



**HOTĂRÎRE**  
**cu privire la Regulamentul privind procedura de soluționare**  
**a litigiilor din domeniul comunicațiilor electronice**

**nr. 54 din 24.09.2013**

*Monitorul Oficial nr.291-296/1838 din 13.12.2013*

\* \* \*

**ÎNREGISTRAT:**

a Ministerul Justiției al RM  
nr.949 din 6 decembrie  
2013  
Ministru  
\_\_\_\_\_ Oleg EFRIM

În temeiul art.22, art.60 alin.(5) și art.65 din Legea privind actele normative ale Guvernului și ale altor autorități ale administrației publice centrale și locale nr.317-XV din 18 iulie 2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.208-210, art.783),

Având în vedere prevederile art.8 alin.(6) lit.a), art.9 alin.(1) lit.q) și lit.r) precum și art.14 alin.(5) din [Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007](#) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.51-54, art.155), în conformitate cu pct.14 și pct.15 lit.b) din Regulamentul Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), aprobat prin [Hotărârea Guvernului nr.905 din 28 iulie 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. Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr.15 din 23 septembrie 2008, înregistrată la Ministerul Justiției al Republicii Moldova cu nr.617 din 23 octombrie 2008 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.193-194, art.576), se abrogă.

3. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

**PREȘEDINTELE CONSILIULUI DE  
ADMINISTRAȚIE  
AL AGENȚIEI NAȚIONALE PENTRU  
REGLEMENTARE ÎN**

**COMUNICAȚII ELECTRONICE ȘI TEHNOLOGIA  
INFORMAȚIEI**

**Grigore  
VARANIȚA**

**Membru**

**Iurie Ursu**

**Chișinău, 24 septembrie 2013.**

**Nr.54.**

## REGULAMENT

### 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 dintre furnizorii de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, în legătură cu obligațiile impuse acestora prin prevederile [Legii comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007](#) (denumită în continuare *Legea nr.241/2007*) și ale reglementărilor Agenției sau care beneficiază de obligații privind accesul și/sau interconectarea în conformitate cu dispozițiile aceleiași legi și ale reglementărilor Agenției, în cazul în care nu poate fi soluționat de către aceștia de sine stătător pe cale amiabilă, oricare dintre părți are dreptul de a sesiza Agenția în vederea soluționării litigiului.

3. În situația apariției unui litigiu între furnizorul de servicii de comunicații electronice și utilizatorul final ocazionat de aplicarea prevederilor [Legii nr.241/2007](#) și în legătură cu condițiile (clauzele) contractuale privind exercitarea drepturilor conferite la Capitolul VIII din [Legea nr.241/2007](#) și/sau la executarea acestor condiții (clauze), 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 litigiului în cauză.

4. Litigiile menționate la pct.2 vor fi soluționate prin intermediul procedurii prevăzute la Capitolul II, iar litigiile menționate la pct.3, prin intermediul procedurii prevăzute la Capitolul III.

5. Agenția, soluționând litigiile prevăzute în pct.2 al prezentului Regulament, va adopta o decizie obligatorie în cazul dispunerii de măsuri uneia din părți. Orice obligații impuse unei părți de către Agenție pentru soluționarea unui litigiu trebuie să corespundă prevederilor [Legii nr.241/2007](#).

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

7. Dacă reclamantul renunță la pretenție sau dacă, fiind citat, nu s-a prezentat nemotivat la ședință, Agenția încetează procedura de soluționare a litigiului, fapt despre care sunt informate în scris părțile.

8. În desfășurarea activității de soluționare a litigiilor prevăzute de prezentul Regulament vor fi respectate principiile legalității, dreptului la apărare, egalității, contradictorialității și disponibilității în drepturi.

