



(AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU REGLEMENTARE ÎN TELECOMUNICAȚII ȘI INFORMATICĂ)

HOTĂRÎRE

cu privire la aprobarea Regulamentului 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

nr. 17/3 din 07.08.2001

Monitorul Oficial al R.Moldova nr.155-157/373 din 20.12.2001

* * *

Abrogat: 28.10.2008

[Hotărîrea ANRCETI nr.15 din 23.09.2008](#)

Notă: Vezi [Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15.11.2007](#), art.8 (în vigoare – 14.03.2008)

În baza art.10 (1) lit.a) al [Legii telecomunicațiilor nr.520-XIII din 07.07.1995](#), Consiliul de Administrație

HOTĂRĂȘTE:

Aproba 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 (se anexează).

PREȘEDINTELE CONSILIULUI
DE ADMINISTRAȚIE AL AGENȚIEI
NAȚIONALE PENTRU REGLEMENTARE
ÎN TELECOMUNICAȚII ȘI INFORMATICĂ

Stepan MUZÎCA

Chișinău, 7 august 2001.

Nr.17/3.

Aprobat:

Prin Hotărîrea Consiliului
de administrație al Agenției
Naționale pentru Reglementare
în Telecomunicații și Informatică
nr.17/3 din 7 august 2001

_____ Stepan Muzîca

Înregistrat:

Ministerul Justiției
nr.241 din 3 decembrie 2001

_____ Ion Morei

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

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Presentul Regulament este elaborat în corespundere cu prevederile [Legii telecomunicațiilor](#), [Legii cu privire la petiționare](#), [Legii privind protecția consumatorilor](#) și Regulamentului Agenției Naționale pentru Reglementare în Telecomunicații și Informatică, aprobat prin [Hotărârea Guvernului nr.843 din 17 august 2000](#).

2. Regulamentul stabilește modul și procedura de examinare și soluționare de către Agenția Națională pentru Reglementare în Telecomunicații și Informatică (în continuare – Agenția) a litigiilor dintre utilizatori și titularii de licențe din domeniul telecomunicațiilor și informaticii și a litigiilor dintre titularii de licențe din acest domeniu.

3. Scopul Regulamentului este de a crea mecanismul de apărare de către Agenție a drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorilor și titularilor de licență și de soluționare a reclamațiilor și litigiilor. Regulamentul se extinde asupra tuturor utilizatorilor și titularilor de licențe din domeniul telecomunicațiilor și informaticii.

4. În sensul prezentului Regulament, prin termenii menționați în continuare se subînțelege:

Utilizator – persoană fizică sau juridică care beneficiază de servicii de telecomunicații și informatică contra plată.

Litigiu – inconveniente dintre utilizatori și titularii de licențe sau dintre titularii de licență, prin care o parte aflată în litigiu are pretenții față de altă parte, pe care cealaltă parte nu le recunoaște sau nu le îndeplinește.

Reclamație – orice cerere, propunere adresată în scris Agenției de către utilizatori sau titularii de licență, în scopul asigurării protecției drepturilor și intereselor lor legitime.

Reclamant – utilizator sau titular de licență care a depus o reclamație la Agenție.

Reclamat – titularul de licență sau utilizatorul împotriva căruia este depusă reclamația sau acțiunile căruia sînt contestate.

Titular de licență – persoana juridică deținător a licenței pentru activitate în domeniul telecomunicațiilor și informaticii.

Prejudiciu – lezare materială sau morală cauzată persoanei în rezultatul unor acțiuni neconforme.

5. Ceilalți termeni din prezentul Regulament au înțelesul conform definițiilor din Legea telecomunicațiilor.

II. COMPETENȚA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR ȘI LITIGIILOR

6. Agenția este autoritatea care conform articolelor 9 (1), 10 (1) și 14 (2) ale Legii telecomunicațiilor este competentă să examineze cererile și propunerile utilizatorilor și să soluționeze litigiile dintre utilizatori și titularii de licență, precum și litigiile dintre titularii de licențe din domeniul telecomunicațiilor și informaticii.

