

<b>Autor</b>	ANCOM
<b>Persoană de contact</b>	Alina ANTONESCU
<b>Cod document</b>	2024/04/01/RO
<b>Data publicării inițiale</b>	14 februarie 2024
<b>Data ultimei modificări</b>	-
<b>Data încheierii procesului de consultare publică</b>	15 martie 2024
<b>Statut</b>	Proiect
<b>Acțiune așteptată</b>	Răspuns

Având în vedere art. 53 din Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE,

În temeiul art. 19 din Legea nr. \_\_\_\_/2024 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentului (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE (Regulamentul privind serviciile digitale), precum și pentru modificarea și completarea Legii nr. 365/2002 privind comerțul electronic, precum și al art. 12 alin. (1) și (3) 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,

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

emite prezenta

### **DECIZIE**

#### **privind stabilirea procedurii de soluționare a plângerilor privind serviciile digitale**

**Art. 1.** – Prezenta decizie are ca obiect stabilirea procedurii de soluționare a plângerilor întemeiate pe dispozițiile art. 53 din Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE, denumit în continuare *Regulamentul privind serviciile digitale*, precum și stabilirea modalităților de comunicare cu părțile implicate.

**Art. 2.** – În cuprinsul prezentei decizii sunt aplicabile definițiile relevante prevăzute la art. 3 din Regulamentul privind serviciile digitale și la art. 4 alin. (1) din Legea nr. \_\_\_\_/2024 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentului (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE (Regulamentul privind serviciile digitale), precum și pentru modificarea și completarea Legii nr. 365/2002 privind comerțul electronic.

**Art. 3.** – (1) În exercitarea atribuțiilor de coordonator al serviciilor digitale în România, Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, denumită în continuare *ANCOM*, primește, analizează, transmite răspunsuri și, după caz, redirecționează către coordonatorii serviciilor digitale din alte state, plângerile admisibile primite, întemeiate pe dispozițiile art. 53 din *Regulamentul privind serviciile digitale*.

(2) În cazul plângerilor ce nu sunt întemeiate pe dispozițiile art. 53 din Regulamentul privind serviciile digitale, care se referă la conținutul ilegal existent în mediul online, înregistrarea se realizează separat în scopuri statistice, soluționarea acestora fiind de competența autorităților relevante ce dețin atribuții cu privire la supravegherea unui anumit sector sau domeniu de activitate.

(3) În cazul plângerilor prevăzute la alin. (2), petenții vor fi informați, în termen de 30 de zile, cu privire la motivele pentru care nu sunt considerate a fi plângeri întemeiate pe dispozițiile art. 53 din Regulamentul privind serviciile digitale și, în măsura în care este posibil, vor primi recomandări cu privire la modalitatea de soluționare, inclusiv cu privire la autoritatea relevantă competentă, dacă este identificată.

**Art. 4.** – (1) Plângerile prevăzute la art. 3 alin. (1) pot fi adresate de orice persoană fizică sau juridică, destinatar al serviciilor intermediare, care are domiciliul sau reședința, respectiv sediul, în România și care dorește să semnaleze o posibilă nerespectare de către un furnizor de servicii intermediare a obligațiilor impuse acestuia prin prevederile Regulamentului privind serviciile digitale.

(2) Plângerile pot fi depuse și prin intermediul unui organism, al unei organizații, al unei asociații sau fundații fără scop lucrativ, mandatate să exercite în numele persoanei menționate la alin. (1) drepturile conferite de Regulamentul privind serviciile digitale, în condițiile prevăzute la art. 5 alin. (4) din prezenta decizie.

**Art. 5.** – (1) Plângerile adresate ANCOM conform art. 4 trebuie formulate în scris, cu respectarea prezentei proceduri.

(2) Plângerile vor fi transmise prin utilizarea formularului electronic pus la dispoziție de ANCOM, iar în cazul persoanelor care se află în imposibilitatea utilizării acestuia, pot fi depuse la registratura generală de la sediul central al ANCOM sau pot fi transmise prin poștă la acest sediu.

(3) Plângerile prevăzute la art. 4 alin. (1) se transmit personal sau prin reprezentant, cu anexarea împuternicirii avocațiale emise în condițiile legii sau a procurii notariale, după caz.

(4) În cazul în care plângerea este transmisă prin intermediul unui organism, al unei organizații, al unei asociații sau fundații fără scop lucrativ, acestea trebuie să dovedească faptul că au fost constituite legal, cu un statut ce prevede obiective de interes public, și că sunt active în domeniul protecției drepturilor destinatarilor de servicii digitale. În acest caz, la plângere se anexează inclusiv împuternicirea avocațială sau procura notarială de reprezentare, după caz, conform alin. (3), din care să rezulte limitele mandatului acordat de persoana vizată, precum și statutul organismului, organizației, asociației sau fundației, precum și dovezi privind activitatea acestora în domeniul protecției drepturilor destinatarilor serviciilor digitale, în conformitate cu cerințele prevăzute la art. 86 din Regulamentul privind serviciile digitale.

