

## NOTĂ DE ARGUMENTARE

### La HOTĂRÎREA CONSILIULUI DE ADMINISTRAȚIE AL ANRCETI

#### *cu privire la aprobarea în o nouă formulare a Regulamentului privind procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice*

#### CONTEXTUL PROIECTULUI

Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 („Legea nr. 241/2007”) a atribuit în competența ANRCETI soluționarea litigiilor *(i)* dintre furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice și *(ii)* dintre furnizorii de servicii de comunicații electronice și utilizatorii finali — art. 9 alin. (1) lit. q) și r).

Întru realizarea acestei atribuții Consiliul de Administrație al ANRCETI, prin Hotărârea sa cu nr. 15 din 23 septembrie 2008, a aprobat Regulamentul privind procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 193-194, art. 576).

Ținând cont de prevederile art. 22 din Legea privind actele normative ale Guvernului și ale altor autorități ale administrației publice centrale și locale nr. 317-XV din 18 iulie 2003 (“Legea nr. 317/2003”) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr. 208-210, art. 783), ANRCETI acordă prioritate simplificării și îmbunătățirii actelor sale normative. Acest demers se înscrie în obiectivul mai larg de a obține rezultate pentru cetățeni și întreprinderi, realizat prin o mai bună reglementare ce vizează atât garantarea calității superioare a tuturor noilor inițiative, cât și modernizarea și simplificarea dispozițiilor în vigoare elaborate și aprobate de Consiliul de Administrație al ANRCETI.

Totodată experiența acumulată în perioada 2008-2012 a permis ANRCETI să identifice o serie de probleme procedurale în cadrul soluționării litigiilor atât între furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, cât și între utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice în special ce au vizat simplitatea procedurii, flexibilitatea și rapiditatea acesteia.

#### ELEMENTELE PROIECTULUI

Revizuirea este lansată cu obiectivul de a simplifica și a completa cadrul de reglementare existent — *Regulamentul privind procedura de soluționare a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice* (“Regulament”).

Obiectivul central al revizuirii constă în realizarea efectivă a pieței de comunicații electronice care să mențină un echilibru între nivelul ridicat al protecției utilizatorilor finali (inclusiv a consumatorilor) și competitivitatea întreprinderilor ce activează în sectorul comunicațiilor electronice.

Practica aplicării dispozițiilor Regulamentului a demonstrat faptul că soluționarea alternativă/extrajudiciară a litigiilor (cu evitarea implicării justiției) permite atât furnizorilor, precum și utilizatorilor finali, să economisească timp și bani și să consacre resursele astfel degajate pentru inovații.

Complexitatea sistemelor juridice și administrative nu ar trebui să descurajeze furnizorii și utilizatorii finali să își exercite drepturile ce reies din legislația din domeniul comunicațiilor electronice.

Toți participanții de pe piața de comunicații electronice ar trebui să poată sesiza ușor ANRCETI. Accesul la procedura alternativă de soluționare a litigiilor, administrată de ANRCETI, nu ar trebui să fie împiedicat de costuri.

Regulamentul în noua formulare permite să se opteze pentru un sistem prin care cererile pentru litigii care sunt în mod evident neîntemeiate sau inadmisibile să poată fi refuzate. Această posibilitate există în multe proceduri alternative de soluționare a litigiilor și a fost selectată dat fiind faptul că rezervă posibilitatea de a se proteja împotriva cererilor (reclamațiilor) abuzive.

Totodată, atunci când se ia act privind temeinicia/ admisibilitatea a unei reclamații, ANRCETI va ține cont de importanța respectivei cauze pentru solicitant.

Regulamentul revizuit are ca scop crearea unei proceduri care să întărească încrederea/ convingerea furnizorilor/ utilizatorilor finali că problemele cu care se confruntă la achiziționarea/ contractarea de bunuri și servicii din sectorul comunicațiilor electronice pot fi soluționate în mod eficient.

Propunerea ANRCETI vizează ca soluționarea alternativă a litigiilor să contribuie la promovarea accesului la modalități de soluționare rapidă, gratuită și eficace a litigiilor.

