



CORPUL DE CONTROL AL PRIM-MINISTRULUI

Sinteza acțiunii de documentare efectuată la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Corpul de control al prim - ministrului a efectuat o acțiune de documentare la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor¹, care a vizat perioada 01.01.2019-25.11.2020. Obiectivele au fost: modul de soluționare a sesizărilor asociațiilor pentru protecția consumatorilor, a sesizărilor persoanelor fizice cu privire la încălcarea drepturilor consumatorilor precum și alte aspecte considerate relevante de către echipa de documentare.

Principalele concluzii ale acțiunii de documentare au evidențiat următoarele aspecte:

I. 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:

1. 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);

2. 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 preluarea apelurilor la numărul național (021)9551, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00;

3. 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

¹ Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor-în continuare se va cita „ANPC”



CORPUL DE CONTROL AL PRIM-MINISTRULUI

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 acestuia. Astfel, nu s-a verificat modul 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 și a facturilor emise de Orange România SA, precum și a documentelor ce justifică plățile efectuate de ANPC către prestator, au rezultat următoarele aspecte:

1. 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;

2. 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, a fost, la data finalizării documentării, în sumă de 13.836,94 lei.



CORPUL DE CONTROL AL PRIM-MINISTRULUI

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:

1. 26.054,32 lei, reprezentând contravaloarea² serviciilor prestate în perioada 26.03.2019-25.05.2019, fără existența unui angajament legal;

2. 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. 1792/2002*, cu modificările și completările ulterioare.

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 de 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 (...) documentele privind recepția cantitativă și calitativă a bunurilor/serviciilor/lucrărilor, după caz, în

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



CORPUL DE CONTROL AL PRIM-MINISTRULUI

conformitate cu prevederile din angajamentele legale încheiate, care certifică sumele de plată”.

La solicitarea ANPC, Orange România SA a comunicat 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*”, 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.

II. 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 ABT & 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:



CORPUL DE CONTROL AL PRIM-MINISTRULUI

1. Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor³-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 ABT & 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”.

Astfel, a rezultat că prestatorul a asigurat servicii de întreținere și reparații de software, fapt ce reiese și din rapoartele lunare de activitate întocmite 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 etc”.

2. CRPC-Regiunea Nord-Est Iași

Soft-ul privind gestionarea reclamațiilor a fost implementat în baza Contractelor de prestări servicii încheiate cu ABT & 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”.

3. ANPC-structura centrală

ANPC-structura centrală a încheiat cu ABT & 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 16.04.2015-04.2017, „(...) să analizeze, proiecteze, realizeze, testeze, implementeze, întrețină și să dezvolte

³ Comisariatul Regional pentru Protecția Consumatorilor - în continuare se va cita ”CRPC”



CORPUL DE CONTROL AL PRIM-MINISTRULUI

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 ABT & 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*”. Această situație a creat 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, ANPC devenind vulnerabilă.

De asemenea, 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 CRPC-Regiunea 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 ABT & 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 Achizitor*, 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*



CORPUL DE CONTROL AL PRIM-MINISTRULUI

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, acesta fiind singurul document care atestă recepția aplicației și care a fost identificat până la momentul încheierii acțiunii de documentare la ANPC.

III. 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 (un procent de 70,97%), 24.335 au fost considerate neîntemeiate, iar 3.780 nu au fost soluționate.

Din numărul total al petițiilor, respectiv 87.066, înregistrate în 2019 la nivelul ANPC, 34.340 au fost aferente regiunii București-Ilfov, conform Raportului de activitate pe anul 2019 al ANPC, nr. 4251/27.04.2020.

Menționăm faptul că în Baza de date generată de programul informatic implementat la nivelul CRPC-Regiunea București-Ilfov au fost înregistrate, în anul 2019, un număr de 35.801 petiții, din care 27.762 pentru București și 8.039 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-Regiunea București-Ilfov, față de numărul petițiilor cuprins 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-Regiunea 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-Regiunea București-Ilfov, din care 17.039 pentru București și 4.889 pentru Ilfov.



CORPUL DE CONTROL AL PRIM-MINISTRULUI

Pe de altă parte, în Centralizatoarele transmise CCPM în data de 22.07.2020 au fost evidențiate un număr de 22.047 petiții, cu 119 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 CRPC-Regional București-Ilfov, au reieșit următoarele:

1. 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;
2. soluționarea acestora s-a efectuat cu depășirea termenului legal prevăzut de legislația incidentă, respectiv de 30 de zile de la data înregistrării;
3. 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 prin adresa nr. 7918/31.08.2020, reprezentanții ANPC au precizat că petițiile care figurau repartizate cu întârziere au fost, în fapt, reveniri sau completări, însă nu s-au prezentat documente în susținerea acestor afirmații.

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

D. Modul de soluționare a solicitărilor transmise în baza *Legii nr. 544/2001*, 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*, 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.



CORPUL DE CONTROL AL PRIM-MINISTRULUI

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

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 ROF. Neînregistrarea și netransmiterea spre soluționare a unui număr de 56 de petiții primite, în perioada 2017-până la finalizarea controlului, prin intermediul adresei de e-mail office@anpc.ro, a dus la 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*, cu modificările și completările ulterioare⁴.

În conformitate cu prevederile art. 4 din *OG nr. 27/2002*, 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.

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

Cătălin MARGINE

Marcelica PĂUN

**Director, Direcția Control, monitorizare și
coordonare metodologică**

**Director, Direcția Juridică și suport
logistic**

⁴ potrivit cărora petițiile adresate autorităților și instituțiilor publice vor fi soluționate în termenele și în condițiile *OG nr. 27/2002*, cu modificările și completările ulterioare