



ПОСТАНОВЛЕНИЕ
об утверждении Положения о порядке разрешения
споров в области электронных коммуникаций

№ 54 от 24.09.2013

Мониторул Официал № 291-296/1838 от 13.12.2013

* * *

Зарегистрировано:

В Министерстве юстиции

РМ

№ 949 от декабря 2013

Министр _____ Олег

ЕФРИМ

На основании положений ст.22, части (5) ст.60 и ст.65 Закона о нормативных актах Правительства и других органов центрального и местного публичного управления № 317-XV от 18 июля 2003 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2003 г., № 208-210, ст.783), учитывая положения пункта а) части (6) статьи 8, пунктов q) и r) части (1) статьи 9, а также части (5) статьи 14 [Закона об электронных коммуникациях № 241-XV от 15 ноября 2007 г.](#) (Официальный монитор Республики Молдова, 2008 г., № 51-54, ст.155), в соответствии с положениями пункта 14 и подпункта в) пункта 15 Положения о Национальном агентстве по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий, утвержденного [Постановлением Правительства № 905 от 28 июля 2008 г.](#) (Официальный монитор Республики Молдова, 2008 г., № 143-144, ст.917) Административный совет НАРЭКИТ

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке разрешения споров в области электронных коммуникаций (прилагается).
2. Признать утратившим силу Постановление Административного совета НАРЭКИТ № 15 от 23 сентября 2008 г., зарегистрированное в Министерстве юстиции Республики Молдова № 617 от 23.10.2008 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2008 г., № 193-194, ст.576).
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня опубликования в Официальном мониторе Республики Молдова.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ

АДМИНИСТРАТИВНОГО СОВЕТА
НАРЭКИТ

Григорий
ВАРАНИЦА

Член совета

Юрий Урсу

Кишинэу, 24 сентября 2013 г.

№ 54.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке разрешения споров в области электронных коммуникаций

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее положение устанавливает порядок разрешения Национальным агентством по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий (далее – Агентство) споров между поставщиками сетей и/или услуг электронных коммуникаций (далее – поставщики), а также споров между поставщиками услуг электронных коммуникаций и конечными пользователями, относящихся к компетенции Агентства.

2. В случае возникновения спора между поставщиками сетей и/или услуг электронных коммуникаций в связи с правами и обязанностями, возложенными на них в соответствии с [Законом об электронных коммуникациях № 241-XVI от 15.11.2007](#) (далее – Закон № 241/2007), и регламентирующими документами Агентства или пользователем доступа и/или взаимоподключения, в соответствии с положениями того же закона или регламентирующими документами Агентства, когда он не может быть разрешен ими самостоятельно, любая из сторон может обратиться в Агентство для разрешения спора.

3. В случае возникновения спора между поставщиком услуг электронных коммуникаций и конечным пользователем в связи с применением положений [Закона № 241/2007](#), и в связи с условиями договора об осуществлении прав, предоставленных главой VIII [Закона № 241/2007](#), и/или выполнении этих условий, который не был разрешен сторонами по взаимному согласию в соответствии с процедурой, установленной заключенными договорами, они вправе обратиться в Агентство для разрешения данного спора.

4. Споры, предусмотренные в п.2, разрешаются посредством процедуры, предусмотренной главой II, а споры, предусмотренные в п.3, посредством процедуры, предусмотренной главой III.

5. После разрешения споров, предусмотренных пунктом 2 настоящего Положения, Агентство принимает по ним решения, обязательные для исполнения, при установлении мер одной из сторон. Любые обязанности, возложенные на одну из сторон Агентством для разрешения спора, должны соответствовать положениям [Закона № 241/2007](#).

6. В любой момент процедуры разрешения спора стороны могут заключить мировое соглашение по предмету спора.

7. Если истец отказался от своих претензий или немотивированно не явился по вызову на заседание, Агентство прекращает процедуру разрешения спора, о чем стороны извещаются Агентством в письменном виде.

