



CORPUL DE CONTROL AL PRIM-MINISTRULUI

Sinteza acțiunii de documentare efectuată la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor („ANPC”)

Corpul de control al prim-ministrului a efectuat o acțiune de documentare la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor („ANPC”), care a vizat perioada 01.01.2019 - prezent. Obiectivele au fost: Modul de soluționare a sesizărilor asociațiilor pentru protecția consumatorilor, precum și sesizările persoanelor fizice cu privire la încălcarea drepturilor consumatorilor și alte aspecte considerate relevante de către echipa de documentare.

În conformitate cu prevederile art. 1 și art. 2 alin. (1) din Hotărârea Guvernului nr. 700/2012 *privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor („HG nr. 700/2012”)*, cu modificările și completările ulterioare, ANPC este instituție publică care funcționează ca organ de specialitate al administrației publice centrale, cu personalitate juridică, în subordinea Guvernului și în coordonarea ministrului economiei, comerțului și mediului de afaceri¹, rolul acestei autorități fiind coordonarea și realizarea strategiei și politicii Guvernului în domeniul protecției consumatorilor, acțiunea pentru prevenirea și combaterea practicilor care dăunează vieții, sănătății, securității și intereselor economice ale consumatorilor.

Conform prevederilor art. 5 alin. (1) și art. 7 alin. (1) și alin. (2) din actul normativ anterior invocat, ANPC este condusă de un președinte și 2 vicepreședinți, numiți prin decizie a prim-ministrului și are în subordine, ca entități cu personalitate juridică, 8 comisariate regionale pentru protecția consumatorilor, organizate ca structuri teritoriale subordonate, cu competențe limitate teritorial.

Principalele concluzii ale acțiunii de documentare au evidențiat următoarele aspecte:

¹ În prezent atribuțiile de coordonare intrând în sarcina ministrului economiei, energiei și mediului de afaceri

1. Implementarea și funcționarea „telefonului consumatorilor (021)9551”

A. Achiziția serviciilor de call-center

Pentru punerea în aplicare a Ordinului președintelui ANPC nr. 72/2010 *privind unele măsuri de informare a consumatorilor*, reprezentanții ANPC au încheiat cu Orange România SA:

- contractul nr. 19/29.03.2018, prin care prestatorul s-a obligat ca în perioada 01.04-31.12.2018 să implementeze și configureze o soluție de tip call-center, precum și să presteze servicii de mentenanță aferente (101.816 lei);

- contractul nr. 8/23.05.2019 (valabil în perioada 27.05 - 31.12.2019, în valoare de 104.482,00 lei) și contractul nr. 12/18.03.2020 (valabil în perioada 18.03.2020 - 15.05.2020, în valoare de 26.341,14 lei), pentru servicii de call-center cu personal dedicat, care avea ca atribuție să preia apeluri la numărul național (021)9551, de luni până vineri, între orele 09:00 - 18:00;

- contractul nr. 9/23.05.2019 (valabil în perioada 27.05.2019-31.12.2019, în valoare de 30.940 lei) și contractul nr. 11/18.03.2020 (valabil în perioada 18.03.2020 - 15.05.2020, în valoare de 7.106,04 lei), pentru prestarea de servicii de mentenanță și licențe software pentru asigurarea sistemului de Call-center.

B. Recepția serviciilor de call-center cu personal dedicat

Prin adresa nr. 3/804/13.08.2020, ANPC a comunicat faptul că rapoartele lunare pentru activitatea de call-center nu se regăsesc în arhiva ANPC, recepția calitativă și cantitativă fiind justificată din punct de vedere documentar prin procesele-verbale de recepție nr. 1108/18.12.2019, nr. 1105/18.12.2019, nr. 872/01.11.2019, nr. 877/01.11.2019 și nr. 1049/06.12.2019.