9. Procedurile stabilite în pct.2 și 3 din prezentul Regulament, sînt facultative și gratuite.

10. Nu intră sub incidența prevederilor prezentului Regulament:

1) neînțelegerile asupra unor probleme ce nu fac obiectul reglementărilor în vigoare din sectorul comunicațiilor electronice sau neînțelegerile a căror rezolvare, conform legii, intră în competența exclusivă a instanțelor judecătorești ori a altor organe abilitate;

2) litigiile pentru soluționarea cărora este necesară elaborarea unei decizii privind impunerea unor obligații speciale preventive (*ex ante*) conform art.51-53 din [Legea nr.241/2007](#) și cu respectarea procedurii de transparență decizională;

3) litigiul dintre aceleași părți, cu privire la același obiect și pe aceleași temeuri care se află pe rol (în curs de judecată), ori în privința cărora s-a emis o hotărâre judecătorească/ arbitrală rămasă irevocabilă sau o încheiere de încetare a procesului în legătură cu renunțarea reclamantului la acțiune sau cu confirmarea tranzacției dintre părți;

4) litigiile între aceleași părți, cu privire la același obiect și pe aceleași temeuri în privința cărora Agenția a emis anterior o decizie obligatorie sau un răspuns privind respingerea cererilor reclamantului ca fiind nefondate.

**11.** În sensul prezentului Regulament termenul de *reclamant* este persoana care inițiază una dintre procedurile stabilite la Capitolele II sau III, iar termenul de *pârît* este persoana împotriva căreia se inițiază una dintre procedurile stabilite la Capitolele II sau III.

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

### **Secțiunea 1**

#### **Inițierea procedurii**

**12.** Reclamantul se va adresa Agenției prin reclamație, depusă personal sau prin reprezentant la sediul Agenției sau expediată prin serviciul de trimitere poștală 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.

**13.** Reclamația va cuprinde informații privitoare la:

- 1) părțile litigiului și datele de identificare a acestora;
- 2) obiectul litigiului – se vor menționa obligațiile impuse în temeiul [Legii nr.241/2007](#), reglementărilor privind activitatea din domeniul comunicațiilor electronice pretins a fi fost încălcate de către pârît;
- 3) motivarea în fapt – reclamantul trebuie să furnizeze detalii, inclusiv documente relevante (copii de pe corespondență, note ale ședințelor dintre părți etc.);
- 4) motivarea în drept – dispozițiile legale pe care se întemeiază;
- 5) modul în care reclamantul este afectat de litigiu;
- 6) măsurile întreprinse de părți pentru soluționarea pe cale amiabilă a litigiului, în cazul existenței unor asemenea demersuri, copia răspunsului (deciziei) pârîtlui la petiția reclamantului, copia contractului de prestare a serviciilor, factura de plată și alte documente pe care reclamantul le consideră relevante;
- 7) soluțiile și măsurile propuse de către reclamant pentru soluționarea litigiului;
- 8) informația dacă o cerere cu același obiect, aceeași cauză și între aceleași părți a fost înaintată unei instanțe de judecată;
- 9) semnătura și ștampila, după caz.

**14.** Reclamația se va întocmi conform modelului prevăzut în anexa la prezentul Regulament

**15.** Reclamația trebuie să fie semnată de reclamant sau de reprezentantul acestuia (împuternicit în modul corespunzător), indicându-se denumirea/numele, prenumele și domiciliul/ sediul, precum și numărul de telefon, numărul de fax, poșta electronică sau alte date de contact ale reclamantului, opțional ale reprezentantului reclamantului.

Reclamația și materialele anexate la reclamație se depun într-un număr egal de copii cu numărul părților aflate în litigiu, inclusiv un exemplar pentru Agenție. Înscrisurile se depun în original sau în copii certificate de parte.

**16.** Reclamațiile, care nu întrunesc condițiile prevăzute la pct.12-15 ale prezentului Regulament nu se examinează de Agenție, ceea ce determină inadmisibilitatea reclamației pentru neîndeplinirea condițiilor de formă, despre care reclamantul este informat în scris în termen de 3 zile lucrătoare de la data transmiterii reclamației, fapt ce nu împiedică adresarea reclamantului cu o nouă reclamație, după înlăturarea neajunsurilor notificate de Agenție în scrisoarea sa.