**Art. 6.** – (1) Plângerile formulate conform art. 4 trebuie să conțină, în mod obligatoriu, următoarele date ale destinatarilor serviciilor intermediare care se adresează în nume propriu: nume, prenume, adresa de domiciliu sau de reședință și o adresă de poștă electronică.

(2) Prin excepție de la dispozițiile alin. (1), vor fi preluate și plângerile anonime ce au ca obiect sau au legătură cu infracțiuni precum abuzul sexual asupra copiilor, exploatarea sexuală a copiilor și pornografia infantilă, astfel cum sunt definite aceste infracțiuni prin prevederile legale în vigoare.

(3) În cazul plângerilor înaintate prin reprezentant, în afara datelor destinatarului serviciilor intermediare menționate la alin. (1), este obligatorie și furnizarea următoarelor date ale reprezentantului: nume și

prenume/denumire, adresă de corespondență/sediu, adresă de poștă electronică, număr de telefon, număr de înregistrare în registrul asociațiilor și fundațiilor, dacă este cazul.

(4) Pentru primirea și înregistrarea valabilă a plângerilor este obligatorie furnizarea datelor necesare identificării furnizorului de servicii intermediare reclamat, precum denumire, adresă/sediu, URL-ul la care sunt prezentate serviciile acestuia sau a oricăror altor informații deținute de petiționar, în vederea identificării furnizorului.

(5) ANCOM poate solicita confirmarea corectitudinii datelor transmise. Netransmiterea datelor sau a informațiilor solicitate în termenul indicat de ANCOM conduce la clasarea plângerii cu această mențiune, fără a se formula un răspuns petiționarilor.

**Art. 7.** – (1) La depunerea plângerilor conform art. 4 este obligatorie detalierea obiectului acestora, a demersurilor întreprinse de petiționar către furnizorul de servicii intermediare reclamat sau către un organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor, în caz că au fost realizate, a informațiilor disponibile pentru susținerea afirmațiilor petiționarului, precum și anexarea de dovezi concludente, în măsura în care acesta le deține.

(2) În cazul în care, anterior depunerii plângerii la ANCOM, petiționarul a introdus pe rolul instanțelor judecătorești o acțiune cu același obiect și cu același furnizor sau reprezentant legal, aduce aceste aspecte la cunoștința ANCOM. În acest caz, în plângere se menționează denumirea instanței și numărul dosarului respectiv.

**Art. 8.** – În cazul în care plângerile depuse conform art. 4 sunt în mod vădit nefondate, excesive sau conțin un limbaj licențios, ANCOM poate decide să nu le ia în considerare, caz în care petiționarul va primi o informare în acest sens. Sarcina de a demonstra caracterul evident nefondat sau excesiv al cererii revine ANCOM.

**Art. 9.** – (1) Transmiterea plângerilor către ANCOM în temeiul art. 53 din Regulamentul privind serviciile digitale nu aduce atingere dreptului persoanelor vizate de a se adresa instanței competente pentru apărarea drepturilor prevăzute de Regulamentul privind serviciile digitale care le-au fost încălcate.

(2) În cazul în care a fost introdusă o cerere în justiție cu același obiect și având aceleași părți, ANCOM poate dispune suspendarea sau/și clasarea plângerii, după caz.

**Art. 10.** – (1) Plângerile în care nu se precizează datele de identificare ale petiționarilor, obligatorii conform art. 6 alin. (1) și (3), sunt considerate anonime și se clasează cu această mențiune, fără a se formula un răspuns petiționarilor.

(2) Plângerile care nu respectă condițiile prevăzute de art. 5 alin. (3) și (4), art. 6 alin. (4) și art. 7 alin. (1) se resping ca fiind inadmisibile.

(3) În cazul plângerilor de la alin. (2), petiționarii sunt informați în scris, în termen de cel mult 15 de zile lucrătoare de la înregistrarea acesteia, cu privire la motivul respingerii și necesitatea respectării condițiilor de admitere a plângerii.

(4) În cazul în care constată că informațiile din plângere sau documentele transmise inițial sunt incomplete sau insuficiente, ANCOM îi poate solicita petiționarului să completeze plângerea în vederea efectuării unei investigații.

(5) Netransmiterea informațiilor și/sau documentelor suplimentare menționate la alin. (4), în termenul indicat în solicitare, va conduce la sistarea demersurilor de soluționare a plângerii. Răspunsul transmis

ulterior expirării termenului va fi înregistrat ca o nouă plângere, dacă îndeplinește condițiile de admisibilitate stabilite prin prezenta procedură.

