



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE



National  
Association of  
Regulatory  
Utility  
Commissioners

# Metode de soluționare a litigiilor

Rachel Lewis  
Comisia Serviciilor Publice din  
Missouri

14 mai 2013



## CONTRACTE

- În general, Comisia Serviciilor Publice din Missouri (PSC Missouri) nu supraveghează contractele între companie și consumatorii săi.
- Companiile reglementate depun programele tarifare la PSC Missouri, care includ toate normele și regulamentele cu care compania este impusă să se conformeze, adițional regulamentelor PSC Missouri.
- Aceste programe tarifare au pagini speciale destinate tarifelor pe care compania reglementată le percepe de la fiecare clasă de consumator.

## POT APĂREA LITIGII

- Dacă un consumator declară că compania reglementată nu a urmat propriul tariful, regulă, sau un ordin sau decizie a Comisiei Serviciilor Publice, atunci poate fi depusă o plîngere.
- Compania, de asemenea, poate depune o plîngere oficială

## Formele de soluționare a disputelor – Referințe juridice

- Plângere sunt permise prin statut, 393.260 RSMo (Statutele revizuite ale Missouri).
- Metodele de depunere a plîngerii și tipurile de plîngeri permise sunt prevăzute în Regulele Comisiei Serviciilor Publice din Missouri.
- Soluționarea alternativă a disputelor (ADR) este abordată în Regula 240 CSR 2.125 a PSC Missouri.
- Plîngerile sunt reglementate de Regula 240 CSR 2.070 a PSC Missouri și 386.390 din RSMo.

## Diversele alternative pentru soluționarea disputelor

- Soluționarea extra judiciară a disputelor
  - Soluționarea alternativă a disputelor (ADR)
    - În general, aceste forme de soluționare introduc o terță parte neutră pentru a asista părțile în soluționarea problemei(lor) disputate.
    - În PSC Missouri, reglementarea de stat permite două forme de ADR (Regulele PSC Missouri), 4 CSR 240-2.125:
      - A) Negocieri în vederea soluționării
      - B) Mediere
    - O altă formă a ADR obișnuită în sistemul judecătoresc al SUA și care poate fi adoptată în alte comisii de reglementare este cunoscută ca arbitraj.

## NEGOCIERI ÎN VEDEREA SOLUȚIONĂRII

- Părțile trebuie să fie de acord cu procesul și să depună o moțiune la PSC Missouri, solicitînd numirea unui funcționar care va prezida negocierile.
- Moțiunea trebuie să conțină:
  - O declarație că toate părțile sunt de acord;
  - O listă de probleme care trebuie soluționate sau aspectele pe care părțile doresc să le rezolve cu sprijinul funcționarului menționat; și
  - Data pînă cînd va fi găsită soluția sau se vor finaliza negocierile în cadrul acestei proceduri.

## NEGOCIERI ÎN VEDEREA SOLUȚIONĂRII – continuare

- Cine este „funcționarul care prezidează”?
  - În cadrul PSC Missouri, acesta este definit ca comisar, sau judecător de drept licențiat să practice legea în statul Missouri și numit de PSC Missouri să prezideze o dispută sau o parte a acesteia. Reglementarea 4 CSR 240-2.010 (14).
  - În practică, acesta este un judecător de drept în materie de reglementare care încă nu a fost desemnat să ducă cazul.
  - Dacă cererea este satisfăcută, atunci se desemnează funcționarul care va prezida ședințele și se programează ședința de soluționare.

## NEGOCIERI ÎN VEDEREA SOLUȚIONĂRII – confidențialitate

- Toată comunicarea în timpul negocierilor de soluționare este confidențială, neoficială, și nu este parte a dosarului oficial în orice punct al acestuia.

## NEGOCIERI ÎN VEDEREA SOLUȚIONĂRII – de succes!

- Dacă se ajunge la o înțelegere, părțile pot:
  - Solicita permisiunea de a retrage dosarul
  - Depune o copie a înțelegerii la PSC Missouri și să solicite aprobare.
  - Solicita închiderea dosarului.
  - (Acest lucru depinde de etapa la care se află dosarul în momentul în care au fost solicitate negocierile în vederea soluționării.)