**17.** Agenția, în cazul constatării motivelor prevăzute la pct.10, fără continuarea procedurii, dispune printr-un răspuns motivat asupra încetării procedurii pe motiv că nu ține de competența Agenției sau ca fiind inadmisibile de soluționat prin prezenta procedură.

## **Secțiunea 2**

### **Desfășurarea procedurii**

**18.** După înregistrarea reclamației, în cazul în care aceasta întrunește condițiile de formă, prevăzute la pct.12-15 ale prezentului Regulament, directorul Agenției, în funcție de natura și complexitatea litigiului, prin ordin creează Comisia de soluționare a litigiului din cadrul Agenției, constituită din salariații Agenției (președinte și cel puțin doi membri), denumită în continuare *Comisie*, împuternicită să îndeplinească toate actele de procedură necesare soluționării cauzei.

**19.** În procesul examinării și soluționării litigiilor, membrii Comisiei sînt independenți și acționează în conformitate cu legislația în vigoare.

**20.** Dacă se retrage un membru al Comisiei din orice motiv, noul membru va fi desemnat potrivit regulilor aplicate în cazul numirii membrului care se substituie, în caz de desemnare a noului membru al Comisiei, dezbaterile care au avut loc pînă la substituirea membrului se consideră valabile și nu sînt repetate.

**21.** Comisia 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 pîrît. Comisia poate solicita părților aflate în litigiu informații suplimentare dacă le consideră necesare soluționării litigiului.

**22.** Comisia va transmite pîrîtului o copie de pe reclamație, pentru ca acesta să-și poată prezenta opinia. Opinia reprezintă răspuns scris la reclamație, transmis Agenției în termen de cel puțin 5 zile lucrătoare de la data comunicării (dacă, în cazuri de urgență, Comisia nu solicită răspunsul într-un termen mai restrîns), în două exemplare, ce conține punctul de vedere asupra fiecăruia dintre capetele de cerere din reclamație, soluția sau măsurile propuse pentru soluționarea litigiului, motivarea în fapt și în drept, precum și documentația relevantă aferentă.

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

**24.** Dacă se constată că în Agenție se află mai multe dosare/ litigii referitoare la aceleași părți și că aceste dosare sînt conexe, prin temeuriile de apariție sau prin probe, acestea pot fi conexe și examinate în cadrul unei singure proceduri de soluționare a litigiului de către aceeași Comisie. Dosarele se comasează la primul dosar cronologic inițiat, prin ordinul directorului Agenției, la propunerea președinților de comisii, care se comunică în scris, părților pe dosarele conexe.

**25.** Amînarea ședinței Comisiei se admite în cazurile:

1) imposibilității părții de a se prezenta în ședință la data fixată din motive ce nu depind de voința sa;

2) cererii ambelor părți de a amâna ședința Comisiei pentru a decide asupra încheierii unei tranzacții de împăcare;

3) neprezentării unei părți în ședință, dacă lipsesc probe despre înștiințarea acesteia;

4) necesității părților de a prezenta materiale suplimentare sau de a lua cunoștință de materialele prezentate.

**26.** Agenția este în drept să înceteze procedura de examinare a cererii, dacă una dintre părțile aflate în litigiu recunoaște documentar/ în scris justetea și legalitatea poziției (pretențiilor) părții opuse ori renunță la acțiune.

**27.** Pîrîtul este în drept să înainteze o cerere reconvențională împotriva reclamantului, dacă pretențiile lui decurg din același raport juridic. Cererea reconvențională va fi introdusă în același termen ca și cel prevăzut pentru prezentarea opiniei sau cel tîrziu cu o zi înainte de prima ședință și trebuie să corespundă cerințelor prevăzute pentru reclamație. Cererea reconvențională va fi soluționată simultan cu reclamația.

**28.** Fiecare parte poate modifica sau completa pretențiile sau obiecțiile în cursul desfășurării procedurii, dacă Comisia nu consideră inoportun să permită o asemenea modificare ori completare, din cauza întârzierii cu care se face.

