



**CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATEREA DISCRIMINĂRII
AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ**

București, Piața Valter Mărcineanu nr. 1-3, et. 2, tel/fax. +40-21-3126578, e-mail: suport@cncd.org.ro

**HOTĂRÂREA NR. 370
din data de 25.11.2010**

Dosar nr.: 57/2010

Petiția nr.: 1220 din data de 15.02.2010

Petent: P G

Reclamat: Romtelecom prin reprezentant

Obiect: discriminarea produsă prin catalogarea petentei „*client cu istoric*” într-o bază de date.

I. Numele, domiciliul sau reședința părților

I.1. Numele, domiciliul, reședința sau sediul petentului

I.1.1. P G

I.2. Numele, domiciliul, reședința sau sediul reclamatului

I.2.1. Romtelecom prin reprezentant, sediu: Piața Presei Libere nr. 3-5, București

II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare

2.1. Prin petiția înregistrată cu nr. 2881 din data de 15.04.2010, petenta sesizează modalitatea în care a fost tratată de către salariații Romtelecom din magazine și nerespectarea de către Romtelecom a obligațiilor sale contractuale, emiterea de către Romtelecom a unor facturi fictive și faptul că în bazele de date ale Romtelecom figura ca fiind „*client cu istoric*”

III. Procedura de citare

3.1. În temeiul art. 20, alin.4 din O.G. nr.137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, republicată, Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării a îndeplinit procedura de citare a părților.

3.2. Prin adresa nr. 2855 din 14.04.2010 a fost citată petenta. Prin adresa nr. 2856 din 14.04.2010 a fost citat reclamatul. Părțile au fost citate pentru termenul stabilit de Consiliu, la data de 06.05.2010. La audieri reclamatul a fost prezent.



3.3. Prin citații, Consiliul a solicitat părților să își prezinte punctul de vedere precum și orice mijloace de probe referitor la obiectul petiției, respectiv al susținerilor.

IV. Susținerile părților

Susținerile petentei

4.1.1. Petenta sesizează prin petiția înregistrată cu nr. 1220 din data de 15.02.2010, modalitatea în care a fost tratată de către salariații Romtelecom din magazine, faptul că Romtelecom nu a respectat obligațiile sale contractuale, emiterea de către Romtelecom a unor facturi fictive și faptul că în baza de date a Romtelecom figura ca fiind „*client cu istoric*”

4.2. Petenta susține că internetul nu a funcționat în perioada 30.05.2008-august 2009. A sunat de nenumărate ori, a chemat de câteva ori echipa de intervenții dar până în luna august 2009 numeni nu a sesizat că modemul era defect. A fost client Romtelecom de peste 20 de ani avea 5 contracte în derulare dar nu putea accepta sa-i fie impusă plata unor servicii pe care în realitate susține că nu le-a avut. A fost nevoită să plătească servicii de internet la fast link deoarece cele de la Romtelecom erau indisponibile cu toate că a achitat factura lunar.

Susținerile părții reclamate

4.2.1. Reclamatul și-a exprimat punctul de vedere afirmând că petenta este abonată la 2 servicii de telefonie fixă, 2 servicii de internet date și la serviciul TV, a beneficiat începând din 2003 de toate ofertele promoționale în vigoare oferite de romtelecom la data contractării serviciilor.

4.2.2. Întrucât petenta a solicitat desființarea unora dintre serviciile furnizate de către Romtelecom înainte de expirarea perioadei minime contractate, conform prevederilor contractuale pe care și le-a aumat, aceasta era obligată la plata unor despăgubiri de încetare prematură, astfel că datora către Romtelecom suma de 2.140, 35 lei.

4.2.3. Petenta are o istorie în formularea de sesizări nefondate cu privire la imposibilitatea utilizării serviciilor furnizate, atunci când de fapt această „imposibilitate” s-a datorat suspendării acestor servicii de către Romtelecom pentru neplata/plata cu întârziere a facturilor Romtelecom, suspendare ce a avut loc de fiecare dată în deplină conformitate cu prevederile ce guvernau relația contractuală dintre petentă și Romtelecom. În vederea soluționării situației de neplată creată de către petentă, referitoare la facturile emise în mod legal de către Romtelecom, reprezentanții Romtelecom i-au oferit posibilitatea de a plăti debitele acumulate în mod eșalonat, dar petenta a refuzat.