8. При разрешении споров, предусмотренных настоящим Положением, соблюдаются принципы законности, права на защиту, равенства, состязательности и диспозитивности прав.

9. Процедуры, предусмотренные в п.2 и 3 настоящего Положения, не являются обязательными и являются бесплатными.

10. Действие настоящего Положения не распространяется на:

1) разногласия по некоторым вопросам, не являющимся объектом действующих регламентирующих актов в области электронных коммуникаций, или разногласия,

разрешение которых, согласно закону, относится исключительно к компетенции судебной инстанции или других компетентных органов;

2) споры, для разрешения которых необходимо разработать постановление о возложении предварительных специальных обязанностей (*ex ante*) в соответствии со ст.51-53 [Закона № 241/2007](#) и с соблюдением процедуры прозрачности принятия решений;

3) спор между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям, который находится на рассмотрении суда (в судебном процессе), или в отношении которого вынесено судебное решение /третейского суда, вступившее в законную силу, или определение судебной инстанции о прекращении производства по делу в связи с отказом истца от иска или утверждением мирового соглашения сторон;

4) споры между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям, в отношении которых Агентство вынесло обязательное решение, или ответ об отклонении рассмотрения требований истца как необоснованных.

11. В настоящем Положении определение *истец* – лицо которое инициирует одну из процедур, предусмотренных главой II или III, а определение *ответчик* – лицо, против которого инициирована одна из процедур, предусмотренных главой II или III.

II. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ МЕЖДУ ПОСТАВЩИКАМИ СЕТЕЙ И/ИЛИ УСЛУГ ЭЛЕКТРОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Раздел 1

Инициирование процедуры

12. Истец обращается в Агентство путем подачи петиции лично или через представителя, письменного заявления по месту расположения Агентства либо через службу заказных почтовых отправлений с уведомлением о вручении, через факс либо в форме электронного документа, к которому применена подлинная цифровая подпись, основанная на сертификате открытого ключа, не приостановленном или не отозванном на соответствующий момент.

13. Петиция должна содержать:

- 1) стороны спора и их идентификационные данные;
- 2) предмет спора – указываются обязанности, возложенные на основании [Закона № 241/2007](#), регламентирующих документов о деятельности в области электронных коммуникаций, которые предположительно были нарушены ответчиком;
- 3) фактическую мотивацию – заявитель должен представить детальную информацию, в том числе относящиеся к делу документы (копии корреспонденции, записи заседаний сторон и др.);
- 4) юридическую мотивацию – положения законов, на которых она основывается;
- 5) информацию о том, каким образом заявитель затронут спором;
- 6) меры, предпринятые сторонами для решения спора по взаимному согласию в случае наличия таких ходатайств, копию ответа (решения) ответчика на петицию заявителя, копию договора о предоставлении услуг, счет об оплате и другие документы, которые истец считает соответствующими;
- 7) меры и решения, предложенные заявителем для разрешения спора;
- 8) информацию если исковое заявление о том же предмете, по тем же основаниям и между теми же сторонами, направлено судебной инстанции;
- 9) подпись и печать в случае необходимости.

14. Петиция составляется на основе типового формуляра, предусмотренного в приложении к настоящему Положению.

15. Петиция должна быть подписана автором или его представителем (уполномоченным соответствующим образом) с указанием наименования /фамилии, имени и места жительства /места нахождения, а также номера телефона, факса, адреса электронной почты или других контактных данных истца, в случае необходимости, данных представителя истца;

Петиция и приложенные материалы подаются в равном количестве копий по числу сторон, участвующих в споре, и один экземпляр для Агентства. Письменные доказательства представляются в подлиннике или в виде заверенной копии участвующей в деле стороной.

16. Петиции, не соответствующие условиям, предусмотренным пунктами 12–15 настоящего Положения, не рассматриваются Агентством, что определяет недопустимость петиции поскольку она не соответствует требованиям к форме, о чем в течение 3 рабочих дней с даты подачи петиции информируется истец. Данное обстоятельство не является преградой для подачи новой петиции после устранения недостатков, изложенных в письме Агентства.