7. Agenția soluționează reclamațiile și litigiile privind:

a) prestarea de către titularii de licențe a serviciilor de telecomunicații și informatică necalitative, care nu corespund cerințelor și condițiilor prevăzute de licențele pentru activitate, contractele de prestare a serviciilor, legile, actele normative, standardele și reglementările privind activitatea din domeniul telecomunicațiilor și informaticii;

b) nerespectarea de către titularii de licențe a cerințelor și condițiilor prevăzute de licențele pentru activitate, contractele de prestare a serviciilor, legile, actele normative, standardele și reglementările privind activitatea din domeniul telecomunicațiilor și informaticii;

c) refuzul neîntemeiat al titularului de licență de a asigura accesul necondiționat al utilizatorului la serviciile de telecomunicații și informatică sau de a încheia, modifica, rezilia un contract privind prestarea acestor servicii;

d) refuzul neîntemeiat al titularului de licență de a asigura, conform condițiilor licenței, accesul sau conectarea la rețeaua sa de telecomunicații a rețelei unui alt titular de licență;

e) condițiile și regulile de interconectare a rețelelor titularilor de licențe;

f) aplicarea unor tarife discriminatorii la prestarea serviciilor publice de telecomunicații și informatică;

g) impunerea utilizatorilor sau altor titulari de licență a unor condiții contrare prevederilor legilor, actelor normative, condițiilor licenței și reglementărilor privind activitatea din domeniul telecomunicațiilor și informaticii;

h) deconectarea neîntemeiată a echipamentelor terminale a utilizatorilor sau a rețelei de telecomunicații a altui titular de licență;

i) întreruperea neîntemeiată de către titularul de licență a prestării serviciilor de telecomunicații și informatică sau alte modificări în condițiile de prestare a serviciilor care contravin condițiilor stipulate în licență, contractele de prestare a serviciilor, legile, actele normative, standardele și reglementările din domeniu;

j) refuzul titularului de licențe de a prezenta informații complete și veridice cu privire la serviciile prestate, în special privind caracteristicile, calitatea, condițiile de prestare a serviciilor, tarife, modul de plată, penalități, instrucțiuni de prestare a serviciilor;

k) prezentarea unor facturi de plată ce conțin calcule greșite și refuzul titularului de licență de a corecta sau restitui suma de bani percepută în mod nejustificat de la utilizator;

l) refuzul titularului de licență de a examina și soluționa reclamațiile depuse de către utilizator sau alt titular de licență;

m) neexecutarea de către titularul de licență a deciziilor Agenției privind soluționarea reclamațiilor sau litigiilor;

n) alte reclamații sau litigii ce țin de competența Agenției, dacă ating drepturile sau interesele legitime ale reclamantului.

8. Agenția nu decide asupra prejudiciilor morale sau materiale cauzate unei părți. Pentru repararea prejudiciilor materiale sau morale, partea vătămată este în drept să se adreseze în instanța judecătorească competentă.

9. Utilizatorii au dreptul de a solicita Agenției informații privind activitatea titularilor de licențe, cu excepția informațiilor de natură confidențială.

III. PROCEDURA DEPURERII RECLAMAȚIILOR

10. Conform art.14 (2) al Legii telecomunicațiilor, Agenția soluționează litigiile dintre utilizatori și titularii de licență sau litigiile dintre titularii de licență, care nu au fost soluționate de sine stătător de către aceștia.

11. La depunerea cererii privind soluționarea litigiului la Agenție, reclamantul trebuie să prezinte dovezi de tranzacție. Persoana interesată trebuie să adreseze reclamația titularului de licență în a cărei competență nemijlocită este soluționarea litigiului. Titularul de licență reclamat este obligat să examineze cererea în termenul prevăzut de legislație și să informeze reclamantul despre decizia luată.

12. În cazul în care reclamantul nu este de acord cu decizia titularului de licență 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.

13. Dacă cererea privind soluționarea unui litigiu este depusă direct la Agenție, fără a fi adresată anterior titularului de licență, ea se expediază titularului de licență, care este obligat să o examineze și să se expună asupra legitimității cererii reclamantului. Titularul de licență reclamat va informa despre decizia luată atât reclamantul, cât și Agenția, în termen de o lună din ziua primirii reclamației.

14. Reclamația se depune în scris, în limba de stat sau într-o altă limbă în conformitate cu legislația în vigoare.

15. Reclamația trebuie să fie semnată de autor și să conțină numele, prenumele și domiciliul acestuia. Reclamațiile, care nu conțin aceste date, se consideră anonime și nu se examinează de Agenție.

16. Reclamația trebuie să conțină informații privind litigiul, cerințele și pretențiile reclamantului, temeiul cerințelor sale, drepturile sau interesele lezate, precum și alte informații utile pentru soluționarea corectă și operativă a cazului, de exemplu: copia răspunsului (deciziei) reclamatului cu privire la

examinarea litigiului, copia contractului de prestare a serviciilor, factura de plată și alte documente doveditoare.

