizării Agenției.

39. Dacă părțile nu ajung la o înțelegere în termenul dat, litigiul va fi soluționat prin intermediul procedurii contencioase.

40. Pe parcursul întregii proceduri de mediere oricare dintre părți poate solicita împuternicitului pentru examinarea litigiului trecerea la soluționarea litigiului prin intermediul procedurii contencioase, toate actele, dovezile și probele dosarului administrate pînă în acel moment rămînînd valabile pentru

examinarea cazului în procedura contencioasă.

41. Părțile își pot exercita drepturile personal sau prin reprezentant.

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

Secțiunea 4

Procedura contencioasă

42. Procedura contencioasă este o modalitate alternativă de soluționare a litigiilor, în care Agenția decide în cazul unui litigiu dintre furnizori, în legătură cu drepturile și obligațiile impuse acestora în temeiul legislației din domeniul comunicațiilor electronice. Agenția la cererea oricăreia dintre părți și fără a aduce atingere dreptului părților de a soluționa litigiul prin încheierea unei tranzacții de împăcare, ia o decizie cu caracter obligatoriu în vederea soluționării litigiului.

Dacă părțile au încheiat o tranzacție asupra litigiului, procedura contencioasă se finalizează prin întocmirea în formă scrisă a tranzacției, semnată de părțile din litigiu, conform prevederilor p.35 și p.37 ale prezentului Regulament.

43. În cazul în care litigiul urmează a se soluționa prin intermediul procedurii contencioase, împuternicitul pentru examinarea litigiului va comunica părților data la care sînt invitate la Agenție. În cazul în care se recurge direct la soluționarea litigiului prin procedura contencioasă, reclamatul va fi informat să depună răspunsul la reclamație în termen de 7 zile de la comunicare, sub sancțiunea neluării în considerare a apărărilor formulate ulterior, cu excepția acelor a căror necesitate ar rezulta din dezbateri și pe care reclamatul nu le putea prevedea. Reclamatului îi vor fi remise, prin serviciul de trimitere recomandată cu confirmare de primire, copii de pe reclamație și de pe celelalte documente furnizate de către reclamant.

44. În împrejurări excepționale reclamatul va fi informat să răspundă într-un termen mai scurt. Asemenea împrejurări pot include, fără a se limita doar la acestea, situațiile în care împuternicitul pentru examinarea litigiului consideră că reclamantul ar suferi prejudicii iminente pînă la soluționarea litigiului.

45. Dacă sînt necesare informații suplimentare din partea oricărei părți, acestea pot fi obligate să furnizeze respectivele informații în termen de 3 zile.

46. Reclamantul este în drept:

a) să expună personal sau prin intermediul reprezentantului argumente pentru susținerea cerințelor sale împuternicitului pentru examinarea litigiului;

b) să prezinte împuternicitului pentru examinarea litigiului materiale suplimentare ce țin de examinarea și soluționarea reclamației depuse;

c) să ia cunoștință de materialele examinării;

d) să primească răspuns în scris, verbal sau în formă electronică despre rezultatele examinării;

e) să ceară de la furnizor sau titularul de licență repararea pagubei, în modul stabilit de legislație.

47. În scopul examinării și soluționării corecte a litigiului, stabilirii tuturor circumstanțelor necesare pentru soluționarea lui, împuternicitul pentru examinarea litigiului este în drept:

a) să ceară părților aflate în litigiu informații, extrase din documente, inclusiv, cele cu caracter confidențial;

b) să ceară părților explicații scrise sau verbale cu privire la măsurile întreprinse și soluțiile propuse de reclamant, cu privire la temeiurile prevăzute de legislație în baza cărora părțile din litigiu își întemeiază pretențiile și deciziile lor;

c) să atenționeze participanții la procedura de soluționare a litigiului asupra obligației de păstrare a confidențialității informației, fiind în drept, după caz, să solicite semnarea unui acord de confidențialitate;

d) la solicitarea expresă a uneia dintre părți, să asigure confidențialitatea informației comunicate în raport cu cealaltă parte;

e) să propună părților soluționarea amiabilă a litigiului.

48. Fără a ține cont de principiul confidențialității, împuternicitul pentru soluționarea litigiului este obligat să informeze Agenția sau autoritățile competente referitor la o contravenție administrativă sau o infracțiune iminentă, despre care ia cunoștință în cadrul procesului de soluționare a litigiului.

49. În cazul în care pentru soluționarea litigiului este necesară efectuarea unor aprecieri tehnico-

științifice, părțile aflate în litigiu au dreptul, să ceară, pe cont propriu efectuarea unei expertize independente.