4.2.4. De fiecare dată când petenta s-a adresat societății, aspectele semnalate în urma sesizărilor au fost analizate și i s-a oferit detalii clarificatoare, iar atunci când i-a fost furnizat un modem defect, Romtelecom a procedat la înlocuirea acestuia și la diminuarea corespunzătoare a facturii pentru perioada în care nu a beneficiat de serviciile Romtelecom din această cauză.



4.2.5. În baza istoricului de mai sus și în conformitate cu politicile interne ale Romtelecom, petenta a fost încadrată în categoria „*client cu istoric*”, fapt ce înseamnă că este un client care nu-și onorează obligațiile de plată la termenele prevăzute în contractul încheiat între părți. Toate acțiunile întreprinse de Romtelecom în vederea recuperării debitelor înregistrate, au fost efectuate în conformitate cu “Condițiile Generale pentru Furnizarea Serviciilor Romtelecom”, aspect menționat și în cadrul contractului încheiat între petentă și Romtelecom.

4.2.6. Prin acțiunile sale Romtelecom nu a fost în poziția de a discrimina în vreun fel petenta sau de a-i îngrădi vreun drept legal, Romtelecom urmărind prin acțiunile sale doar recuperarea debitelor acumulate de petentă în urma furnizării de către Romtelecom a serviciilor de telecomunicații contractate și a refuzului constant al acesteia de a se conforma obligației sale contractuale de a plăti contravaloarea acestor servicii și de a respecta perioada minimă contractuală la care s-a obligat prin încheierea relației sale contractuale cu Romtelecom.

4.2.7. Încadrarea în categoria “*client cu istoric*” – client care nu-și onorează obligațiile de plată la termenele la care s-a obligat prin semnarea contractelor, s-a datorat exclusiv culpei petentei. Această calificare nu are caracter discriminatoriu, nefiind folosit în vreun fel împotriva petentei. Mai mult această calificare nu are niciun efect asupra drepturilor sale fundamentale garantate și apărute prin O.G. nr. 137/2000. Compania a urmărit prin acțiunile sale doar recuperarea debitelor acumulate de petentă în urma serviciilor de telecomunicații contractate și a refuzului constant al acesteia de a se conforma obligației sale contractuale de a plăti contravaloarea acestor servicii și de a respecta perioada minimă contractuală la care s-a obligat prin contractele încheiate cu Romtelecom.

4.2.8. A dat curs tuturor solicitărilor petentei pentru instalarea și furnizarea serviciilor prestate de Romtelecom, neîngrădind în niciun fel accesul acesteia la serviciile Romtelecom. Petenta a beneficiat de câte două servicii de voce și Internet, instalate la aceeași adresă de domiciliu.

4.2.9. Ca urmare a nerespectării obligațiilor contractuale la care petenta s-a angajat prin semnarea contractelor de furnizare a serviciilor Romtelecom, a prejudiciat compania cu suma de 6.159,12 lei reprezentând c/valoare servicii prestate și taxele de reziliere prematură a contractelor (2.140,35 lei pentru codul de facturare 4417000292038 și 4.018,77 lei pentru codul de facturare nr. 44170006925480).

4.10. Nerespectarea obligațiilor asumate de către petentă în executarea contractelor încheiate cu societatea, respectiv neplata serviciilor furnizate de Romtelecom, a dus la suspendarea pentru neplata/repunerea în funcțiune a serviciilor de nenumărate ori iar la final, la suspendarea și desființarea serviciilor pentru neplată.

V. Motivele de fapt și de drept

5.1 În fapt, prin petiția înregistrată cu nr. 1220 din data de 15.02.2010, Colegiul Director analizează aspectele sesizate cu privire la încadrarea petentei în categoria “*client cu istoric*” de către reprezentanții societății Romtelecom și solicitarea achitării facturilor și emiterea acestora.