17. În anexa prezentului Regulament se conține un model al unei reclamații, forma acesteia are un caracter de recomandare.

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

19. Reclamațiile utilizatorilor sau ale titularilor de licențe, 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 5 zile de la data înregistrării, fapt despre care este informat reclamantul.

IV. EXAMINAREA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR ȘI A LITIGIILOR

20. Reclamațiile se examinează în termen de o lună, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară – fără întîrziere sau în termen de 15 zile de la data înregistrării. În cazuri deosebite, termenul de examinare poate fi prelungit de către directorul Agenției cu cel mult o lună, fapt despre care este informat reclamantul.

21. După înregistrarea reclamației, directorul Agenției, printr-o rezoluție scrisă, transmite reclamația sau litigiul spre examinare și soluționare unei persoane responsabile din cadrul Agenției, sau unei comisii speciale de examinare, care efectuează examinarea în prealabil și prezintă Consiliului de Administrație al ANRTI materiale necesare pentru soluționarea definitivă a diferendelor.

22. Persoana responsabilă examinează reclamația sau litigiul și trebuie să stabilească: competența Agenției de soluționare a reclamației, temeinicia cerințelor reclamantului și a soluțiilor propuse de reclamat. După examinarea cauzei, persoana responsabilă întocmește un proiect de decizie privind soluționarea reclamației sau litigiului.

23. Scrisoarea de răspuns, prin care se soluționează reclamațiile sau se răspunde la sesizările și propunerile reclamantului, este semnată de director ori unul din directorii-adjuncți ai Agenției. Ea se întocmește în limba de stat sau într-o altă limbă în conformitate cu legislația în vigoare.

24. Litigiile, pentru soluționarea cărora sînt necesare organizarea unor ședințe publice, în cadrul cărora părțile aflate în litigiu pot face explicații, prezenta probe, propune soluții posibile pentru soluționarea litigiului, sînt examinate și soluționate de către Consiliul de Administrație al ANRTI.

25. Președintele Consiliului stabilește data și locul ședinței. Părțile aflate în litigiu sînt informate, în scris, cu 3 zile înainte de ziua ședinței, cu privire la ordinea de zi a ședinței.

26. Ședințele de examinare ale Consiliului de Administrație sînt publice. În cazul în care chestiunile examinate au un caracter confidențial, președintele Consiliului, la cererea părților sau din oficiu, ordonă ca ședința să fie închisă.

27. Reclamantul are dreptul:

a) să expună personal argumente pentru susținerea cerințelor sale persoanei responsabile sau Consiliului de Administrație;

b) să beneficieze de serviciile reprezentantului care se achită pe cont propriu;

c) să prezinte persoanei responsabile sau Consiliului de Administrație materiale suplimentare ce țin de examinarea și soluționarea reclamației depuse ori să solicite Agenției de a cere aceste materiale de la reclamat;

d) să ia cunoștință de materialele examinării;

e) să primească un răspuns scris sau oral despre rezultatele examinării;

f) să ceară de la titularul de licență repararea pagubei, în modul stabilit de legislație.

28. În scopul examinării și soluționării corecte a litigiului, stabilirii tuturor circumstanțelor necesare pentru soluționarea lui, Consiliul de Administrație sau persoana responsabilă, este în drept:

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

- să ceară părților explicații scrise sau orale cu privire la faptele întreprinse și soluțiile propuse de reclamat, cu privire la temeiurile prevăzute de legislație în baza cărora părțile din litigiu își întemeiază pretențiile și deciziile lor.;

- să organizeze o ședință a Consiliului de Administrație cu participarea părților aflate în litigiu sau a reprezentanților acestora, persoanei responsabile și altor persoane interesate;

- să propună părților soluționarea amiabilă a litigiului.

29. În scopul examinării și soluționării reclamației sau litigiului, directorul Agenției poate dispune efectuarea unui control al titularilor de licență.

30. Agenția este obligată să examineze reclamațiile în termenul stabilit de lege. Dacă se constată că cerințele reclamantului sînt întemeiate, Agenția va lua măsuri, în limitele competenței sale, pentru restabilirea drepturilor și intereselor legitime ale reclamantului.