50. Atunci când împuternicitul pentru examinarea litigiului consideră că are toate informațiile necesare pentru a soluționa cauza, va invita părțile să-și expună opinia asupra litigiului.

51. Părțile pot fi invitate la întruniri de către împuternicitul pentru examinarea litigiului, numărul întrunirilor fiind determinat de complexitatea cazului.

52. Faptul că partea citată legal nu s-a prezentat la dezbateri nu împiedică dezbateri litigiului, cu excepția cazului când partea lipsă invocă, cel târziu în ziua dezbaterii litigiului, motive temeinice de amânare, informând cealaltă parte și Agenția. Amânarea poate fi cerută numai o singură dată.

53. Litigiul este examinat, de regulă, în ședință închisă. Examinarea litigiului în ședință deschisă se permite numai cu încuviințarea ambelor părți.

54. După fiecare ședință împuternicitul pentru examinarea litigiului, va redacta un proces-verbal al ședinței.

55. Părțile au dreptul să ia cunoștință de conținutul procesului-verbal și al actelor din dosar.

56. Împuternicitul pentru soluționarea litigiului stabilește ordinea audierilor și conduce dezbaterile.

57. Agenția poate lua decizia în litigiul depusă spre soluționare în bază de înscrisuri, documente și de alte dovezi scrise, prezentate de părți, fără dezbateri verbale ale cauzei, dacă părțile au renunțat la dezbateri verbale.

58. În urma analizării tuturor informațiilor și în urma audierii opiniilor exprimate de părți, în cazul în care litigiul este soluționat în fond, împuternicitul pentru examinarea litigiului redactează o soluție preliminară care se comunică părților împreună cu măsurile propuse în vederea soluționării litigiului.

59. În termen de 5 zile de la comunicarea soluției preliminare oricare dintre părți poate adresa o cerere împuternicitului pentru examinarea litigiului în vederea reexaminării soluției propuse. Dacă în termenul prevăzut sînt aduse la cunoștința împuternicitului pentru examinarea litigiului informații noi, acesta va decide dacă informațiile sînt relevante pentru soluționarea cauzei și va putea reexamina soluția preliminară.

60. În cazul în care a fost adresată împuternicitului pentru examinarea litigiului o cerere de reanalizare sau dacă au fost aduse la cunoștință acestuia informații relevante, împuternicitul pentru examinarea litigiului după împlinirea termenului de 5 zile, va convoca de urgență părțile pentru a-și expune opinia. După expirarea termenului indicat sau după convocarea părților, împuternicitul pentru examinarea litigiului va considera procedura finalizată.

61. Dacă se stabilește că cerințele reclamantului nu sînt întemeiate, iar acțiunile reclamatului sînt în conformitate cu actele legislative, normative, condițiile autorizării generale și cu condițiile licenței și nu lezează drepturile sau interesele legitime ale reclamantului, Agenția întocmește un răspuns argumentat prin care respinge cererile reclamantului.

62. Dacă se constată că cerințele reclamantului sînt întemeiate, Agenția va lua măsuri, în limitele competenței sale, pentru restabilirea drepturilor și intereselor legitime ale reclamantului.

În acest caz, Agenția, prin decizia de soluționare a litigiului, va cere reclamatului:

a) înlăturarea factorilor care au condus la încălcarea drepturilor reclamantului și restabilirea lor;

b) întreprinderea măsurilor pentru executarea deciziei privind soluționarea litigiului adoptată de Agenție;

c) modificarea deciziei furnizorului care contravine legislației.

63. După finalizarea procedurii de examinare a cauzei împuternicitul pentru examinarea litigiului, prezintă Consiliului de Administrație al Agenției un raport conținînd propunerile pentru soluționarea litigiului și întocmește un proiect de decizie privind soluționarea litigiului.

64. În vederea soluționării litigiului Consiliul de Administrație al Agenției emite o decizie care va cuprinde în mod obligatoriu date privind:

a) împuternicitul pentru examinarea litigiului (persoana responsabilă din cadrul Serviciului responsabil de soluționarea litigiilor sau comisia – componenta și funcția în cadrul Agenției);

b) numele și domiciliul, funcția, 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.

65. Decizia în vederea soluționării litigiului este obligatorie pentru părți. Reclamatul este obligat să execute decizia Agenției, în termenul prevăzut în aceasta.

66. Decizia privind soluționarea litigiului se va emite de către Consiliul de Administrație al Agenției în termen de o lună de la data sesizării Agenției și are forța juridică a unui act administrativ.