17. При установлении мотивов, предусмотренных в пункте 10, без продолжения процедуры Агентство посредством обоснованного ответа сообщает истцу о прекращении процедуры поскольку петиция не относится к компетенции Агентства или о том, что разрешение разногласий посредством данной процедуры недопустимо.

Раздел 2

Осуществление процесса

18. После регистрации петиции в случае, если она соответствует требованиям к форме, предусмотренным пунктами 12–15 настоящего Положения, директор Агентства в зависимости от характера и сложности спора на основе письменной резолюции создает комиссию по разрешению спора из состава Агентства, состоящую из служащих Агентства (председатель и как минимум два члена, далее – *Комиссия*), уполномоченную осуществлять все необходимые процедурные действия по разрешению спора.

19. В процессе рассмотрения и разрешения спора члены комиссии независимы и подчиняются только закону.

20. В случае отзыва по любым основаниям одного из членов комиссии новый член будет назначен согласно правилам, применяемым в случае назначения члена, который заменяется, прения, которые имели место до замены члена, считаются действительными и не повторяются.

21. Комиссия осуществляет предварительный анализ представленного материала, устанавливает компетенцию Агентства по разрешению спора, причины и характер спора, обоснованность требований истца и мер, предпринятых сторонами для разрешения разногласий, а также решений, предложенных ответчиком. Комиссия может запросить у сторон спора дополнительную информацию, если считает ее необходимой.

22. Комиссия направляет ответчику копию петиции, для того чтобы он представил свое мнение. Мнение представляет собой письменный ответ на петицию, направленный Агентству в срок не менее 5 рабочих дней со дня уведомления (в срочных случаях комиссия не требует представления ответа в более короткий срок), в двух экземплярах, который содержит мнение по каждой из предъявленных претензий, содержащихся в петиции, меры и решения, предложенные заявителем для разрешения спора, фактическую и юридическую мотивацию, в том числе относящиеся к делу документы.

23. Если спор может ущемить права или законные интересы других лиц, комиссия определяет их и направляет им краткое изложение спора, установив срок для изложения

ими своих мнений. Комиссия обязана провести анализ этих мнений при рассмотрении спора.

24. Если устанавливается, что в Агентстве находится больше дел/споров между теми же сторонами, и эти дела связаны между собой по основаниям возникновения или представленным доказательствам, все требования связываются и рассматриваются в составе одной процедуры разрешения спора одной и той же комиссией. Дела объединяются с первым открытым делом в порядке очередности на основании письменной резолюции директора Агентства, предложений председателей комиссий, которые сообщаются сторонам по объединенным делам в письменном виде.

25. Отложение разбирательства дела допускается в случаях:

1) невозможности стороны явиться на заседание к назначенной дате по не зависящим от нее причинам;

2) просьбы обеих сторон отложить судебное заседание для выяснения их позиции относительно заключения мирового соглашения;

3) неявки одной стороны в заседание, если отсутствуют доказательства об ее извещении;

4) необходимости сторон в представлении дополнительных материалов либо в ознакомлении с представленными материалами.

26. Агентство вправе прекратить процедуру по рассмотрению иска, если одна из сторон спора признает письменно/документированно правоту и законность положений (требований) противоположной стороны или отказывается от иска.

27. Ответчик вправе предъявить встречный иск к истцу, если его требования вытекают из тех же юридических отношений. Встречный иск предъявляется в тот же срок, что предусмотрен для представления мнения или не позднее одного дня до первого заседания, и должен соответствовать требованиям, предъявляемым к петиции. Встречный иск будет рассмотрен одновременно с петицией.

28. Во время рассмотрения спора каждая сторона может изменить или дополнить требования или замечания, если комиссия не посчитает невозможным такое изменение или дополнение из-за опоздания, с которым оно производится.

29. Дело о споре является конфиденциальным. Ни одно лицо, помимо лиц, задействованных в рассмотрении спора, уполномоченных сторонами приказом или доверенностью, не имеет доступа к делу без письменного согласия сторон.

