



**AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
ADMINISTRARE ȘI REGLEMENTARE
ÎN COMUNICAȚII**

**AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR**

Sc-Aj-5019, 22.02.2018

1/369, 20.02.2018

În temeiul art. 4 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009 privind înființarea Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, aprobată prin Legea nr. 113/2010, cu modificările și completările ulterioare,

În temeiul precum și art. 4 alin. (1) din Hotărârea Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare,

În temeiul art. 31 alin. (4) din Hotărârea Guvernului nr. 487/2016 privind compatibilitatea electromagnetică,

În temeiul art. 37 alin. (4) din Hotărârea Guvernului nr. 740/2016 privind punerea la dispoziție pe piață a echipamentelor radio,

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, denumită în continuare *ANCOM*, reprezentată prin domnul Sorin Mihai GRINDEANU, președinte,

și

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, denumită în continuare *ANPC*, reprezentată prin domnul Marcel Bogdan PANDELICĂ, președinte,

denumite în continuare Părți, au decis încheierea prezentului

PROTOCOL DE COLABORARE

I. Dispoziții generale

Art. 1. – Prezentul protocol stabilește cadrul organizatoric și procedural pentru cooperarea bilaterală între cele două părți, în vederea îndeplinirii funcțiilor și atribuțiilor legale, cu accent pe drepturile și interesele utilizatorilor finali/consumatorilor.

1/609, 21.02.2018

1/369, 20.02.2018

II. Obiectivele protocolului

Art. 2. – Obiectivele prezentului protocol urmăresc:

- a) soluționarea petițiilor utilizatorilor finali/consumatorilor, primite de ANCOM și/sau ANPC;
- b) desfășurarea activității de supraveghere și control al activității furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice, în situația în care aceștia aduc atingere drepturilor sau intereselor utilizatorilor finali/consumatorilor;
- c) informarea utilizatorilor finali/consumatorilor;
- d) verificarea contractelor - cadru încheiate între utilizatorii finali/consumatori și furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice;
- e) consultări privind proiectele de acte normative referitoare la drepturile utilizatorilor finali/consumatorilor;
- f) coordonarea și schimbul de informații în activitatea de supraveghere a pieței și controlul în domeniul echipamentelor radio și al compatibilității electromagnetice;
- g) informarea reciprocă cu privire la activitățile de control desfășurate în domeniile de activitate ce privesc activitatea ambelor părți.

III. Competențele părților

Art. 3. – ANCOM îndeplinește funcția de punere în aplicare a politicii și strategiei sectoriale în domeniul comunicațiilor electronice, comunicațiilor audiovizuale și al serviciilor poștale, având ca obiectiv asigurarea liberei concurențe și protecția intereselor utilizatorilor pe piețele acestor servicii, precum și cea de supraveghere a pieței și controlul echipamentelor în domeniul echipamentelor radio și compatibilității electromagnetice.

Art. 4. – Conform dispozițiilor legale, ANCOM promovează interesele utilizatorilor finali, în special prin:

- a) asigurarea unui nivel înalt de protecție a utilizatorilor finali în relațiile acestora cu furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice;
- b) implicarea în asigurarea unui nivel înalt de protecție a drepturilor persoanelor, în special a dreptului la viața privată, cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;
- c) promovarea furnizării de informații clare, în special în ceea ce privește transparența tarifelor și a condițiilor de utilizare a serviciilor de comunicații electronice destinate publicului;
- d) asigurarea condițiilor de exercitare a dreptului de acces la serviciul universal;
- e) promovarea intereselor specifice ale utilizatorilor cu handicap și ale celor cu nevoi sociale speciale;
- f) asigurarea protejării integrității și securității rețelelor publice de comunicații electronice;
- g) controlul pieței echipamentelor (radio) în ceea ce privește respectarea cerințelor esențiale privind protecția sănătății și siguranței persoanelor, protecția bunurilor, un nivel adecvat al compatibilității electromagnetice, precum și utilizarea efectivă și eficientă a spectrului radio în vederea evitării interferențelor prejudiciabile.