**29.** Dosarul litigiului este confidențial. Nici o persoană, în afara celor implicate, în desfășurarea litigiului, desemnate de către părți prin ordin sau procură, nu are acces la dosar fără acordul scris al părților.

**30.** Părțile au îndatorirea să-și exercite drepturile procedurale cu bună-credință și potrivit scopului în vederea căruia au fost recunoscute. Ele vor coopera cu Comisia pentru desfășurarea și soluționarea corespunzătoare a litigiului și pentru finalizarea acestuia în termenul stabilit.

**31.** Dacă sînt necesare informații suplimentare din partea oricărei părți, acestea pot fi obligate să furnizeze respectivele informații în termen de 3 zile lucrătoare din data solicitării. În împrejurări excepționale pîrîtul va fi informat să răspundă într-un termen mai restrîns. Asemenea împrejurări pot include, fără a se limita doar la acestea, situațiile în care Comisia consideră că reclamantul ar suferi prejudicii iminente pînă la soluționarea litigiului.

**32.** După îndeplinirea formalităților privind depunerea răspunsului la reclamație în termenul de 5 zile lucrătoare din data comunicării, sub sancțiunea neluării în considerare a apărărilor formulate ulterior, cu excepția acelor a căror necesitate ar rezulta din dezbateri și pe care pîrîtul nu le putea prevedea, precum și expirarea termenului, stabilit în pct.22 al prezentului Regulament, Comisia va anunța părțile despre data ședinței cu cel puțin 3 zile lucrătoare înainte de termenul stabilit. În funcție de complexitatea cazului, părțile pot fi invitate de către Comisie la ședințe ulterioare.

**33.** După fiecare ședință, Comisia va redacta un proces-verbal al ședinței, semnat de membrii acesteia, oferind părților dreptul de a lua cunoștință de conținutul acestuia, precum și a actelor din dosarul cauzei.

**34.** În procesul-verbal al ședinței se indică:

1) locul și data ședinței Comisiei;

2) componența Comisiei;

3) reclamația examinată;

4) prezența părților sau reprezentanților autorizați;

5) descrierea succintă a desfășurării ședinței;

6) cererile și demersurile părților.

**35.** Părțile sînt în drept:

1) să expună personal sau prin intermediul reprezentantului argumente pentru susținerea cerințelor sale Comisiei;

2) să ia cunoștință de materialele prezentate de către părți ce țin de examinarea și soluționarea litigiului (procesul-verbal și actele din dosar);

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

4) să ceară în scris soluționarea litigiului în lipsa sa.

**36.** Părțile sînt obligate să prezinte la cererea Comisiei informații și materiale suplimentare necesare examinării și soluționării reclamației.

**37.** Părțile pot conveni, cu aprobarea Comisiei, ca procedura de soluționare a litigiului (inclusiv formularea concluziilor asupra fondului) să se realizeze prin corespondență simplă sau electronică.

**38.** În scopul examinării și soluționării corecte a litigiului, stabilirii tuturor circumstanțelor necesare pentru soluționarea lui, Comisia este în drept:

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

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

3) 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;

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

5) să propună părților soluționarea amiabilă a litigiului.

**39.** Fără a ține cont de principiul confidențialității, Președintele Comisiei este obligat să informeze Consiliul de Administrație al Agenției, care la rîndul său, după caz, autoritățile competente referitor la o contravenție sau o infracțiune, despre care ia cunoștință în cadrul procesului de soluționare a litigiului.

**40.** 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.

**41.** În cadrul desfășurării procedurii de soluționare a litigiului, părțile pot solicita Comisiei tratarea anumitor informații sau documente, marcate corespunzător, ca fiind confidențiale. În acest caz, partea va transmite și o variantă neconfidențială a informațiilor respective, care urmează a fi comunicată celeilalte părți.

