



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

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

**HOTĂRÂREA NR. 621
din 16.10.2013**

Dosar nr: 286/2013

Petiția nr: 1844 din data de 18.03.2013

Petent: L.C.

Reclamat: S.C. RCS & RDS S.A. – Filiala Craiova, prin reprezentant

Obiect: Intervenția cu întârziere a avariei semnalate societății RCS-RDS

I. Numele, domiciliul sau reședința părților

I.1. Numele, domiciliul sau reședința petentului

I.1.1. L.C.

I.2. Numele, domiciliul sau reședința reclamatului

I.2.1. S.C. RCS & RDS S.A. – Filiala Craiova

II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare

2.1. Obiectul petiției vizează intervenția greoaie a personalului din cadrul RCS-RDS la solicitarea petentului în vederea remedierii unei avarii reclamate de către acesta.

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. 1844 din 02.04.2013 a fost citat petentul și totodată i s-a pus în vedere precizarea criteriului în baza căruia se consideră discriminat. Prin adresa nr. 2388 din data de 02.04.2013 a fost citată S.C. RCS & RDS S.A. – Filiala Craiova, prin reprezentant. Părțile au fost citate pentru termenul stabilit de Consiliu, la data de 30.04.2013. La termen părțile nu s-au prezentat.

3.3. Colegiul a comunicat petentului punctul de vedere înaintat de partea reclamată și a acordat termen pentru concluzii scrise la data de 30.05.2013. Prin adresa nr. 4076 din 14.06.2013 petentul a comunicat concluzii scrise prin care susține petiția așa cum a fost formulată.

IV. Susținerile părților

Susținerile petentului

4.1.1. Petentul arată că în calitate de abonat al S.C. RCS & RDS S.A – Filiala Craiova, sesizează CNCD cu privire la intervenția lucrătorilor RCS-RDS cu întârziere în remedierea unei avarii (lipsă semnal și internet).

4.1.2. Astfel, se arată că în dimineața zilei de 15.03.2013 un echipaj al RCS-RDS a efectuat o intervenție pe stâlpul aflat în imediata apropiere a locuinței de unde sunt racordate 3 familii și din acel moment nu a mai fost semnal TV și internet. Atât petentul cât și unul din vecinii săi a sesizat avaria. La locul respectiv s-a deplasat o echipă de intervenții care a remediat avaria numai vecinului său.

4.1.3. Din acest motiv, petentul se simte umilit și discriminat de tratamentul de care a beneficiat din partea societății RDS-RCS și solicită stoparea acestor comportamente jenante la care a fost supus.

4.1.4. De asemenea, consideră că activitatea RCS-RDS, se desfășoară într-un mod selectiv, neprofesionist arogant și discriminator.

4.1.5. Totodată, susține că a depus sesizare în cauză la departamentul relații cu clienții la care așteaptă răspuns.

Susținerile S.C. RCS & RDS S.A.

4.2.1. Reclamata arată că a primit două sesizări în data de 15.03.2013, dar la ore diferite, o sesizare de la petent la ora 18.16 și o sesizare de la vecinul petentului (Iancu Ion) la ora 13.37.

4.2.2. Urmare sesizărilor primite o echipă de service s-a deplasat la locațiile celor doi clienți unde au constatat că pentru remedierea avariilor semnalate sunt necesare lucrări diferite.

4.2.3. Astfel, pentru remedierea avariei sesizată de vecinul petentului s-a putut interveni la orele 20.00, iar pentru remedierea avariei sesizate de petent a fost necesară intervenția echipei de optic care să realizeze lucrări de intervenție/sudură pe tronsonul principal. În acest sens, echipa de service a anunțat echipa de optic/sudură care s-a deplasat și a efectuat lucrările necesare de intervenție în data de 16.03.2013, iar în data de 17.03.2013, fiind executată lucrarea pe tronsonul principal, o echipă de service s-a deplasat din nou la locația petentului și a efectuat lucrări de remediere avarie a serviciului de televiziune prin cablu.

4.2.4. Din acest motiv, reclamatul solicită Consiliului să constate că și-a îndeplinit în totalitate obligațiile contractuale asumate față de petent, respectând timpul agreed de părți de intervenție de 48 de ore de la sesizarea disfuncționalității, prevăzut de dispozițiile art. 4.1.4. din contractul nr. 70009110230/04.12.2002 „*în cazul nefuncționării oricărui serviciu, RCS& RDS va remedia eventualele defecțiuni reclamate de către client la Departamentul*

Relații clienți în cel mult 48 de ore”, clientul nefiind dezavantajat sau pus în situație de inferioritate față de alt client.