Art. 5. – (1) ANPC coordonează și realizează strategia și politica Guvernului în domeniul protecției consumatorilor, acționează pentru prevenirea și combaterea practicilor care dăunează vieții, sănătății, securității și intereselor economice ale consumatorilor.

(2) ANPC asigură armonizarea cadrului legislativ național cu reglementările din Uniunea Europeană în domeniul protecției consumatorilor, desfășoară activitatea de informare și educare a cetățenilor privind drepturile pe care le au în calitate de consumatori și evaluează efectele pe piață ale sistemelor de supraveghere a produselor și serviciilor destinate consumatorilor.

(3) ANPC controlează respectarea dispozițiilor legale privind protecția consumatorilor, referitoare la securitatea produselor și serviciilor, precum și la apărarea drepturilor legitime ale consumatorilor, prin efectuarea de controale pe piață la producători, importatori, distribuitori, vânzători, prestatori de servicii, inclusiv servicii financiare, și în unitățile vamale, având acces la locurile în care se produc, se depozitează ori se comercializează produsele sau în care se prestează serviciile, precum și la documentele referitoare la acestea, excepție făcând controalele igienico-sanitare și sanitar-veterinare la producători, în cazul produselor alimentare.

(4) ANPC constată contravenții și dispune măsuri de limitare a consecințelor producerii, prestării, importului, comercializării sau oferirii gratuite a unor produse alimentare ori nealimentare și servicii care nu sunt în concordanță cu dispozițiile legale din domeniile de activitate ale Autorității, prin aplicarea sancțiunilor contravenționale prevăzute de lege, sesizează organele de urmărire penală ori de câte ori constată încălcări ale legii penale.

IV. Responsabilitățile părților

Secțiunea 1 – Soluționarea petițiilor care vizează competențele complementare ale ANCOM și ANPC

Art. 6. – (1) În general, ANCOM și ANPC au competențe complementare în ceea ce privește soluționarea petițiilor utilizatorilor finali/consumatorilor, astfel:

- a) ANPC are competențe directe de a apăra drepturile legitime ale consumatorilor în relația acestora cu furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice, dar generale, de a supraveghea respectarea dispozițiilor legale privind protecția consumatorilor, referitoare la securitatea produselor și serviciilor, indiferent de natura acestora;
- b) ANCOM are competențe specifice domeniilor de activitate pe care le reglementează, dar limitate în ceea ce privește relația directă dintre furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice și utilizatorii finali, urmărind, în principal, protejarea intereselor utilizatorilor finali prin adoptarea unor măsuri generale sau individuale privind furnizorii care activează în aceste domenii, având drept scop imediat asigurarea unui cadru concurențial pe piață.

(2) În domeniul echipamentelor radio și cel al compatibilității electromagnetice, ANCOM și ANPC au următoarele competențe:

- a) ANPC, în cazul produselor achiziționate de consumatori;
- b) ANCOM, în celelalte cazuri.

Subsecțiunea 1.1 – Soluționarea petițiilor de către ANCOM

Art. 7. – (1) În cazul petițiilor primite, ca procedură generală, ANCOM efectuează investigații pentru a verifica dacă și în ce măsură este încălcată vreuna dintre prevederile legislației din domeniul comunicațiilor electronice sau al serviciilor poștale, în limita atribuțiilor stabilite de dispozițiile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 22/2009 privind înființarea Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, aprobată prin Legea nr. 113/2010, cu modificările și completările ulterioare și ale legislației în domeniul comunicațiilor electronice și al serviciilor poștale.

(2) ANCOM poate analiza, în vederea identificării trasabilității persoanelor responsabile pentru producerea, introducerea pe piață ori punerea la dispoziție a echipamentelor, și eventuale petiții primite din partea consumatorilor.

(3) Investigațiile derulate de ANCOM pot presupune: acțiuni de control la sediul/punctul de lucru al persoanei reclamate, solicitarea unui punct de vedere din partea persoanei reclamate și/sau solicitarea unor informații/documente suplimentare din partea părților implicate.