31. În acest caz, Agenția, prin decizia de soluționare a reclamației sau litigiului, va cere reclamatului:

a) să recomande restabilirea drepturilor lezate ale reclamantului și ca acesta să-i recupereze, în condițiile legii, prejudiciul cauzat;

b) să întreprindă măsuri pentru executarea deciziilor adoptate de Agenție în rezultatul examinării reclamației sau litigiului;

c) să recomande sau să modifice deciziile titularilor care contravin legislației și să ia măsuri urgente pentru suprimarea acțiunilor ilegale.

32. Rezultatul examinării și decizia luată de către Agenție se aduc la cunoștință reclamantului în scris, iar cu consimțămîntul acestuia – oral. Răspunsul trebuie să fie bazat pe materialele examinării și să conțină trimiteri la legislație.

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

34. În cazul în care pentru soluționarea litigiului este necesară efectuarea unui control sau aprecieri tehnico-științifice, părțile aflate în litigiu au dreptul, cu acordul directorului Agenției, să ceară, pe cont propriu efectuarea unei expertize independente.

V. EXECUTAREA, CONTESTAREA ȘI MĂSURILE DE ÎNDEPLINIRE A DECIZIILOR AGENȚIEI DE SOLUȚIONARE A LITIGIILOR

35. Decizia Agenției de soluționare a reclamației sau litigiului se transmite reclamantului și reclamatului.

36. Reclamantii, care consideră că drepturile lor sînt lezate și nu sînt de acord cu decizia Agenției, au dreptul de a se adresa în instanța de contencios administrativ, în termen de 6 luni – din ziua comunicării deciziei (primirii răspunsului Agenției) sau nu au primit răspuns în modul stabilit.

37. Reclamatul este obligat să execute decizia Agenției, în termenul prevăzut în aceasta. Decizia Agenției este obligatorie pentru executare și poate fi suspendată sau anulată numai printr-o altă decizie a Agenției sau prin hotărîrea instanței de contencios administrativ.

38. În cazul în care titularul de licență reclamat nu execută întocmai și în termenul prevăzut dispozițiile din decizia Agenției de soluționare a reclamației sau litigiului și dacă aceste acțiuni contravin condițiilor licenței, Agenția va lua măsurile de rigoare prevăzute de legislație, inclusiv suspendarea și ulterior retragerea licenței pentru activitate conform prevederilor [Legii privind acordarea de licențe pentru unele genuri de activitate nr.332-XIV din 26.03.1999](#).

39. În cazul în care pe parcursul examinării reclamației sau litigiului sînt descoperite fapte de încălcare de către titularii de licențe a prevederilor actelor legislative, normative sau ale condițiilor licenței, Agenția are dreptul să aplice sancțiuni, inclusiv amenzi conform competenței sale, în modul stabilit de legislație.

40. Părțile aflate în litigiu, care dețin argumente, informații sau probe noi, sînt în drept să adreseze Agenției o reclamație. Reclamațiile adresate Agenției a doua oară, care nu conțin argumente sau informații noi, nu se reexaminează, fapt despre care reclamantul este informat în scris.

VI. DISPOZIȚII FINALE

41. Presentul Regulament intră în vigoare la data publicării și este obligatoriu pentru toți titularii de licențe și utilizatorii din domeniul telecomunicațiilor și informaticii.

Anexă
Agenției Naționale
pentru Reglementare
în Telecomunicații și Informatică
bd. Ștefan cel Mare 134,
mun. Chișinău, MD-2012

RECLAMAȚIE

1. Reclamantul: _____

(numele și prenumele utilizatorului – persoană fizică/

denumirea utilizatorului sau titularului de licență – persoană juridică)

2. Adresa/sediul reclamantului: _____

(codul poștal, județul, localitatea, strada, blocul, apartamentul

și nr. de telefon, fax, e-mail la care poate fi contactat)

3. Reclamatul: _____

(denumirea titularului de licență împotriva căruia se

depune reclamația)

4. Subiectul reclamației: _____

(cauza depunerii reclamației, drepturile sau interesele lezate,

temeiul cerințelor, faptele și acțiunile reclamate ale titularului

de licență, și decizia acestuia cu privire la reclamație etc.)

5. Cererea reclamantului: _____

(cerințele, pretențiile față de reclamat care

sînt solicitate de a fi soluționate)

6. Se anexează: _____

(denumirea documentelor care se anexează: copia

răspunsului reclamatului, a contractelor, a documentelor pentru

confirmarea drepturilor reclamantului sau a încălcărilor comise de reclamat)

(data)

(semnătura reclamantului)