În conținutul proceselor-verbale de recepție, la pct. II „*Constatări*”, s-a consemnat faptul că recepția cantitativă și calitativă a serviciilor prestate s-a efectuat pe baza „*studiului*” contractului de servicii nr. 8/23.05.2019 și a anexelor la acesta, iar comisia instituită în acest scop la nivelul ANPC a apreciat „*că actele prezentate sunt suficiente pentru aprecierea cantității și calității serviciilor prestate la sediul ANPC.*”

Astfel, rezultă faptul că recepția calitativă și cantitativă a serviciilor prestate de către prestatorul Orange România SA a fost admisă de reprezentanții ANPC în urma analizei contractului de prestări servicii nr. 8/23.05.2019 și a anexelor la acesta, astfel

încât nu s-a realizat verificarea modului de prestare a respectivelor servicii pe baza rapoartelor lunare de activitate, documente prin care să se detalieze natura serviciilor prestate și să ateste „conformitatea cu prevederile din oferta financiară”.

C. Plata serviciilor de call-center cu personal dedicat către Orange România SA

Din analiza rulajelor contului contabil analitic 401.01 „Furnizor Orange România SA”, aferente perioadei 2019-semestrul I 2020, potrivit situației transmise CCPM, a facturilor emise de Orange România SA, existente în evidențele ANPC și a documentelor ce justifică plățile efectuate de ANPC către prestator, au rezultat următoarele aspecte:

- în perioada 27.01.2019 - 27.05.2020, Orange România SA a emis, în baza contractelor de call-center cu personal dedicat, facturi pentru prestarea serviciilor în valoare totală de 217.652,98 lei, deși, conform contractelor de prestări servicii nr. 8/23.05.2019 și nr. 12/18.03.2020, trebuia să emită facturi către ANPC în valoare totală de 130.843,14 lei.

- ANPC a achitat către prestator suma de 117.006,20 lei.

Astfel, a reieșit faptul că valoarea serviciilor efectuate de Orange Romania SA în temeiul contractelor încheiate cu ANPC, rămasă de achitat, este, la data finalizării documentării, în sumă de 13.836,94 lei.

Din datele, informațiile și documentele puse la dispoziția CCPM de către ANPC, a rezultat faptul reprezentanții ANPC au exercitat în mod defectuos atribuțiile de serviciu, respectiv au aprobat lichidarea și ordonanțarea cheltuielilor cu serviciile prestate de Orange România SA și au efectuat plata sumei de 117.006,20 lei, din care:

- 26.054,32 lei, reprezentând contravaloarea² serviciilor prestate în perioada 26.03.2019-25.05.2019, fără existența unui angajament legal;

- 90.951,88 lei, reprezentând contravaloarea serviciilor de call-center prestate în perioada 27.01.2019-27.05.2020, a căror recepție lunară a fost realizată formal, în lipsa unor informații privind cantitatea serviciilor prestate și natura acestora.

Astfel, plata cheltuielilor în valoare de 26.054,32 lei, a fost efectuată în condițiile în care una dintre cele două forme ale angajării, respectiv cea legală, nu s-a realizat, încălcându-se astfel prevederile pct. 4 din *Norma metodologică*, aprobată prin *OMFP nr.*

² aferentă facturilor nr. 15616472/27.04.2019 și nr. 19619286/27.05.2019

1792/2002, cu modificările și completările ulterioare, potrivit cărora „*plata se efectuează (...) numai dacă (...) cheltuielile care urmează să fie plătite au fost angajate (...)*”.

În aceste condiții, plata s-a efectuat ca urmare a parcurgerii defectuoase a etapei de lichidare, prevăzută la pct. 2 din *Norma metodologică*, menționată anterior, ca o etapă a procesului de execuție bugetară în cadrul căreia „*(...) se verifică existența angajamentelor*”.