## NEGOCIERI ÎN VEDEREA SOLUȚIONĂRII – fără succes

- Dacă timpul a expirat, iar înțelegerea nu a fost atinsă:
  - Părțile se pot înțelege la o prelungire și să solicite de la PSC Missouri mai mult timp; sau
  - Părțile pot transfera cazul spre a fi audiat pentru a rezolva problema(ele).
- Dacă se solicită audierea, părțile pot continua negocierile una cu alta, însă fără implicarea funcționarului desemnat de PSC Missouri.

## OPȚIUNEA Nr.2 cu privire la ADR - MEDIEREA

- **Medierea**, în ediția a șaptea a Dicționarului juridic al lui Black (Black's Law Dictionary), este definită ca:
  - 1. O metodă de soluționare a litigiilor cu caracter neobligatoriu care implică o terță parte neutră, care încearcă să ajute părțile litigante să ajungă la o soluție reciproc acceptabilă.
  - 2. În dreptul internațional aceasta este definită ca intervenția unui stat neutru în controversele dintre alte state pentru a menține stabilitatea internațională.
- În acest context, prima definiție se aplică atât în sistemul judecătoresc al SUA, cât și în cadrul PSC Missouri.

## Medierea – procesul în sine

- PSC Missouri poate dispune procedura de mediere înainte de oricare proceduri ulterioare într-un caz; SAU
- părțile pot solicita procedura de mediere în conformitate cu Regulele PSC Missouri.
- PSC Missouri poate desemna un mediator care:
  - Va prezida ședințele în cadrul procedurii (vezi slide-ul 7 Definiția) SAU
  - Va fi o terță parte neutră.
- Mediatorul desemnat va fi recuzat de la conducerea unei audieri cu privire la aceeași problemă.

## Medierea – așteptări

- Părțile trebuie să figureze și să participe în procesul de mediere cu bună credință.
- Comunicarea realizată în timpul procesului de mediere este CONFIDENTIALĂ și nu va face parte din dosar pe marginea cauzei.
- Mediatorii sunt în imposibilitatea de a discuta cu privire la cauză cu comisari sau funcționarul desemnat de Comisie în cauza respectivă.

## Medierea – fără succes

- Neprezentarea și participarea în lipsă de bună credință va prezenta temei pentru sancțiuni potrivit legii.
- Sancțiunile în acest sens pot include destituirea sau pronunțarea hotărîrii în lipsa părții care nu a respectat procedura de mediere.

## Alternativa Nr.3 cu privire la ADR – ARBITRAJ

- Există o altă formă de soluționare alternativă a disputelor cunoscută ca arbitraj care poate fi adoptată.
- Arbitrajul este o metodă de soluționare a disputelor care implică una sau mai multe terțe părți neutre de obicei acceptate de către părțile litigante și a cărei/căror hotărîre este obligatorie, conform definiției din Black's Law Dictionary, ediția a șaptea.
- Judecătoriile din Missouri cer ca în cadrul arbitrajului chestiunea să fie prezentată de către un avocat.

## ARBITRAJ – în cadrul PSC Missouri

- În general, arbitrajul este utilizat în cadrul PSC Missouri atunci când acest lucru se solicită în conformitate cu legea federală, ca și în acordurile de interconectare în domeniul telecomunicațiilor.
- De asemenea, acesta poate fi utilizat în cadrul procedurii PSC Missouri de stabilire a tarifelor mici însă devine costisitor când companiile mici trebuie să plătească avocatul care să le reprezinte și de aceea se folosește rar.

## PLÎNGERILE NEOFICIALE

- Plîngerea neoficială în general este rezolvată de către departamentul Servicii pentru clienți al PSC Missouri, uneori cu asistența altor membri ai personalului.
- Prin urmare, poate fi considerată ca soluționare extrajudiciară.

## Plîngerea neoficială

- Pentru a înainta o **plîngere neoficială**, reclamantul trebuie să precizeze următoarele informații personal sau în scris sau prin telefon:
- Reclamantul trebuie să îndeplinească următoarele elemente:
  - Numele, adresa și numărul de telefon al reclamantului;
  - Adresa unde se furnizează serviciul companiei de utilități;
  - Numele și adresa părții împotriva căreia se depune plîngerea;
  - Obiectul plîngerii;
  - Despăgubirea solicitată; și
  - Măsurile întreprinse pentru a soluționa plîngerea

## HOTĂRÎRILE JUDICIARE - PLÎNGERILE

- PSC Missouri oferă o opțiune pentru depunerea unei plîngerii sau presupusa încălcare a unei reguli, statut sau ordin al PSC Missouri.
- **Plîngerea oficială** în general se hotărăște de către PSC Missouri dacă aceasta nu este soluționată de părți.