**42.** Comunicarea actelor în cadrul procedurii de soluționare a litigiilor este considerată efectuată dacă are loc prin intermediul unui serviciu de trimitere poștală cu confirmare de primire, prin depunere la secretariat sau prin fax.

**43.** Actele de procedură efectuate de către părți se consideră comunicate la data transmiterii lor, dacă transmiterea este realizată în cadrul programului de lucru a Agenției. Este considerată dată a transmiterii:

1) data confirmării primirii, în cazul transmiterii prin intermediul unui serviciu de trimitere cu confirmare de primire;

2) data înscrierii în registrul general de intrare-ieșire a corespondenței al Agenției, în cazul depunerii la secretariat;

3) data primirii documentelor, în cazul transmiterii acestora prin fax.

**44.** Secretariatul Agenției comunică reclamația, citațiile, celelalte înscrisuri, informațiile și diversele înștiințări, precum și deciziile obligatorii prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, prin poștă rapidă, telegramă, telex, telefax sau orice alt mijloc de comunicare ce permite stabilirea probei comunicării și a textului transmis.

**45.** Fără a aduce atingere dispozițiilor pct.7 din prezentul Regulament, 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 precedentă zilei dezbaterii litigiului, motive temeinice de amânare, informând cealaltă parte și Agenția. Amânarea poate fi cerută numai o singură dată.

**46.** Litigiul este examinat, de regulă, în ședință închisă. Examinarea litigiului în ședință deschisă se permite numai cu acordul Comisiei și a ambelor părți.

**47.** Președintele Comisiei stabilește ordinea audierilor și conduce dezbaterile.

**48.** Comisia poate lua decizia în litigiul supus soluționării în bază de înscrisuri, documente și de alte dovezi scrise, prezentate de părți, fără dezbateri verbale ale cauzei, dacă părțile au renunțat în scris la dezbateri verbale.

**49.** Atunci când consideră că are toate informațiile necesare pentru a soluționa cauza, Comisia va începe deliberarea asupra soluției litigiului. Membrii Comisiei participă prin vot deschis la adoptarea soluției, fără abțineri de la vot (membrii Comisiei pot prezenta opinii separate, în cazul în care nu sînt de acord cu votul majorității).

**50.** În urma deliberării, Comisia prezintă Consiliului de Administrație al Agenției spre aprobare un proiect de decizie privind soluționarea litigiului. Procedura se va considera finalizată, iar mandatul Comisiei încheiat odată cu aprobarea de către Consiliul de Administrație al Agenției a proiectului de decizie.

**51.** Dacă se stabilește că cerințele reclamantului nu sînt întemeiate, iar acțiunile pîrîtului sînt în conformitate cu actele legislative, normative și de reglementare, precum și cu condițiile autorizării generale și cu condițiile licenței și nu lezează drepturile sau interesele legitime ale reclamantului, reclamația se consideră ca nefondată. În acest caz Agenția întocmește un răspuns argumentat (fără emiterea unei decizii), prin care respinge cererile reclamantului ca nefondate.

**52.** Dacă se constată că cerințele reclamantului sînt întemeiate, Agenția va lua măsuri, în limitele competenței sale, pentru restabilirea drepturilor și intereselor legitime ale reclamantului, prin emiterea de către Consiliul de Administrație al Agenției a unei decizii (cu caracter obligatoriu) care va cuprinde cel puțin date privind:

- 1) Comisia (componenta și funcția Președintelui și membrilor Comisiei în cadrul Agenției);
- 2) denumirea și sediul părților;
- 3) expunere succintă a obiectului litigiului și susținerile părților;
- 4) motivarea în fapt și în drept pe care se întemeiază;
- 5) măsurile dispuse și modalitățile de aducere la îndeplinire a acestora;
- 6) căile de atac împotriva acesteia.

**53.** 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.

La propunerea Comisiei, 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.

**54.** 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 procedură, dar neincluse în decizia obligatorie, Agenția adoptă o decizie adițională.