În situația plăților cheltuielilor bugetare în valoare 90.951,88 lei, s-a constatat, de asemenea, că etapa de lichidare a cheltuielilor a fost parcursă în mod formal. Această etapă a procesului de execuție bugetară, prevăzută ca o condiție necesară a plății, este reglementată prin prevederile pct. 2 din *Norma metodologică*, aprobată prin *OMFP nr. 1792/2002*, cu modificările și completările ulterioare, ca o fază în care „*(...) se verifică condițiile de exigibilitate ale angajamentului legal pe baza documentelor justificative care să ateste operațiunile respective (...) precum și realitatea «serviciului efectuat» (...)*”.

În ambele situații prezentate, s-a constatat faptul că și faza de ordonanțare a cheltuielilor s-a derulat formal, în condițiile în care, potrivit art. 52 alin. (5) din *Legea nr. 500/2002 privind finanțele publice*, cu modificările și completările ulterioare, „*instrumentele de plată trebuie să fie însoțite (... de - n.n.) documentele privind recepția cantitativă și calitativă a bunurilor/serviciilor/lucrărilor, după caz, în conformitate cu prevederile din angajamentele legale încheiate, care certifică sumele de plată*”.

La solicitarea ANPC, Orange România SA a comunicat prin adresa nr. 20/B2B/7974/29247 actualizarea valorilor soldului contractelor de call-center cu personal dedicat, iar prin nota nr. 1288/02.11.2020, conducerea ANPC a aprobat reglarea contului contabil 401 furnizor Orange România SA, în concordanță cu prevederile contractuale și în conformitate cu „*actualizările*”, „*recalculările*” și „*anulările*” efectuate de prestator în ceea ce privește facturile emise de acesta către beneficiar.

D. Funcționarea telefonului consumatorilor (021)9551, după rezilierea contractului de prestări servicii încheiat cu Orange România SA.

În contextul în care, ulterior datei de 16.05.2020 reprezentanții ANPC nu au reînnoit contractul de servicii de call-center cu personal dedicat, „telefonul consumatorului (021)9551 a fost redirecționat către CRPC Regiunea București-Ilfov”, iar începând cu data de 01.08.2020 apelurile „(...) vor fi redirecționate și vor fi preluate, prin rotație, câte o lună, de către personalul fiecărui Comisariat Județean”.

Din motive tehnice, „telefonul consumatorilor (021)9551” nu a funcționat până la data de 05.08.2020, dată la care acest număr a fost redirecționat către numărul 0759.044.923.

Deși reprezentanții ANPC au comunicat că acest serviciu este funcțional „începând cu data de 06.08.2020” (adresa CRPC Regiunea Nord-Est Iași nr. 4326/10.08.2020), membrii echipei din cadrul CCPM nu au putut apela „numărul consumatorilor (021)9551” la data de 07.08.2020-ora 13:44, la data de 10.08.2020-ora 15:43 și la data de 11.08.2020-ora 09:12.

2. Achiziția și plata serviciilor de implementare și hosting a unei platforme digitale integrate pentru managementul reclamațiilor la nivelul ANPC

A. Achiziția serviciilor de implementare a platformei digitale la nivelul ANPC

În perioada 2015 - 2020 reprezentanții ANPC au achiziționat de la AB T & Co SRL și ABT Service IT&Med SRL servicii pentru implementarea unui program informatic privind gestionarea reclamațiilor la nivelul ANPC - sediul central și al comisariatelor regionale după cum urmează:

a) Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea București-Ilfov

La nivelul CRPC Regiunea București-Ilfov utilizarea softului privind gestionarea reclamațiilor s-a făcut în baza contractelor de prestări servicii nr. 03S/07.01.2015, nr. 40/15.04.2015, nr. 16S/01.03.2016, nr. 67/30.12.2016, nr. 108/29.12.2017, nr. 105/24.04.2019 și nr. 173/30.12.2019 încheiate cu AB T & CO SRL și Service IT&Med SRL, contracte având ca obiect „servicii de implementare și hosting (găzduire) a unei platforme digitale integrate pentru managementul reclamațiilor transmise on-line”,

prestatorul obligându-se să „(...) analizeze, proiecteze, realizeze, testeze, implementeze, întrețină și să dezvolte aplicația în perioada convenită și în conformitate cu obligațiile asumate prin prezentul contract”.