5.2. În drept, Colegiul Director ia act de excepția de necompetență materială a C.N.C.D, invocată de partea reclamată prin adresa cu nr. 3375 din 29.04.2010, cu privire la o posibilă încălcare a dreptului de a beneficia de serviciile oferite de Romtelecom în condiții de egalitate, prin încadrarea acesteia în categoria client cu istoric, plata facturilor și emiterea acestora.

Astfel, având în vedere obiectul petiției astfel cum a fost formulat de petentă, Colegiul Director respinge excepția de necompetență materială invocată de reclamat pe capătul de cerere referitor la o posibilă faptă de discriminare săvârșită prin încadrarea petentei în categoria „client cu istoric”, și admite excepția de necompetență materială o posibilă faptă de discriminare săvârșită prin modul de calcul al debitului datorat de petentă.

Analizând faptele reținute în acest caz, Colegiul Director se raportează la Curtea Europeană a Drepturilor Omului, care, legat de articolul 14 privind interzicerea discriminării, a apreciat că diferența de tratament devine discriminare, în sensul articolului 14 din Convenție, atunci când se induc distincții între situații analoage și comparabile fără ca acestea să se bazeze pe o justificare rezonabilă și obiectivă. Instanța europeană a decis în mod constant că pentru ca o asemenea încălcare să se producă *„trebuie stabilit că persoane plasate în situații analoage sau comparabile, în materie, beneficiază de un tratament preferențial și că această distincție nu-și găsește nici o justificare obiectivă sau rezonabilă”* (vezi CEDH, 18 februarie 1991, *Fredin c/Suede*, parag.60, 23 iunie 1993, *Hoffman c/Autriche*, parag.31, 28 septembrie 1995, *Spadea et Scalabrino c/Italia*, 22 octombrie 1996 *Stubbings et autres c/Royaume-Uni*, parag.75)

5.2.1. Reținând în coroborare cu aceste aspecte definiția discriminării, astfel cum este reglementată prin articolul 2 alin.1 din O.G.137/2000R cu modificările și completările ulterioare, republicată, Colegiul Director se raportează la modul în care sunt întrunite cumulativ elementele constitutive ale art. 2 din O.G. 137/2000R. Pentru a ne situa în domeniul de aplicare al art.2, alin.1 *deosebirea, excluderea, restricția sau preferința* trebuie să aibă la bază unul dintre *criteriile* prevăzute de către art. 2, alin. 1, și trebuie să se refere la persoane aflate în *situații comparabile* dar care sunt tratate în *mod diferit* datorită apartenenței lor la una dintre categoriile prevăzute în textul de lege menționat anterior. Așa cum reiese din motivația invocată mai devreme pentru a ne găsi în situația unei fapte de discriminare trebuie să avem două situații comparabile la care tratamentul aplicat să fi fost diferit. Subsecvent, tratamentul diferențiat trebuie să urmărească sau să aibă ca efect restrângerea ori înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a drepturilor omului și a libertăților fundamentale ori a drepturilor recunoscute de lege, în domeniul politic, economic, social și cultural sau în orice alte domenii ale vieții publice.

5.2.2. Curtea Europeană a Drepturilor Omului a apreciat prin jurisprudența sa, că statele contractante dispun de o anumită marjă de apreciere pentru a determina dacă și în ce măsură diferențele între situații analoage sau comparabile sunt de natură să justifice distincțiile de tratament juridic aplicate. (22 octombrie 1996 *Stubbings et autres c/Royaume-Uni*, parag.75)



5.2.3. Așa cum reiese din motivația invocată mai deverme, pentru a ne găsi în situația unei fapte de discriminare, trebuie să avem două situații comparabile la care tratamentul aplicat să fi fost aplicat diferit datorită unui criteriu. Pornind de la premisa că, în speță, alegația tratamentului diferențiat se află în legătură cu încadrarea petentei în categoria „*client cu istoric*”, Colegiul trebuie să analizeze din mijloacele de probă și înscrisurile aflate la dosar, în ce măsură se poate reține un raport de cauzalitate între faptele imputate (suspendarea și desființarea serviciilor prestate de Romtelecom) și criteriul invocat („*client cu istoric*”).