Art. 8. – (1) În cazul constatării nerespectării legislației din domeniul de activitate al ANCOM, autoritatea de reglementare aplică sancțiunile corespunzătoare, în conformitate cu prevederile legale aplicabile.

(2) După finalizarea investigațiilor, ANCOM transmite un răspuns petentului prin care îi comunică punctul de vedere cu privire la aspectele semnalate, precum și, dacă este cazul, informații privind eventualele sancțiuni aplicate.

Art. 9. – Personalul ANCOM ia toate măsurile pentru a stabili cu exactitate situația de fapt și normele juridice aplicabile.

Art. 10. – (1) În cazul în care o petiție primită de ANCOM este de competența exclusivă a ANPC sau intră, sub diverse aspecte, în atribuțiile ambelor părți, aceasta va fi transmisă spre soluționare, totală sau parțială, ANPC, în termenele și condițiile stabilite de legislația privind activitatea de soluționare a petițiilor.

(2) ANPC răspunde la petiția primită în condițiile alin. (1) în termenele stabilite de lege și cu respectarea procedurilor interne proprii.

(3) În situația în care o petiție intră, sub diverse aspecte, în atribuțiile ambelor părți, ANPC va comunica ANCOM, după finalizarea investigațiilor, modalitatea de soluționare a aspectelor specifice activității ANPC.

Art. 11. – În situația în care ANCOM consideră că o petiție poate fi soluționată pe baza datelor ori informațiilor primite de la ANPC, aceasta poate solicita punctul de vedere al ANPC.

Subsecțiunea 1.2 – Soluționarea petițiilor de către ANPC

Art. 12. – (1) Petițiile primite de ANPC din partea consumatorilor sunt soluționate conform procedurilor interne specifice Autorității.

(2) Petițiile în domeniul echipamentelor radio și cel al compatibilității electromagnetice, primite din partea consumatorilor, sunt transmise, spre informare și ANCOM.

Art. 13. – (1) În cazul în care o petiție primită de ANPC este de competența exclusivă a ANCOM sau intră, sub diverse aspecte, în atribuțiile ambelor părți, aceasta va fi transmisă spre soluționare, totală sau parțială, ANCOM, în termenele și condițiile stabilite de legislația privind activitatea de soluționare a petițiilor.

(2) ANCOM răspunde la petiția primită în condițiile alin. (1) în termenele stabilite de lege și cu respectarea procedurilor interne proprii.

(3) În situația în care o petiție intră, sub diverse aspecte, în atribuțiile ambelor părți, ANCOM va comunica ANPC, după finalizarea investigațiilor, modalitatea de soluționare a aspectelor specifice activității autorității de reglementare.

Art. 14. – În situația în care ANPC consideră că o petiție poate fi soluționată pe baza datelor ori informațiilor din partea autorității de reglementare, aceasta poate solicita și punctul de vedere al ANCOM.

Secțiunea 2 – Soluționarea petițiilor ce vizează aspecte reglementate de prevederile Ordonanței de urgență nr. 34/2014¹

Art. 15. – (1) În cazul în care o petiție vizează aspecte reglementate prin prevederile Ordonanței de urgență nr. 34/2014, părțile vor soluționa petițiile primite direct conform Ghidului privind încheierea contractelor la distanță și în afara spațiilor comerciale ce au ca obiect furnizarea de servicii de comunicații electronice destinate publicului, astfel cum a fost acesta asumat de cele două părți.

(2) Trimestrial, părțile își vor transmite reciproc o informare care va cuprinde cel puțin lista petițiilor la care se face referire la alin. (1), precum și modalitatea de soluționare a acestora.

Secțiunea 3 – Activitatea de supraveghere și control

Art. 16. – (1) Activitatea de supraveghere și control a ANCOM se desfășoară în conformitate cu dispozițiile legislației din domeniul comunicațiilor electronice, echipamentelor radio, compatibilității electromagnetice și al serviciilor poștale.