30. Стороны обязаны добросовестно пользоваться своими процессуальными правами и в соответствии с целью, которая была признана. Они сотрудничают с комиссией по осуществлению и разрешению спора и по его завершению в установленный срок.

31. Если необходима дополнительная информация от любой из сторон, они могут быть обязаны представить соответствующую информацию в течение 3 рабочих дней со дня уведомления. В исключительных обстоятельствах ответчик информируется о необходимости представления ответа в более короткий срок. Такие обстоятельства могут включать, но не ограничиваться ими, ситуации, когда комиссия считает, что заявитель может понести неминуемый ущерб до разрешения спора.

32. После выполнения формальностей о представлении ответа на петицию в течение 5 рабочих дней со дня уведомления под угрозой непринятия во внимание ранее сформулированных доводов в свою защиту, за исключением тех, необходимость которых вытекает из обсуждений, и которые ответчик не мог предусмотреть, а также истечения срока, установленного в п.22 настоящего Положения, комиссия сообщает сторонам дату заседания не менее чем за 3 рабочих дня до установленного срока. В зависимости от сложности дела стороны могут быть приглашены комиссией на последующие заседания.

33. После каждого заседания комиссия составляет протокол заседания, который подписывается ее членами, предоставляя сторонам право ознакомиться с его содержанием, а также документами дела.

34. В протокол заседания вносится:

- 1) место и дата заседания комиссии;
- 2) состав комиссии;
- 3) рассмотренная петиция;
- 4) присутствие участников процесса или их законных представителей;
- 5) краткое описание проведения заседания;
- 6) заявления и ходатайства сторон.

35. Стороны вправе:

- 1) лично или через своего представителя представить аргументы в поддержку своих требований комиссии;
- 2) ознакомиться с материалами, представленными сторонами, касающимися рассмотрения и разрешения спора (протокол и документы дела);
- 3) получить ответ о результатах рассмотрения в письменной, устной или электронной форме;
- 4) требовать разрешение спора в его отсутствие в письменной форме.

36. Стороны обязаны по требованию комиссии представить дополнительную информацию и материалы, необходимые для рассмотрения и разрешения спора.

37. Стороны могут договориться с согласия комиссии, что процедура разрешения спора (в том числе формулировка выводов по существу дела) осуществляется посредством простой или электронной почты.

38. В целях рассмотрения и правильного разрешения спора, установления всех обстоятельств, необходимых для его решения, комиссия вправе:

- 1) истребовать от сторон спора информацию, выписки из документов, включая информацию конфиденциального характера;
- 2) истребовать от сторон письменные или устные объяснения о принятых мерах и решениях, предложенных ответчиком, об основаниях, предусмотренных законодательством, на базе которых стороны спора обосновывают свои претензии и решения;
- 3) обратить внимание участников процедуры разрешения спора об обязанности сохранения конфиденциальности информации, будучи вправе по обстоятельствам потребовать подписания соглашения о конфиденциальности;
- 4) по специальной просьбе одной из сторон обеспечить конфиденциальность сообщенной информации по отношению к другой стороне;
- 5) предложить сторонам достигнуть разрешения спора по взаимному согласию.

39. Не учитывая принцип конфиденциальности, председатель комиссии обязан проинформировать Административный совет Агентства, который в свою очередь по необходимости информирует компетентные органы о неизбежном правонарушении или преступлении, о котором ему стало известно в процессе рассмотрения спора.

40. Если для разрешения спора требуется проведение научно-технической оценки, стороны спора вправе потребовать проведения независимой экспертизы за свой счет.

41. В рамках процедуры разрешения спора стороны могут потребовать от комиссии рассмотрения определенной информации или документов, отмеченных соответственно как конфиденциальной. В данном случае, сторона передает и неконфиденциальный вариант соответствующей информации, которую следует передать другой стороне.

42. Доведение до сведения участников процесса процедурных актов в рамках процедуры рассмотрения споров считается осуществленным, если оно осуществляется

посредством службы почтовых отправлений с подтверждением получения путем подачи их в секретариат или по факсу.