**Art. 11.** – (1) Pe baza analizei plângerii primite, referitoare la potențiale încălcări ale Regulamentului privind serviciile digitale, ANCOM poate dispune:

- a) declanșarea unei investigații, în limitele competențelor stabilite de Regulamentul privind serviciile digitale și dispozițiile Legii nr. \_\_\_/2024 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentului (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE (Regulamentul privind serviciile digitale), precum și pentru modificarea și completarea Legii nr. 365/2002 privind comerțul electronic;
- b) transmiterea plângerii către coordonatorul serviciilor digitale din țara de stabilire, conform competențelor acestuia stabilite prin Regulamentul privind serviciile digitale, însoțită de un aviz care conține concluziile unei evaluări primare a plângerii, dacă acest lucru este considerat oportun, cu informarea petiționarului despre redirecționarea plângerii.

**Art. 12.** – Investigațiile menționate la art. 11 alin. (1) lit. a) se desfășoară în conformitate cu prevederile Regulamentului privind serviciile digitale, Legii nr. \_\_\_/2024 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentului (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE (Regulamentul privind serviciile digitale), precum și pentru modificarea și completarea Legii nr. 365/2002 privind comerțul electronic, procedura internă de efectuare a investigațiilor, precum și cu procedurile agreeate cu celelalte autorități cu atribuții de coordonatori de servicii digitale din alte state membre, potrivit recomandărilor Comisiei Europene. Părțile au dreptul de a își exprima punctul de vedere pe parcursul derulării investigației.

**Art. 13.** – Redirecționarea plângerilor la care se face referire la art. 11 alin. (1) lit. b) se realizează conform procedurii de cooperare stabilite de statele membre și prevederilor Regulamentului privind serviciile digitale și pot fi însoțite de un aviz al ANCOM.

**Art. 14.** – ANCOM primește plângerile care sunt de competența sa de la coordonatorii serviciilor digitale din alte state membre, conform procedurii de cooperare stabilite de statele membre și prevederilor Regulamentului privind serviciile digitale, și le soluționează conform prevederilor prezentei decizii.

**Art. 15.** – (1) La cerere, ANCOM informează petiționarul în legătură cu evoluția investigației întreprinse sau stadiul de soluționare a plângerii redirecționate coordonatorului serviciilor digitale din țara de stabilire.

(2) În cazul în care coordonatorul serviciilor digitale din țara de stabilire transmite o solicitare de completare a plângerii cu informații sau documente suplimentare, ANCOM transmite petiționarului cererea conform procedurii de cooperare stabilite.

**Art. 16.** – (1) Rezultatul investigației menționate la art. 11 alin. (1) lit. a) se aduce la cunoștința petiționarului, prin mijlocul de comunicare indicat de aceasta, în termen de cel mult 90 de zile de la

primirea plângerii. În cazul unor litigii complexe, ANCOM poate să prelungească termenul de 90 de zile calendaristice cu un termen suplimentar de cel mult 90 de zile.

(2) Rezultatul investigației realizate ca urmare a redirectionării plângerilor menționate la art. 11 alin. (1) lit. b) se comunică petiționarului, prin mijlocul de comunicare indicat de acesta, în termen de cel mult 15 zile lucrătoare de la primirea informațiilor privind rezoluția adoptată din partea organismului competent să o soluționeze.

**Art. 17.** – (1) În cazul în care un petiționar adresează mai multe plângeri, prin care reclamă aceleași aspecte, acestea se conexează, petiționarul urmând să primească un singur răspuns care face referire la toate petițiile primite.

(2) În cazul în care petiționarul revine cu o nouă plângere prin care reclamă aceleași aspecte semnalate într-o petiție anterioară la care a primit răspuns, plângerea se anexează la prima petiție și se clasează, fără a se mai trimite un răspuns petiționarului.

**Art. 18.** – (1) Plângerile înaintate conform art. 53 din Regulamentul privind serviciile digitale, primite de o instituție din România, alta decât ANCOM, se transmit ANCOM, într-un termen de 5 zile lucrătoare.

(2) Pentru soluționarea plângerilor transmise conform alin. (1), termenul de răspuns curge de la data înregistrării acesteia în cadrul ANCOM.

**Art. 19.** – (1) Prelucrarea datelor cu caracter personal furnizate ANCOM prin înregistrarea plângerilor se va realiza în scopurile declarate în cadrul politicii privind protecția datelor cu caracter personal, disponibilă pe pagina de internet a ANCOM, cu respectarea prevederilor Regulamentului UE 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

(2) În cazurile în care este necesară redirectionarea plângerii către coordonatorul de servicii digitale din statul de stabilire și, ulterior, dacă este cazul, către Comisia Europeană, potrivit competențelor prevăzute la art. 56 din Regulamentul privind serviciile digitale, va fi realizată transmiterea datelor personale, a informațiilor și dovezilor prezentate de către petiționar către aceste entități în vederea soluționării plângerii respective potrivit reglementărilor legale în vigoare.

**Art. 20.** – Prezenta decizie se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data publicării acesteia.

**PREȘEDINTE,**

---

București, \_\_\_\_ februarie 2024

Nr. \_\_\_\_