(2) Activitatea de control a ANPC, cu privire la respectarea obligațiilor prevăzute de legislația specifică domeniului de activitate al ANPC, se realizează în conformitate cu dispozițiile legislației în domeniul protecției consumatorilor.

Art. 17. – (1) În baza prezentului protocol, agenții constatatori ai celor două părți pot participa la acțiuni comune de control.

(2) În situația în care ANCOM inițiază o acțiune de control, în care expertiza ANPC este necesară, având în vedere circumstanțele acțiunii de control și măsurile care pot fi întreprinse de cele două instituții potrivit dispozițiilor legale, ANCOM înștiințează ANPC.

(3) Înștiințarea se comunică cu cel puțin 5 zile lucrătoare în avans și conține, în copie, documentele relevante.

(4) În termen de 3 zile lucrătoare de la data primirii înștiințării ANCOM, ANPC are obligația de a transmite numele persoanei care va participa la acțiunea comună de control. De asemenea, ANPC poate transmite punctul de vedere în scris asupra obiectului acțiunii de control.

Art. 18. – (1) În funcție de specificul acțiunii comune de control, pot avea loc informări reciproce între ANCOM și ANPC. Acestea se pot realiza telefonic, în scris sau în cadrul unor ședințe comune, atât anterior, cât și ulterior acțiunii de control.

(2) De la caz la caz, echipa comună de control poate prezenta conducerii celor două părți un raport comun privind obiectul acțiunii de control, precum și propuneri în ceea ce privește colaborarea personalului celor două instituții.

Art. 19. – Fiecare dintre părți poate refuza, motivat, participarea la acțiunea de control comună inițiată de cealaltă parte.

Art. 20. – (1) În situația în care ANCOM întreprinde o acțiune de control și echipa de agenți constatatori consideră că există încălcări ale obligațiilor prevăzute de legislația specifică domeniului de activitate al ANPC, iar încălcarea acestor obligații nu este sancționată de legislația specifică din domeniul comunicațiilor electronice, echipamentelor radio, compatibilității electromagnetice și al serviciilor poștale, ANCOM va informa ANPC.

(2) În situația prevăzută la alin. (1), dacă se constată încălcarea unor obligații sancționate atât de legislația specifică din domeniul comunicațiilor electronice, echipamentelor radio, compatibilității

¹ Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, aprobată, cu modificări, prin Legea nr. 157/2015.

electromagnetice și al serviciilor poștale, cât și de legislația specifică domeniului de activitate al ANPC, echipa de agenți constatatori ai ANCOM acționează conform procedurilor interne, ia măsurile legale și informează ANPC despre obiectul acțiunii de control și rezultatele acesteia.

Secțiunea 4 – Informarea publicului

Subsecțiunea 4.1 – Informarea publicului de către ANCOM

Art. 21. – (1) Informarea publicului cu privire la aspectele de interes din domeniul comunicațiilor electronice, echipamentelor radio, compatibilității electromagnetice și al serviciilor poștale se realizează, în principal, prin intermediul paginilor de internet gestionate de ANCOM, prin intermediul mass-media, precum și prin apariții publice ale reprezentanților ANCOM. De asemenea, ANCOM furnizează informații de interes public la cerere, preluând solicitările de informații venite din partea utilizatorilor finali.

(2) ANCOM oferă accesul persoanelor interesate la toate documentele de interes public, relevante pentru domeniul comunicațiilor electronice, echipamentelor radio, compatibilității electromagnetice și al serviciilor poștale, asigurând funcționarea la sediul său a unui punct de informare-documentare pentru public.

Art. 22. – (1) Activitatea de informare desfășurată de către ANCOM are ca obiectiv principal informarea utilizatorilor asupra drepturilor acestora, asupra mijloacelor prin care își pot proteja drepturile, precum și asupra oportunităților oferite de piața de comunicații electronice și servicii poștale.