## Plîngerea

- Cine poate înainta o plîngere?
  - Orice persoană sau companie de utilități publice care se simte lezat prin încălcare presupusă a oricărui:
    - tarif
    - statut
    - regulă
    - ordin
    - decizie
  - PSC Missouri sau Biroul Consilierului Public, de asemenea pot înainta o plîngere
- Această persoană este cunoscută ca „reclamant”.

## Plîngerea – tipurile de litigii

- Plîngerile de obicei se axează pe aspectele ce țin de calitatea serviciilor sau facturare.
- Plîngerile rareori țin de caracterul rezonabil al tarifelor sau taxelor deoarece acestea sunt limitate prin lege.
- Tarifele și taxele, de obicei se hotărăsc în contextul procedurii de stabilire a tarifului.

## Plîngerea oficială

- Plîngerea oficială trebuie să fie în formă scrisă și să includă elementele necesare pentru o plîngere neoficială. Suplimentar, plîngerea trebuie să conțină:
  - Informațiile de contact a fiecărui reclamant sau avocat;
  - O declarație cu privire la faptul dacă reclamantul a contactat direct persoana, corporația, sau compania de utilități publice în privința căreia se înaintează plîngerea;
  - Jurisdicția PSC Missouri asupra obiectului plîngerii; și
  - Dacă reclamantul este o asociație, trebuie să prezinte o listă a tuturor membrilor săi.

## Plîngerea oficială - procedura

- După depunerea plîngerii la PSC Missouri, în registrul de procese se deschide un dosar.
- Pîrîtul (de obicei o companie de utilități) are 30 de zile pentru răspuns.
- Neprezentarea unui răspuns în timpul prevăzut poate duce la considerarea plîngerii ca fiind admisă și la emiterea unei hotărîri pronunțate în lipsă.
- Dacă se emite o hotărîre pronunțată în lipsă, partea are 7 zile pentru a corecta înregistrarea (a propune rezervarea/extinderea termenului pentru răspuns).

## Plîngerea oficială – procedura pentru personal

- Personalul PSC Missouri investighează motivul plîngerii.
- Personalul înaintează un raport al constatărilor sale, care nu este făcut public decît dacă este eliberat în conformitate cu regulamentele noastre sau este eliberat cu acordul comun în timpul audierii publice (de obicei acest termen este de 45 de zile).

## Plîngerea oficială – audierea

- Audierea se programează, cu condiția că părțile și publicul se înștiințează cu cel puțin 10 zile în prealabil.
- Probatoriul se realizează conform articolului 386.410
- După audiere, PSC Missouri va emite o hotărîre, cu excepția cazului unei mici plîngerii oficiale, după cum se precizează în următorul slide.
- Dacă o parte este nemulțumită de rezultat, aceasta poate înainta o cerere de reaudiere în termen de 10 zile de la data emiterii ordinului PSC Missouri.

## Plîngerea oficială – procedura pentru plîngere mică

- În cazurile unor mici plîngeri oficiale, de regulă, judecătorul în termen de 100 de zile de la înaintarea plîngerii va emite un raport de recomandare, cu excepția unei prelungiri din motiv întemeiat.
- Apoi, fiecare parte are 10 zile la dispoziție pentru a înainta careva comentarii opuse – specificînd motivul pentru care raportul recomandat este ilegal, nedrept sau nerezonabil.
- Raportul recomandat poate fi modificat.
- Apoi, PSC Missouri va elibera un ordin.



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE



National  
Association of  
Regulatory  
Utility  
Commissioners

# Metode de sancționare și de impunere a conformării

Rachel Lewis, PSC Missouri

14 mai 2013

## PSC Missouri impune conformare

- PSC Missouri nu poate dispune penalități, restituiri sau despăgubiri pecuniare asupra companiilor reglementate.
- Totuși, PSC Missouri are autoritatea de a impune respectarea statutelor, regulilor, ordinilor, deciziilor și a tarifelor companiei.