În situații excepționale, pentru buna soluționare a cazului, acest termen poate fi prelungit cu cel mult o lună prin decizia directorului Agenției, fapt despre care urmează a fi informate părțile implicate în litigiu.

67. Dacă, în decizia sa, Agenția nu s-a pronunțat asupra unei pretenții din reclamație, oricare dintre părți sau Agenția, din oficiu, poate solicita, în termen de 15 zile de la data primirii sau, după caz, de la data pronunțării deciziei obligatorii, completarea acesteia.

În cazul în care se pronunță asupra unei pretenții susținute în procedura contencioasă, dar neincluse în decizia obligatorie, Agenția adoptă o decizie adițională.

68. În termen de 3 zile de la data adoptării decizia se expediază spre executare părților implicate în litigiu, cu expunerea motivelor pe care se întemeiază.

69. Decizia privind soluționarea litigiului se publică pe pagina WEB oficială a Agenției – www.anrceti.md cu respectarea prevederilor legale referitoare la păstrarea confidențialității.

70. Decizia poate fi atacată la Curtea de Apel Chișinău în condițiile și în termenul prevăzut de legislație.

Capitolul III

SOLUȚIONAREA LITIGIILOR DINTRE UTILIZATORI FINALI ȘI FURNIZORI DE SERVICII DE COMUNICAȚII ELECTRONICE

71. Utilizatorii finali care consideră că le-au fost încălcate de către furnizorii de servicii de comunicații electronice drepturile prevăzute de [Legea nr.241/2007](#) sau alte legi, acte normative, reglementările din domeniul comunicațiilor electronice se pot adresa Agenției în vederea soluționării litigiului.

72. Utilizatorii finali se vor adresa Agenției în modul stabilit de p.10, parcurgând procedura prevăzută de p.17 și p.18 ale prezentului Regulament.

73. În cazul în care utilizatorul final se prezintă personal la sediul Agenției, va putea formula reclamația și verbal, aceasta fiind consemnată în scris de către persoana responsabilă din cadrul Agenției.

Reclamațiile depuse de utilizatorii finali pot fi realizate opțional conform Formularul-tip elaborat de Agenție.

74. Împuternicitul pentru examinarea reclamațiilor și soluționarea litigiilor utilizatorilor finali va lua toate măsurile pentru a stabili cu exactitate situația de fapt și normele juridice aplicabile, inclusiv prin convocarea părților, separat sau împreună.

75. Părțile au obligația de a depune toată diligența în vederea soluționării litigiului pe cale amiabilă și de a colabora în acest sens cu persoana responsabilă din cadrul Agenției.

76. Pentru verificarea faptelor expuse în reclamație directorul Agenției poate dispune efectuarea unui control inopinat al furnizorului de servicii de comunicații electronice.

77. În cazul în care, în termen de 30 de zile de la primirea unei reclamații, părțile nu au ajuns la o înțelegere cu privire la obiectul litigiului, Agenția le va transmite acestora opinia sa cu privire la modalitățile de soluționare a litigiului, motivată în mod corespunzător, care are caracter de recomandare.

Capitolul IV

DISPOZIȚII FINALE

78. Dosarul litigiului se păstrează de către Agenție și va cuprinde toate documentele primite sau comunicate Agenției în cursul procedurii stabilite prin prezentul Regulament, având atașate și dovezile de

comunicare, după caz.

79. Dacă în cursul desfășurării procedurii stabilite prin prezentul Regulament se constată nerespectarea unei obligații prevăzute în condițiile autorizării generale sau condițiile prevăzute de licențe, în [Legea nr.241/2007](#) sau în actele normative, reglementările privind activitatea din domeniul comunicațiilor electronice sancționată ca contravenție administrativă, în legătură cu obiectul litigiului, se va aplica procedura prevăzută de legislație.

În acest caz decizia sau opinia Agenției privind soluționarea litigiului va ține cont de actul de constatare și sancționare a faptei date.

80. Decizia Agenției este obligatorie pentru executare și poate fi suspendată sau anulată numai printr-o altă decizie a Agenției sau prin hotărârea instanței de contencios administrativ.

81. În cazul în care furnizorul reclamat nu execută întocmai și în termenul prevăzut dispozițiile din decizia Agenției de soluționare a reclamației sau litigiului și dacă aceste acțiuni contravin condițiilor autorizării generale sau condițiilor prevăzute de licențe, Agenția va lua măsurile de rigoare prevăzute de legislație.