5.2.4. Privind probarea faptelor de discriminare, **O.G. nr. 137/2000**, republicată, art. 20 alin. 6. prevede: „*Persoana interesată are obligația de a dovedi existența unor fapte care permit a se presupune existența unei discriminări directe sau indirecte, iar persoanei împotriva căreia s-a formulat sesizarea îi revine sarcina de a dovedi că faptele nu constituie discriminare.*”

5.2.5 În baza prevederilor art. 20 alin. 6 din actul normativ indicat mai sus deducem că sarcina probei este împărțită în sensul că petentului îi revine sarcina să dovedească existența unor fapte care permit a se presupune existența unei discriminări.

5.2.6. Trebuie subliniat faptul că obligația de a proba săvârșirea unor fapte de discriminare cade exclusiv în sarcina petentului, or, în raport de susținerile părților și înscrisurile depuse la dosar, Colegiul Director este de opinie că, în prezenta speță, nu pot fi reținute mijloace probatorii de natură a reține prezumția săvârșirii unei posibile fapte de discriminare împotriva petentei, pe considerentul emiterea unor facturi fictive. O atare prezumție ar trebui să permită cel puțin a se presupune existența unei legături de cauzalitate între criteriul invocat (client cu istoric) și tratamentul diferit imputat în cauză (suspendarea și desființarea serviciilor pentru neplată în termen).

5.2.7. Astfel, Colegiul director reține având în vedere susținerile părților și înscrisurile depuse la dosar, că nu există fapte care să poată fi considerate fapte de discriminare conform O.G.137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, încadrarea în categoria „*client cu istoric*” – client care nu-și onorează obligațiile de plată la termenele la care s-a obligat prin semnarea contractelor, s-a datorat exclusiv culpei petentei. Suspendarea serviciilor făcându-se ca urmare a neplății în termen a facturilor emise de Romtelecom, acțiunea reclamatei (suspendarea și desființarea serviciilor pentru neplată în termen), fiind justificată obiectiv de un scop legitim, iar metodele de atingere a acelui scop sunt adecvate și necesare. Acțiunile întreprinse de Romtelecom în vederea recuperării debitelor înregistrate au fost efectuate în conformitate cu „Condițiile Generale pentru Furnizarea Serviciilor Romtelecom”, aspect menționat și în cadrul contractului încheiat între petentă și reclamat.

Față de cele de mai sus, în temeiul art. 20 alin. (2) din O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, **cu unanimitate de voturi** ale membrilor prezenți la ședință,



**COLEGIUL DIRECTOR
HOTĂRĂȘTE:**

1. Aspectele sesizate nu constituie fapte de discriminare, conform O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor faptelor de discriminare, republicată;

2. Clasarea dosarului;

3. O copie a hotărârii se va transmite părților;

VII. Modalitatea de plată a amenzii

Nu este cazul

VIII. Calea de atac și termenul în care se poate exercita

Prezenta hotărâre poate fi atacată la instanța de contencios administrativ, în termen de 15 zile de la data primirii, potrivit **O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare, republicată și Legii nr. 554/2004 a contenciosului administrativ.**

Membrii Colegiului Director prezenți la ședință

ASZTALOS Csaba Ferenc – Membru

HALLER Istvan – Membru

NIȚĂ Dragoș Tiberiu – Membru

POP Ioana Liana – Membru

VASILE Vasile Alexandru – Membru

Hotărâre Redactată D.N.T., Tehnored. V.F

Notă: prezenta Hotărâre emisă potrivit prevederilor legii și care nu este atacată în termenul legal, potrivit **OG 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare și Legii 554/2004 a contenciosului administrativ**, constituie de drept titlu executoriu.