43. Процедурные акты, осуществленные сторонами, считаются поданными на день их передачи, если передача осуществляется в рамках рабочей программы Агентства.

Датой передачи считается:

1) дата подтверждения получения в случае передачи посредством службы отправления с подтверждением получения;

2) дата внесения в общий реестр входящей и исходящей корреспонденции Агентства в случае подачи их в секретариат;

3) дата получения документов, если они передаются по факсу.

44. Секретариат Агентства сообщает о петиции, повестках, других записях, информации и различных уведомлениях, а также об обязательных решениях через заказное письмо с подтверждением получения, через быструю почту, посредством телеграммы, телекса, телефакса или любого другого средства общения, которое позволяет установить доказательство сообщения и переданного текста.

45. Без нарушения п.7 настоящего Положения, если вызванная в соответствии с законом сторона не явилась на разбирательство, это не препятствует рассмотрению спора, за исключением случая, когда отсутствующая сторона представляет не позднее, чем в предыдущий день дню разбирательства, основательные причины для откладывания разбирательства и извещает об этом другую сторону, а также Агентство. Откладывание разбирательства может быть затребовано только один раз.

46. Спор рассматривается, как правило, в закрытом заседании. Проведение открытого заседания допускается только с согласия комиссии и обеих сторон.

47. Председатель комиссии устанавливает порядок слушаний и руководит разбирательством.

48. Комиссия может принять решение по рассматриваемому делу на основе доказательств, документов и других доводов, представленных сторонами в письменном виде, без устного разбирательства дела, если стороны отказались от устного разбирательства в письменном виде.

49. Когда комиссия считает, что обладает всей необходимой информацией для решения дела, она начинает обсуждения по разрешению спора. Члены комиссии участвуют путем открытого голосования в принятии решения без воздержания от голосования (члены комиссии могут представить отдельные мнения, в случае несогласия с голосованием большинства).

50. После процедуры обсуждения дела комиссия представляет Административному совету Агентства проект решения по разрешению спора. С момента утверждения проекта решения Административным советом Агентства процедура считается завершенной, а полномочия комиссии исчерпанными.

51. Если устанавливается, что требования истца необоснованные, а действия ответчика соответствуют законодательным, нормативным и регламентирующим актам, а также условиям общего разрешения и условиям лицензии и не ущемляют права или законные интересы истца, петиция считается необоснованной. В этом случае Агентство составляет подкрепленный доводами ответ (без вынесения решения), которым отвергает требования истца как необоснованные.

52. В случае установления обоснованности требований истца Агентство принимает меры в пределах своей компетенции по восстановлению прав и законных интересов истца путем вынесения Административным советом Агентства решения (носящего обязательный характер), которое, по крайней мере, должно содержать:

- 1) сведения о комиссии (состав и должности председателя и членов комиссии в рамках Агентства);
- 2) наименование и место нахождения сторон;
- 3) краткое изложение предмета спора и утверждения сторон;
- 4) фактическую и юридическую мотивацию, на которой они основываются;
- 5) установленные меры и способ их приведения в исполнение;
- 6) пути обжалования решений.

53. Решение по разрешению спора принимается Административным советом Агентства в месячный срок со дня обращения в Агентство и обладает юридической силой административного акта.

По предложению комиссии решением директора Агентства этот срок может быть продлен не более чем на один месяц, о чем должны быть проинформированы стороны спора.

54. Если в своем решении Агентство не высказалось по какой-либо из претензий, содержащихся в петиции, любая из сторон или Агентство в силу своих полномочий могут запросить дополнения обязательного решения в 15-дневный срок со дня его получения или в зависимости от обстоятельств со дня его вынесения.

Если Агентство высказалось по какой-либо из претензий, рассмотренных в ходе процедуры, но не включенных в обязательное решение, оно выносит дополнительное решение.

55. Решение отправляется сторонам спора для исполнения в течение 3 рабочих дней со дня его вынесения с изложением мотивов, на которых оно основывается.