Din datele și informațiile puse la dispoziție de ANPC a reieșit faptul că prestatorul a asigurat, în fapt, servicii de întreținere și reparații de software, fapt ce reiese și din rapoartele de activitate întocmite lunar de către ABT Service IT&Med, potrivit cărora aceste servicii au constat în: „creare diverse tipuri de raportări, direct din baza de date”, „realizare zilnică de back-up direct al bazei de date și salvare în același ritm al documentelor probatorii urcate pe server de către petenți”, „colectare de informații din logurile de mail sau istoric al operațiunilor efectuate pe server pentru diverse reclamații solicitate”, „creare legături între sursele web și baza de date tip arhivă”, „definire secțiune pentru insert Link Exchange cu Secretariatul General al Guvernului”, „suport tehnic pentru petenții care trimit uneori reclamațiile pe mail (sesizări legate de site și formulări web) etc”.

b) Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea Nord-Est (Iași)

Softul privind gestionarea reclamațiilor a fost implementat și pentru CRPC Regiunea Nord-Est (Iași) în baza contractelor de prestări servicii încheiate cu AB T & CO SRL și ABT Service IT&Med nr. 415/01.05.2015, înregistrat la CRPC Iași cu nr. 1497/28.04.2015, nr. 68/30.12.2016, nr. 106/29.12.2017 și nr. 43/28.12.2018, având ca obiect „servicii de implementare și hosting (găzduire) a unei platforme digitale integrate pentru managementul reclamațiilor transmise on-line”.

c) Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor - structura centrală

ANPC - structura centrală a încheiat cu AB T & Co SRL contractele de prestări servicii nr. 415/16.04.2015 (49.104 lei cu TVA) și nr. 13/27.04.2016 (42.240 lei cu TVA), având ca obiect „servicii de dezvoltare și hosting (găzduire) a unei platforme digitale integrate pentru managementul reclamațiilor transmise on-line”, în baza cărora prestatorul s-a obligat ca în perioada 16.04.2015 - 30.04.2017 „(...) să analizeze, proiecteze, realizeze, testeze, implementeze, întrețină și să dezvolte aplicația (...)” și contractul nr. 30/07.12.2016 (45.000 lei) având ca obiect achiziția unei „aplicații pentru

managementul reclamațiilor transmise on-line pentru toate unitățile subordonate ANPC”.

Astfel, prin achiziția serviciilor pentru implementarea/dezvoltarea unui program informatic privind gestionarea reclamațiilor, prestate de AB T & Co SRL și, ulterior de ABT Service IT&Med SRL s-a realizat la nivelul ANPC o externalizare completă a serviciilor ce vizează mentenanța „*aplicației pentru managementul reclamațiilor transmise on-line pentru toate unitățile subordonate ANPC*”, fapt ce a avut ca rezultat dependența ANPC față de o entitate externă, care, potrivit celor susținute de reprezentanții autorității, găzduiește și gestionează aplicația și care poate, în anumite situații, să întrerupă serviciile prestate, fapt ce crează o vulnerabilitate a ANPC în această privință.

De asemenea, din informațiile puse la dispoziția CCPM de către ANPC a rezultat și faptul că, „*aplicația managementul reclamațiilor transmise on-line*” nu este folosită în mod unitar la nivelul autorității, respectiv la nivelul tuturor Comisariatelor Regionale pentru Protecția Consumatorilor, precum și a tuturor Comisariatelor Județene din subordine. Capacitatea integrală a aplicației este utilizată doar în cadrul regiunii București-Ilfov, în celelalte regiuni platforma este utilizată doar pentru primirea reclamațiilor, iar implementarea ei nu s-a făcut la nivelul CRPCR Timiș, unde reclamațiile petenților sunt transmise pe adresa de e-mail.