Datele empirice arată că, înainte de sesizarea instanțelor judecătorești, persoana interesată estimează cât timp, bani și efort vor fi necesare pentru a obține despăgubiri și apoi raportează aceste criterii la contravaloarea despăgubirii.

Confrunțați cu complexitatea reglementărilor care guvernează litigiile judiciare (soluționate de instanțele de judecată) persoanele nu sunt convinse adeseori, că prezentarea în instanță le-ar oferi o soluție viabilă și, prin urmare, în majoritatea cazurilor, aceștia, în cazul în care există o alternativă în soluționare a conflictului (ceea ce oferă Regulamentul) vor elimina această opțiune (judiciară) în cazul în care contactul inițial cu un furnizor s-a dovedit a fi un eșec și vor apela la procedura extrajudiciară.

Mai mult decât atât, furnizorii, în special care intră în categoria întreprinderilor mici și mijlocii<sup>1</sup>, sunt îngrijorați cu privire la riscul de a fi nevoiți să apeleze la sistemul judiciar cu care nu sunt familiarizați în mod adecvat. Această lipsă de încredere are un impact asupra competitivității întreprinderilor.

Prezenta propunere vizează excluderea procedurii medierii de către ANRCETI a litigiilor dintre furnizori, ținând cont de faptul că aceasta este reglementată de dispozițiile Legii cu privire la mediere nr. 134-XVI din 14 iunie 2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr. 188-191, art. 730).

Regulamentul revizuit ia în considerare aspectele relevate mai sus, pentru a remedia aceste situații, oferind o modalitate îmbunătățită a căilor de atac a acțiunilor necorespunzătoare în cadrul relațiilor contractuale și extracontractuale ce se derulează în domeniul comunicațiilor electronice.

În cazul utilizatorilor finali, procedura revizuită poate fi descrisă drept un proces simplu și transparent (fiind făcut public), în care se acordă sprijin și consiliere, ca regulă desfășurat în formă scrisă, excluzând medierea de către ANRCETI a litigiilor dintre furnizorii de servicii de comunicații electronice și utilizatorii finali, ținând cont de amendarea art. 31 (26) alin. (5) și alin. (6) din Legea nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr. 126-131, art. 507), astfel cum a fost modificată prin art. II pct. 18 al treilea alineat din Legea pentru modificarea și completarea unor acte legislative nr. 140 din 28 iulie 2011 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 146, art. 446).

---

<sup>1</sup> Legea privind susținerea sectorului întreprinderilor mici și mijlocii nr. 206-XVI din 7 iulie 2006 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr. 126-130, art. 605)

În contextul celor ce preced este oportună perfecționarea mecanismului de soluționare a litigiilor aplicabil atât furnizorilor, precum și utilizatorilor în raport cu furnizorii, bazată pe proceduri raționalizate și eficiente, cu termene limită categorice și inspirate din mecanismele de soluționare a litigiilor prevăzute de cele mai recente reglementări europene.

Un astfel de mecanism va spori siguranța și previzibilitatea în sectorul comunicațiilor electronice.

## **CONSULTAREA PĂRȚILOR INTERESATE ȘI ANALIZA DE IMPACT**

### **Consultarea părților interesate**

Se aplică.

### **Obținerea și utilizarea avizelor, includerea în Registrul de stat a actelor normative departamentale**

Este necesar.

### **Analiza de impact**

Nu este necesar.

### **Temeiul juridic**

Art. 60 alin. (5) și art. 65 din Legea nr. 317/2003, precum și art. 9 alin. (1) lit. q) și r) în corelare cu art. 14 alin. (5) din Legea nr. 241/2007.

### **Alegerea instrumentelor**

Luând în considerare dispozițiile art. 11 din Legea nr.241/2007 și pct. 14 și pct. 15 lit .b) din Regulamentul ANRCETI, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 905 din 28 iulie 2008 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 143-144, art.917) se aprobă prin **hotărârea** CA al ANRCETI și intră în vigoare **la data publicării** în Monitorul Oficial al Republicii Moldova — art. 68 alin. (2) din Legea nr. 317/2003.

### **Implicațiile bugetare**

Proiectul implică cheltuieli pentru bugetul ANRCETI, ce se justifică prin scopurile de activitate a ANRCETI prevăzute în art. 12 din Legea nr.241/2007.