56. Решение по разрешению спора публикуется на официальной web-странице Агентства – www.anrceti.md с соблюдением положений Закона о сохранении конфиденциальности.

57. Решение может быть обжаловано в компетентную судебную инстанцию в предусмотренные законодательством порядке и сроки.

III. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ МЕЖДУ КОНЕЧНЫМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ И ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ ЭЛЕКТРОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ

58. Конечные пользователи могут обратиться в Агентство для разрешения споров, не решенных по взаимному согласию, в соответствии с предварительной процедурой разрешения споров в соответствии с заключенным договором с поставщиками публичных услуг электронных коммуникаций.

59. Конечные пользователи обращаются в Агентство, руководствуясь пунктами 12–15 настоящего Положения. Петиции, подаваемые конечными пользователями, могут быть оформлены по своему усмотрению согласно типовому формуляру, отмеченному в п.14 настоящего Положения.

60. После регистрации петиции директор Агентства письменной резолюцией направляет петицию на рассмотрение и разрешение уполномоченным подразделением (подразделениям), лицу (лицам) Агентства.

61. Процедура разрешения споров между конечными пользователями и поставщиками услуг электронных коммуникаций является письменной процедурой.

62. Для точного установления фактической ситуации и применяемых юридических норм уполномоченные по рассмотрению петиций лица Агентства запрашивают у сторон, в письменной форме, информацию, которую они считают необходимой, а также позицию сторон по обсуждаемым аспектам. Уполномоченное лицо Агентства может созывать стороны по отдельности или вместе, количество таких встреч зависит от сложности дела.

63. Стороны обязаны приложить все усилия для разрешения спора по взаимному согласию и сотрудничать в этих целях с уполномоченным лицом Агентства.

64. Информация, полученная во время дискуссий с одной из сторон, может быть сообщена другой стороне только с согласия стороны, представившей информацию.

65. Для проверки фактов, изложенных в петиции, директор Агентства может принять решение о проведении внезапной проверки поставщика услуг электронных коммуникаций.

66. Агентство может запросить, исходя из обстоятельств, точку зрения объединений, представляющих интересы конечных пользователей, а также других релевантных субъектов в области защиты потребителей.

67. Если в месячный срок со дня получения петиции стороны не достигли договоренности относительно предмета спора, Агентство направляет им свое надлежаще обоснованное мнение относительно способа разрешения спора.

IV. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

68. Дело по спору хранится в Агентстве и содержит все документы, полученные Агентством или доведенные до его сведения в рамках процедуры, установленной настоящим Положением, с приложением доказательств сообщения в силу необходимости.

69. Решение Агентства обязательно для исполнения и может быть приостановлено или аннулировано только на основании другого решения Агентства или решения компетентной судебной инстанции.

ТИПОВОЙ ФОРМУЛЯР

**Национальному агентству по
регулированию в области
электронных коммуникаций
и информационных технологий
бул. Штефан чел Маре, 134,
мун.Кишинэу, МД–2012**

Петиция

1. Идентификационные данные истца

- a) Фамилия и имя, личный идентификационный номер (IDNP)
- b) Местожительство (улица, номер, корпус, квартира, почтовый индекс, населенный пункт, район/муниципий)
- c) Название и местонахождение (почтовый адрес, IDNO)
- d) Представлен/представлена (серия и номер удостоверения личности законного представителя истца)
- e) Номер телефона/факс/адрес электронной почты

2. Идентификационные данные ответчика

- a) Название и местонахождение (по необходимости IDNO)
- b) Номер телефона/факс/адрес электронной почты (по усмотрению)

3. Предмет спора

4. Фактическая мотивация требований истца

5. Юридическая мотивация требований истца

6. Каким образом истец затронут спором

7. Меры, предпринятые сторонами для разрешения спора по взаимному согласию в случае необходимости

8. Решения или меры, предложенные истцом для разрешения спора

9. Информация о иске о том же предмете, по тем же основаниям и между теми же сторонами, направленном судебной инстанции /третейскому суду

10. Другая информация, необходимая для надлежащего разрешения спора

Подпись/Печать