(2) Activitatea de informare desfășurată va include, fără a se limita la:

- a) Setul minim de informații care trebuie să se regăsească în ofertele furnizorilor de servicii de comunicații, precum și în contractele pe care aceștia le încheie cu utilizatorii finali;
- b) Informații privind portabilitatea numerelor;
- c) Informații privind serviciul de roaming;
- d) Informații privind încheierea contractelor la distanță/în afara spațiilor comerciale în vederea furnizării de servicii de comunicații electronice;
- e) Informații privind parametrii de calitate aferenți furnizării serviciului de acces la internet;
- f) Setul minim de informații care trebuie să se regăsească în facturile detaliate emise de furnizorii de servicii de comunicații electronice;
- g) prezentarea modalităților de soluționare a petițiilor, a procedurii de soluționare a litigiilor între utilizatorii finali și furnizorii de servicii de comunicații electronice și a atribuțiilor ANCOM în ceea ce privește drepturile utilizatorilor finali, instituite prin legislația specifică din domeniul comunicațiilor;
- h) Informații cu privire la dreptul de acces la serviciile din sfera serviciului universal în domeniul comunicațiilor electronice și al serviciilor poștale;
- i) Informații cu privire la existența și modul de utilizare a numărului unic pentru apeluri de urgență 112;
- j) cerințele esențiale ale echipamentelor radio și condițiile de introducere pe piață, punere la dispoziție pe piață și/sau de punere în funcțiune a acestora;
- k) cerințele esențiale de compatibilitate electromagnetică a echipamentelor și condițiile de introducere pe piață, punere la dispoziție pe piață și/sau de punere în funcțiune a acestora.

(2) ANCOM va coopera și va solicita expertiza ANPC, în domeniul său de activitate, în vederea îndeplinirii obiectivelor prevăzute la alin. (1).

Subsecțiunea 4.2 – Informarea publicului de către ANPC

Art. 23. – (1) Conform dispozițiilor legale, ANPC desfășoară activități de informare, consiliere și educare a consumatorilor și editează publicații de specialitate în domeniul protecției consumatorilor.

(2) ANPC informează permanent consumatorii asupra produselor și serviciilor care prezintă riscuri pentru sănătatea și securitatea lor sau care le pot afecta interesele economice și sprijină asociațiile de consumatori în acțiunea de înființare și funcționare a centrelor de consultanță, informare și educare a consumatorilor.

(3) ANPC poate solicita sprijinul ANCOM cu privire la îndeplinirea atribuțiilor legale prevăzute la alin. (1) prin oferirea de expertiză specifică domeniului de activitate al ANCOM.

Art. 24. - ANCOM și ANPC pot desfășura acțiuni comune de informare a publicului, la inițiativa oricărei instituții, modalitățile concrete stabilindu-se de la caz la caz.

V. Dispoziții finale

Art. 25. – ANCOM și ANPC vor conlucra la elaborarea de reguli și reglementări specifice care să răspundă intereselor comune, cu privire la drepturile și interesele utilizatorilor.

Art. 26. – (1) ANCOM și ANPC vor schimba informații cu scopul de a asigura îndeplinirea atribuțiilor legale ce le revin cu privire la protecția utilizatorilor finali/consumatorilor, informațiile primite în cadrul protocolului fiind folosite numai pentru scopurile pentru care au fost solicitate, în caz contrar fiind necesar acordul părții care le-a furnizat. În cazul solicitării unor informații, partea solicitată trebuie să le furnizeze în cel mai scurt timp, iar, în cazul unui refuz, să informeze partea solicitantă asupra motivelor refuzului.

(2) Datele și informațiile furnizate, precum și măsurile stabilite în cadrul aplicării prevederilor prezentului protocol sunt supuse regimului confidențialității și nu pot fi făcute publice decât în cadrul și în condițiile convenite de părți.

Art. 27. – ANCOM și ANPC se vor informa reciproc asupra inițiativelor legislative în domeniile relevante de activitate în vederea realizării unei armonizări adecvate, precum și asupra evoluțiilor care pot prezenta importanță pentru oricare dintre părți.