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

**56.** Decizia privind soluționarea litigiului se publică pe pagina WEB oficială a Agenției – [www.anrceti.md](http://www.anrceti.md) – cu respectarea prevederilor legale referitoare la păstrarea confidențialității.

**57.** Decizia poate fi atacată la instanța de judecată competentă în condițiile și în termenul prevăzut de legislație.

### **III. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR DINTRE UTILIZATORII FINALI ȘI FURNIZORII DE SERVICII DE COMUNICAȚII ELECTRONICE**

**58.** Utilizatorii finali se pot adresa Agenției pentru soluționarea litigiilor nerezolvate pe cale amiabilă, în corespundere cu procedura prealabilă de soluționare a reclamațiilor, prevăzută de contractul încheiat cu furnizorii de servicii publice de comunicații electronice.

**59.** Utilizatorii finali se vor adresa Agenției conducându-se de prevederile pct.12-15 din prezentul Regulament. Reclamațiile depuse de utilizatorii finali pot fi realizate opțional conform Formularului-tip menționat în pct.14 din prezentul Regulament.

**60.** După înregistrarea reclamației, directorul Agenției, printr-o rezoluție scrisă, transmite reclamația spre examinare și soluționare subdiviziunii(lor) persoanei(lor) responsabile din cadrul Agenției.

**61.** Procedura de soluționare a litigiilor dintre utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice este o procedură scrisă.

**62.** În vederea stabilirii cu exactitate a situației de fapt și a normelor juridice aplicabile, persoanele din cadrul Agenției responsabile de soluționarea reclamațiilor solicită părților, în scris, informațiile pe care le consideră necesare, precum și poziția acestora cu privire la aspectele aflate în discuție. Persoana responsabilă din cadrul Agenției poate convoca părțile la întâlniri, separat sau împreună, numărul acestora depinzând de complexitatea cazului.

**63.** 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.

**64.** Informația obținută în cadrul discuțiilor cu una din părți poate fi transmisă celeilalte părți doar cu acordul părții care a furnizat informația.

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

**66.** Agenția poate solicita, după caz, punctul de vedere al asociațiilor ce reprezintă interesele utilizatorilor finali, precum și al altor entități relevante din domeniul protecției consumatorilor.

**67.** În cazul în care, în termen de o lună 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.

### **IV. DISPOZIȚII FINALE**

**68.** 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.

**69.** Decizia Agenției este obligatorie pentru executare și poate fi suspendată sau anulată numai printr-o altă decizie a Agenției sau prin hotărârea instanței de judecată competente.



**Agenției Naționale pentru Reglementare  
în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației  
bd. Ștefan cel Mare 134,  
mun. Chișinău, MD-2012**

**RECLAMAȚIE**

**1. Datele de identificare ale reclamantului**

- a) Numele și prenumele, numărul de identificare personal (IDNP)
- b) Domiciliul (strada, nr., bl, ap, cod poștal, localitatea, raionul/municipiul)
- c) Denumirea și sediul (adresa poștală, IDNO)
- d) Reprezentat/ reprezentată de (seria și numărul de buletin a reprezentantului legal al reclamantului)
- e) Număr de telefon/ Fax/ Adresă de e-mail

**2. Datele de identificare a pârîului**

- a) Denumirea și sediul (după caz, IDNO)
- b) Număr de telefon/ Fax/ Adresă de e-mail (*opțional*)

**3. Obiectul litigiului**

**4. Motivarea în fapt a pretențiilor reclamantului**

**5. Motivarea în drept a pretențiilor reclamantului**

**6. Modul în care reclamantul este afectat de litigiul în cauză**

**7. Măsurile întreprinse de părți pentru soluționarea pe cale amiabilă a litigiului, după caz**

**8. Soluțiile sau măsurile propuse de reclamant pentru soluționarea litigiului**

**9. Informația dacă o cerere cu același obiect, aceeași cauză și între aceleași părți a fost înaintată unei instanțe de judecată/ arbitrală**

**10. Alte informații considerate necesare pentru buna soluționare a litigiului**

Semnătura/Ștampila