## PSC Missouri impune conformare

- Toate companiile de utilități reglementate sunt obligate să aibă un Certificat de comoditate și necesitate (CCN), iar PSC Missouri poate pune condiții pe acest CCN.
- Suplimentar, PSC Missouri trebuie să aprobe tariful individual al companiei de utilități.
- Odată ce tariful este aprobat se instituie un „contract” cu privire la comportamentul corespunzător, responsabilitate și așteptări între consumator și compania de utilități.
- PSC Missouri poate impune aplicarea tarifului.

## PSC Missouri impune conformare

- PSC Missouri poate dispune companiei de utilități să se comporte într-un mod special.
- PSC Missouri poate emite asemenea dispoziții în rezultatul unei plîngerii sau în baza puterii statutare de investigație a PSC Missouri, procedurii de stabilire a tarifului, sau printr-o procedură într-o instanță de judecată de circumscripție.

## PSC Missouri impune conformare

- PSC Missouri poate cere de companiilor de utilități să participe în oricare dintre procesele de soluționare a disputelor discutate anterior.
- Companiile de utilități sunt obligate să respecte regulile, ordinile, și statutele ale PSC Missouri. Nerespectarea acestora poate duce la acțiuni în cadrul controlului PSC Missouri.
- Alte acțiuni pot rezulta de la PSC Missouri care direcționează propriul Consiliul general să caute ajutor în instanțele de circumscripție ale statului Missouri.

## Executare – acțiunile Comisiei din Missouri

- Unele exemple includ, dar nu se limitează la:
  - Raportările de rutină sau ședințele cu personalul
  - Audituri efectuate de personal
  - Acordul de soluționare în care compania de utilități acceptă să acționeze sau să nu acționeze, inclusiv acordul privind cazul în care compania de utilități poate înainta o procedură de stabilire a tarifului
  - Dosarele de investigație
  - Autoritatea de reglementare
  - Reduceri în tarife
  - Respingerea costului
  - Închiderea cazului

## Executare - instanța de judecată de circumscripție

- Statutul prevede în mod expres următoarele acțiuni:
  - Ordin de restricție temporară
  - Interdicții preliminare
  - Interdicții permanente
  - Ordinele preliminare a unei instanțe ierarhic superioare
  - Ordinele permanente a unei instanțe ierarhic superioare
- Administrare judiciară
- Acțiuni de penalizare
- Intervenție

## Administare judiciară

- Se aplică doar în cazul companiilor de apă și canalizare.
- PSC Missouri poate desemna un administrator judiciar interimar și dispune propriului Consiliu general să înainteze o petiție instanței de circumscripție pentru desemnarea acestuia.
- Administratorul judiciar primește o compensație.
- Administratorul judiciar nu poartă răspundere personală pentru orice pagube de ordin civil pentru faptele efectuate în calitate de administrator judiciar.
- Administratorul judiciar are control asupra și responsabilitate pentru compania de utilități.

## Administare judiciară – continuare

- Administratorul judiciar păstrează controlul PÎNĂ ÎN MOMENTUL în care compania de utilități poate fi returnată proprietarilor dacă acest lucru este în interesul superior al consumatorilor.
- Dacă se înaintează petiția, instanța poate constata că returnarea companiei proprietarilor nu este în interesul superior al consumatorilor, atunci instanța va direcționa administratorul judiciar să transfere activele prin vânzare sau lichidare în conformitate cu legea.
- Penalitățile aferente companiei în administrarea judiciară pot fi folosite pentru a sprijini compania pe parcursul procesului de administrare judiciară .

## Acțiuni de penalizare

- Odata ajuns în instanța de circumscripție, Consiliul general poate înainta o moțiune în vederea penalizării în conformitate cu statutul (386.600).
- Sumele penalizărilor sunt limitate prin statut, în prezent majoritatea penalităților se limitează la o sumă de cel puțin \$100, însă nu mai mare de \$2 000 pentru fiecare încălcare (386.570).
- Toate penalizările recuperate se direcționează în fondul școlii publice al statului.

## Intervenție

- Permite Consiliului general să ceară permisiunea pentru a participa în dosarele înaintate în instanțele de judecată din statul Missouri.