Art. 28. – Reprezentanții desemnați ai ANCOM și ANPC vor avea întâlniri de lucru, la inițiativa oricăreia dintre părți, în urma cărora vor informa conducerea celor două instituții cu privire la problemele apărute și soluțiile propuse.

Art. 29. – Nicio prevedere a prezentului protocol nu poate prejudicia drepturile, îndatoririle și responsabilitățile niciuneia dintre instituții, care decurg din prevederile legislației în vigoare în baza căreia sunt înființate și își desfășoară activitatea.

Art. 30. – Eventualele amendamente ulterioare aduse prezentului protocol se vor face în formă scrisă, cu consensul părților și vor intra în vigoare la data semnării.

Art. 31. – Cele două instituții semnatare vor aduce la cunoștința structurilor subordonate conținutul protocolului și modul de lucru.

Art. 32. – (1) Prezentul protocol se încheie pentru o perioadă de 3 ani și intră în vigoare la data semnării de către părți.

(2) Prezentul protocol se reînnoiește în mod tacit, pentru perioade succesive de câte 3 ani, dacă niciuna dintre părți nu notifică celeilalte părți încetarea valabilității acestuia, cu minimum 30 de zile înaintea expirării termenului.

Art. 33. – (1) Structurile ce colaborează pentru îndeplinirea obiectivelor prezentului protocol sunt stabilite în anexa nr. 1 la prezentul protocol.

(2) Datele de contact ale persoanelor responsabile de punerea în aplicare a prezentului protocol sunt prevăzute în anexa nr. 2.

Art. 35. – Protocolul se încheie în două exemplare, ambele cu valoare de original, câte un exemplar pentru fiecare parte.

Art. 36. – La data semnării prezentului Protocol, încetează valabilitatea protocolul semnat între Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații și Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, înregistrat cu nr. SC-DRP-2860/05.02.2010, respectiv nr. 1/78/02.02.2010.

**AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
ADMINISTRARE ȘI REGLEMENTARE
ÎN COMUNICAȚII**

Președinte,



Sorin Mihai GRINDEANU

**AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR**

Președinte,



Marcel Bogdan PANDELICĂ

Date de contact compartimente ANCOM

Direcția Regională București	
Funcția	Telefon
Director direcție regională	0372.84.5100
Șef Oficiul București Ilfov	0372.84.5051
Șef Oficiul Județean Argeș	0372.84.5067
Șef Oficiul Județean Brașov	0372.84.5070
Șef Oficiul Județean Buzău	0372.84.5074
Șef Oficiul Județean Călărași	0372.84.5079
Șef Oficiul Județean Constanța	0372.84.5083
Șef Oficiul Județean Dâmbovița	0372.84.5067
Șef Oficiul Județean Giurgiu	0372.84.5090
Șef Oficiul Județean Ialomița	0372.84.5038
Șef Oficiul Județean Olt	0372.84.5930
Șef Oficiul Județean Prahova	0372.84.5095
Șef Oficiul Județean Teleorman	0372.84.5098
Șef Oficiul Județean Tulcea	0372.84.5106
Șef Oficiul Județean Vâlcea	0372.84.5111
Direcția Regională Cluj	
Funcția	Telefon
Director direcție regională	0372.84.5801
Șef Oficiul Județean Alba	0372.84.5787
Șef Oficiul Județean Bihor	0372.84.5792
Șef Oficiul Județean Cluj	0372.84.5796
Șef Oficiul Județean Bistrița Năsăud	0372.84.5804
Șef Oficiul Județean Covasna	0372.84.5807
Șef Oficiul Județean Harghita	0372.84.5808
Șef Oficiul Județean Maramureș	0372.84.5814
Șef Oficiul Județean Mureș	0372.84.5821
Șef Oficiul Județean Satu Mare	0372.84.5827
Șef Oficiul Județean Sălaj	0372.84.5833
Șef Oficiul Județean Sibiu	0372.84.5836