V. Motivele de fapt și de drept

5.1. **În fapt**, petentul reclamă Consiliului intervenția cu întârziere a avariei semnalate societății RCS-RDS.

5.2. **În drept**, Colegiul director analizează dacă obiectul petiției întrunește elementele art. 2 al O.G. nr.137/2000, republicată, sub aspectul scopului sau efectului creat, ce a dat naștere ori nu, unei circumstanțe concretizate în restricție, excludere, deosebire sau preferință și care poate să îmbrace forma unui tratament diferit, indus între persoane care se află în situații analoage sau comparabile, din cauza unor criterii determinate și care are ca scop sau 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. În măsura în care se reține întrunirea elementelor constitutive ale art. 2, comportamentul în speță atrage răspunderea contravențională potrivit O.G. nr. 137/2000, republicată.

5.3. Potrivit **O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare**, cu modificările și completările ulterioare, prin discriminare se înțelege **acel tratament diferențiat** ce are la bază un **criteriu**, dintre cele prevăzute în lege, și care are drept scop sau efect un tratament injust raportat la o speță dată. Conform art. 2 alin.1 din O.G. 137/2000, privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, constituie discriminare „*orice deosebire, excludere, restricție sau preferință, pe bază de rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, sex, orientare sexuală, vârstă, handicap, boala cronică necontagioasă, infectare HIV sau apartenență la o categorie defavorizată, care are ca scop sau 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,*”.

5.4. Pentru ca o faptă să fie calificată ca fiind discriminatorie aceasta trebuie să îndeplinească cumulativ mai multe condiții:

a) existența unui tratament diferențiat a unor situații analoage sau omiterea de a trata în mod diferit situații diferite, necomparabile;

b) existența unui **criteriu** de discriminare conform art. 2 alin. 1 din O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu modificările ulterioare;

c) tratamentul să aibă drept scop sau efect restrângerea, înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a unui drept recunoscut de lege;

d) tratamentul diferențiat să nu fie justificat obiectiv de un scop legitim, iar metodele de atingere a aceluia scop să nu fie adecvate și necesare.

5.5. Colegiul director constată faptul că, în speță, raportat la intervenția cu întârziere a avariei semnalate societății RCS-RDS de către petent, **nu se poate reține existența vreunui criteriu de discriminare conform art. 2 alin. 1 din O.G. 137/2000**

privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu modificările ulterioare. După cum reiese din probatoriul depus de către partea reclamată, lucrările de remediere ale defecțiunilor semnalate au respectat obligațiile contractuale asumate față de client, respectând timpul agreat de părți, de intervenție de 48 de la sesizarea disfuncționalității. Din probatoriul depus, mai reiese faptul că pentru remedierea avariei sesizată de vecinul petentului s-a putut interveni la orele 20.00, iar pentru remedierea avariei sesizate de petent a fost necesară intervenția echipei de optic care să realizeze lucrări de intervenție/sudură pe tronsonul principal. În acest sens, echipa de service a anunțat echipa de optic/sudură care s-a deplasat și a efectuat lucrările necesare de intervenție în data de 16.03.2013, iar în data de 17.03.2013, fiind executată lucrarea pe tronsonul principal, o echipă de service s-a deplasat din nou la locația petentului și a efectuat lucrări de remediere avarie a serviciului de televiziune prin cablu.

5.6. În concluzie, Colegiul director constată faptul că, în speță, nu sunt îndeplinite, în mod cumulativ, elementele constitutive ale unei fapte de discriminare, în sensul că petentul *nu justifică un criteriu* în baza căruia ar fi fost discriminat, mai mult, *nu există o situație comparabilă* la care să se raporteze deoarece avariile sesizate au impus lucrări diferite în vederea remedierii.

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. În privința faptelor sesizate ***nu se poate reține existența vreunui criteriu de discriminare conform art. 2 alin. 1 din O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu modificările;***

2. Clasarea dosarului;

3. Se va răspunde părților în sensul celor hotărâte.

VI. Modalitatea de plată a amenzii

Nu este cazul

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

Prezenta hotărâre poate fi atacată la instanța de contencios administrativ, 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

BERTZI THEODORA – Membru

HALLER ISTVAN – Membru

PANFILE ANAMARIA - Membru

STANCIU CLAUDIA SORINA – Membru

VASILE ALEXANDRU VASILE - Membru

Redactat și motivat de F.V.,S.C.S.

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.