B. Plata aferentă contractului nr. 30/07.12.2016

Conform contractului nr. 30/07.12.2016 (45.000 lei), reprezentanții ANPC au achiziționat de la AB T & Co SRL, „*o aplicație pentru managementul reclamațiilor transmise on-line pentru toate unitățile subordonate ANPC*”.

În aceste condiții, reprezentanții ANPC au aprobat și efectuat plata sumei de 45.000 lei, reprezentând contravaloarea contractului nr. 30/07.12.2016, fără să existe un document din care să reiasă faptul că aplicația a fost livrată la data convenită în contract „*la standardele și/sau performanțele solicitate de Anchizitor*”, respectiv fără îndeplinirea obligației prevăzută la art. 52 alin. (5) din Legea nr. 500/2002 *privind finanțele publice*, cu modificările și completările ulterioare, privind existența unor documente prin care să se justifice „*recepția cantitativă și calitativă a bunurilor/serviciilor/lucrărilor, după caz, în conformitate cu prevederile din angajamentele legale încheiate, care certifică sumele de plată*”.

Astfel, plata reprezentând contravaloarea aplicației s-a efectuat în data de 27.12.2016, în condițiile în care *Raportul privind implementarea aplicației software web-based „Managementul reclamațiilor transmise on-line” la nivel național nr. 974/21.04.2017* a fost întocmit după aproximativ 4 luni de la data plății, iar, potrivit celor menționate de reprezentanții ANPC, acest raport este singurul document care atestă recepția aplicației, „*identificat până la acest moment în cadrul ANPC*”.

3. Situația reclamațiilor primite la nivelul ANPC și modul de soluționare

A. Evidența reclamațiilor

Din totalul de 133.080 reclamații înregistrate la ANPC în perioada 01.01.2019-30.06.2020, reprezentanții instituției au soluționat un număr de 94.444 reclamații (un procent de 70,97%), 24.335 reclamații au fost considerate neîntemeiate, iar 3.780 reclamații nu au fost soluționate.

Conform informațiilor puse la dispoziția CCPM, din numărul total al petițiilor de 87.066, înregistrate în 2019 la nivelul ANPC, un număr total de 34.340 petiții au fost aferente regiunii București-Ilfov.

Numărul total de petiții înregistrate pentru CRPC București-Ilfov, respectiv 34.340 de petiții, se regăsește și în *Raportul de activitate al ANPC pe anul 2019 nr. 4251/27.04.2020*.

Menționăm faptul că în Baza de date generată de programul informatic implementat la nivelul CRPC București-Ilfov au fost înregistrate în anul 2019 un număr de 35.801 petiții, din care 27.762 petiții pentru București și 8.039 petiții pentru Ilfov.

Față de cele mai sus prezentate, se constată o diferență în plus de 1.461 de petiții înregistrate în anul 2019, în Baza de date generată de programul informatic implementat la nivelul CRPC București-Ilfov, față de numărul petițiilor prezentat pentru aceeași perioadă în *Raportul de activitate al ANPC nr. 4251/27.04.2020* și Centralizatoarele transmise CCPM în data de 22.07.2020.

De asemenea, s-a constatat faptul că neconcordanțele între baza de date a CRPC București-Ilfov și evidențele întocmite la nivelul ANPC se mențin și în primul semestru al anului 2020.

Astfel, pentru perioada 01.01-30.06.2020 au fost înregistrate în baza de date un număr de 21.928 petiții transmise către CRPC București-Ilfov, din care 17.039 petiții pentru București și 4.889 petiții pentru Ilfov.

Pe de altă parte, în Centralizatoarele transmise CCPM în data de 22.07.2020 au fost evidențiate un număr de 22.047 sesizări, respectiv cu 119 sesizări mai multe față de numărul acestora înregistrat în baza de date.