Direcția Regională Iași	
Funcția	Telefon
Director direcție regională	0372.84.5810
Șef Oficiul Județean Bacău	0372.84.5255
Șef Oficiul Județean Botoșani	0372.84.5245
Șef Oficiul Județean Brăila	0372.84.5233
Șef Oficiul Județean Galați	0372.84.5232
Șef Oficiul Județean Iași	0372.84.5195
Șef Oficiul Județean Neamț	0372.84.5193
Șef Oficiul Județean Suceava	0372.84.5245
Șef Oficiul Județean Vaslui	0372.84.5193
Șef Oficiul Județean Vrancea	0372.84.5252
Direcția Regională Timiș	
Funcția	Telefon
Director direcție regională	0372.84.5901
Șef Oficiul Județean Arad	0372.84.5924
Șef Oficiul Județean Caraș Severin	0372.84.5931
Șef Oficiul Județean Dolj	0372.84.5936
Șef Oficiul Județean Gorj	0372.84.5939
Șef Oficiul Județean Hunedoara	0372.84.5942
Șef Oficiul Județean Mehedinți	0372.84.5948
Șef Oficiul Județean Timiș	0372.84.5898

Date de contact compartimente ANPC

Nr. crt.	COMISARIATE JUDEȚENE PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR	Adresă	Telefon	Fax
1	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Alba	Alba Iulia, bd. Octavian Goga nr. 9, cod 510150	0258/811.946	0258/811.946
2	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Arad	Arad, Str. Revoluției nr. 50, cod 310009	0257/257.049	0257/257.047
3	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Argeș	Pitești, Str. Zorilor nr. 22, cod 110046	0248/222.960	0248/218.522
4	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bacău	Bacău, Str. Erou Nechita nr. 2, cod 600011	0234/511.273	0234/511.273
5	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bihor	Oradea, Str. Sucevei nr. 4A, cod 410078	0259/431.817; 0259/415.089 0359/805500	0259/431.817
6	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Bistrița-Năsăud	Bistrița, piața Petru Rareș nr. 1, cod 420080	0263/211.681	0263/215.898
7	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Botoșani	Botoșani, str. Arhimandrit Marchian nr. 10, bl. Turn, parter, ap. 1-2, cod 710224	0231/512.959 0231/512.958 RDS: 0331/401000	0231/512.958
8	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Brăila	Brăila, Bd. 1 Decembrie 1918 nr. 121, cod 810204	0239/614.846	0239/615.641
9	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Brașov	Brașov, str. A. I. Cuza nr. 12, cod 500085	0268/413.951	0268/418.389
10	Comisariatul Municipal pentru Protecția Consumatorilor București	București, Str. Transilvaniei nr. 2, sectorul 1, cod 010798	021/310.63.75; 021/9660	021/310.63.80
11	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Buzău	Buzău, str. Cartier Bazar bl. 4C, P, cod 120036	0238/720.908	0238/720.908
12	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Călărași	Călărași, Str. Griviței nr. 91, cod 910069	0242/317.897	0242/312.499
13	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Caraș-Severin	Reșița, Aleea Pinilor bl. 1, sc. B, ap. 1-4, cod 320119	0255/213.083	0255/211.040
14	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Cluj	Cluj-Napoca, str. Năvodari nr. 2, cod 400117	0264/431.367	0264/431.368
15	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Constanța	Constanța, Str. Poporului nr. 121 bis, cod 900205	0241/550.550	0241/631.528
16	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Covasna	Sf. Gheorghe, str. Gabor Aron nr. 1, cod 520003	0267/312.297	0267/318.752
17	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Dâmbovița	Târgoviște, str. Udriște Năsturel nr. 1, cod 130132	0245/215.940	0245/620.867
18	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Dolj	Craiova, str. Gheorghe Chițu nr. 58, cod 200541	0251/510.400	0251/510.666
19	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Galați	Galați, str. Al. I. Cuza 45 bis, bloc Cristal, sc. 2, et. 3, cod 800216	0236/413.929	0236/460.355
20	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Giurgiu	Giurgiu, aleea Prof. Savin Popescu bl. MUV3, P, cod 080088	0246/216.402	0246/216.402