B. Modul de soluționare a petițiilor

Din analiza, prin sondaj, a celor 56.387 petiții înregistrate la Comisariatul Regional București - Ilfov, au reieșit următoarele:

- repartizarea petițiilor spre soluționare s-a realizat cu întârziere, chiar și după o perioadă mai mare de 1 an de zile de la înregistrarea în instituție;
- soluționarea petițiilor s-a efectuat cu depășirea termenului legal prevăzut de legislația incidentă, respectiv de 30 de zile de la data înregistrării;
- redirecționarea petițiilor s-a realizat cu depășirea termenului legal prevăzut de legislația incidentă, respectiv după 5 zile de la înregistrare.

Deși în punctul de vedere comunicat cu adresa nr. 7918/31.08.2020, reprezentanții ANPC au făcut precizări cu privire la faptul că petițiile ce figurează a fi fost repartizate cu întârziere au fost, în fapt, reveniri sau completări, nu s-au prezentat documente în susținerea acestor afirmații.

În conformitate cu prevederile art. 4 din OG nr. 27/2002 *privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor*, cu modificările și completările ulterioare, răspunderea pentru modul defectuos de organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor adresate CRPC București-Ilfov aparține conducerii CRPC București-Ilfov din perioada de referință.

4. Modul de soluționare a solicitărilor transmise în baza Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare

Cu toate că în *Raportul de activitate al ANPC pe anul 2019* nr. 4251/27.04.2020 și în *Raportul de evaluare implementare a Legii nr. 544/2001 pentru anul 2019* nr. 1478/07.07.2020, au fost declarate ca soluționate un număr de 4.350 de solicitări în baza *Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public*, cu modificările

și completările ulterioare, în *Registrele pentru înregistrarea solicitărilor și răspunsurilor privind accesul la informațiile de interes public*, prevăzute la art. 20 alin. (3) din *Norma metodologică de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public din 07.02.2002*, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 123/2002, au fost înregistrate doar 327 de solicitări, fiind încălcate astfel prevederile art. 20 alin. (3) din acest act normativ, potrivit cărora „*cererile de solicitare a informațiilor de interes public (...) se înregistrează, de îndată, la structurile sau la persoanele responsabile de informarea publică directă, în Registrul (...)*” menționat anterior.

5. Aprobarea unor norme interne care reglementează modul de soluționare al petițiilor

Datele, informațiile și documentele puse la dispoziția CCPM, au condus la concluzia faptului că personalul din cadrul Compartimentului relații cu publicul, comunicare și mass-media din cadrul ANPC - sediul central a exercitat în mod defectuos atribuțiile de serviciu stabilite prin prevederile art. 3.9 alin. (1) și (2) din *Regulamentul de Organizare și Funcționare*, constând în neînregistrarea și netransmiterea spre soluționare a unui număr de 56 de petiții primite în perioada 2017-prezent prin intermediul adresei de e-mail office@anpc.ro. Această conduită a avut drept consecință încălcarea dreptului constituțional al cetățenilor prevăzut la art. 51 alin. (4) din Constituția României, republicată și a prevederilor art. 3 din OG nr. 27/2002 *privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor*, cu modificările și completările ulterioare³.

În conformitate cu prevederile art. 4 din OG nr. 27/2002 *privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor*, cu modificările și completările ulterioare, răspunderea pentru buna organizare și desfășurare a activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor ce au fost adresate instituției, precum și pentru legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul legal, aparține conducerii ANPC din perioada de referință.

³ potrivit cărora petițiile adresate autorităților și instituțiilor publice vor fi soluționate în termenele și în condițiile OG 27/2002 cu modificările și completările ulterioare.

* * *

Nota de informare a fost finalizată la data de 25.11.2020 și transmisă către Prim-ministrul Guvernului României, spre informare; Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, spre analiză și valorificare; Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri, spre informare și valorificare, Curtea de Conturi a României, spre informare și valorificare și Ministerul Finanțelor Publice, spre informare.