21	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Gorj	Târgu Jiu, Str. Victoriei nr. 2 - Prefectura Gorj - parter, cod 210191	0253/212.521	0253/217.776
22	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita	Miercurea-Ciuc, Piața Libertății nr. 5, cod 530140	0266/311.702	0266/312.532
23	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Hunedoara	Deva, bd. M. Viteazu nr. 3, cod 331050	0254/214.971	0254/215.936
24	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Ialomița	Slobozia, Aleea Parcului nr. 5, bl. B27, sc. A, P, cod 920006	0243/231.067	0243/231.410
25	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Iași	Iași, str. Toma Cozma nr. 11, cod 700554	0232/278.233	0232/278.234
26	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Ilfov	București, bd. N. Bălcescu nr. 21, et. III, sectorul 1, cod 010044	021/315.03.55	021/315.03.28
27	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Maramureș	Baia Mare, str. Dimitrie Cantemir nr. 4B, cod 430093	0262/218.887 0362/402.713	0262/218.644
28	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Mehedinți	Drobeta-Turnu Severin, Str. Unirii nr. 78-80, cod 220133	0252/315.276 0352/401.220	0252/315.837
29	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Mureș	Târgu Mureș, str. Livezeni nr. 7, cod 540472	0265/254.625	0265/255.153
30	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Neamț	Piatra-Neamț, str. Alecu Russo nr. 12 bis, cod 610126	0233/217.090 0333/401.480, 0333/401.481	0233/219.810
31	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Olt	Slatina, str. Sevastopol nr. 2, cod 230079	0249/415.531	0249/424.182
32	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Prahova	Ploiești, Str. Industriei nr. 111, cod 100514	0244/576.436 0344/401394; 0344/401.395	0244/576.643
33	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Sălaj	Zalău, Piața Unirii nr. 20, cod 450059	0260/612.832	0260/612.832
34	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Satu Mare	Satu Mare, str. Gheorghe Lazăr nr. 3, cod 440011	0261/768.733	0261/736.240
35	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Sibiu	Sibiu, Str. Dorului nr. 21, cod 550352	0269/234.458	0269/232.772
36	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Suceava	Suceava, bd. G. Enescu nr. 2, bl. 7, parter, cod 720196	0230/530.876 0330/803.228	0230/523.111
37	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Teleorman	Alexandria, șos. Turnu Măgurele nr. 12, cod 140003	0247/312.643	0247/315.618
38	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Timiș	Timișoara, Str. Circumvalațiunii nr. 6, cod 300013	0256/422.790	0256/443.287
39	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Tulcea	Tulcea, Str. Păcii nr. 17A, cod 820048	0240/515.658	0240/511.216
40	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Vâlcea	Râmnicu Vâlcea, Str. Splaiul Independenței nr. 7, bl. 8, sc. A, ap. 3, cod 240167	0250/747.120	0250/743.906
41	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Vaslui	Vaslui, str. Ștefan cel Mare nr. 304, parter, cod 730187	0235/361.450	0235/361.450
42	Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Vrancea	Focșani, str. Lupeni nr. 6, cod 620151	0237/217.000	0237/217.000

DATE DE CONTACT

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații		Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor	
Nume și prenume	Telefon	Nume și prenume	Telefon
Alina ANTONESCU, Șef Serviciu Informare și Petiții, Direcția Relații Publice	0372.84.5420	Paul Silviu ANGHEL, Director General DGCSPAЕ	021.312.12.75
Alexandra SCHINAGEL-COSTEA, Șef Serviciu Litigii și Protecția Drepturilor Utilizatorilor, Direcția Juridică	0372.84.5426	Dumitra GROZA – Șef Serviciu Juridic	0372.131.947
Victoria FILIP, Șef Serviciu Coordonare Control, Direcția Executivă Monitorizare și Control	0372.84.5301	Anica POPA, Șef Serviciu SPSAN	021.312.12.75