

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. 50/2024 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. 50/2024 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, soluționează și, după caz, redirecționează către coordonatorii serviciilor digitale din alte state membre ale Uniunii Europene, plângerile admisibile primite.

(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 cel mult 30 de zile, cu privire la motivele pentru care o plângere nu este considerată a fi întemeiată 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 aceasta 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, în format letric sau digital, 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 legal sau convențional, cu anexarea dovezii reprezentării.

(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, inclusiv în domeniul protecției drepturilor destinatarilor de servicii digitale, în conformitate cu cerințele prevăzute la art. 86 din *Regulamentul privind serviciile digitale*. În acest caz, la plângere se anexează dovada reprezentării, precum și statutul organismului, organizației, asociației sau fundației.

Art. 6. – (1) Plângerile formulate conform art. 4 trebuie să conțină, în mod obligatoriu, următoarele date de identificare și de contact ale petiționarului care se adresează în nume propriu: nume, prenume, adresa de domiciliu sau de reședință, respectiv denumirea și sediul social în cazul persoanelor juridice, o adresă de poștă electronică, precum și indicarea mijlocului de comunicare ales de petiționar, respectiv detaliile de contact.

(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 plus față de datele petiționarului, menționate la alin. (1), este obligatorie furnizarea următoarelor date ale reprezentantului: nume și prenume/denumire, adresă de corespondență/sediul, 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 paginii de internet a furnizorului sau a oricăror altor informații deținute de petiționar, în vederea identificării furnizorului.

(5) ANCOM poate solicita confirmarea corectitudinii datelor transmise, spre exemplu clarificări privind identitatea petiționarului sau a furnizorului de servicii intermediare vizat. Netransmiterea datelor sau a informațiilor solicitate în termenul indicat de ANCOM conduce la clasarea plângerii cu această mențiune, fără a se formula un răspuns petiționarului.

Art. 7. – (1) Plângerile depuse conform art. 4 vor conține, în mod obligatoriu, cel puțin următoarele:

a) o detaliere a obiectului acestora, cu indicarea serviciilor intermediare vizate, inclusiv a localizării electronice a informațiilor sau serviciilor ce fac obiectul plângerii, de exemplu URL-ul sau URL-urile exacte sau, dacă este necesar, informații suplimentare care să permită identificarea conținutului sau serviciului, adaptate în funcție de tipul de conținut și de tipul specific de serviciu intermediar;

b) motivele pentru care petiționarul consideră că au fost încălcate prevederile *Regulamentului privind serviciile digitale*;

c) detalii privind demersurile întreprinse de petiționar către furnizorul de servicii intermediare reclamat sau către un organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor, în caz că au fost realizate;

d) informațiile disponibile pentru susținerea afirmațiilor petiționarului, cu 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, ilizibile sau conțin un limbaj licențios, ANCOM poate decide clasarea acestora, caz în care petiționarul va primi o informare în acest sens în termen de 30 de zile de la data înregistrării.

Art. 9. – (1) Transmiterea plângerilor către ANCOM 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 va dispune clasarea plângerii.

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 la 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 zile lucrătoare de la înregistrarea acestora, cu privire la motivul respingerii și necesitatea respectării condițiilor de admitere a plângerii.

(4) În cazul în care apreciază că sunt necesare clarificări, ANCOM poate solicita petiționarului informații și/sau documente suplimentare legate de plângerea transmisă.

(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 decizie.

Art. 11. – În situația primirii unei plângeri admisibile, 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. 50/2024;
- b) transmiterea plângerii către coordonatorul serviciilor digitale din statul membru de stabilire al furnizorului de servicii intermediare, 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. – (1) În cazul plângerilor tratate conform art. 11 lit. a), ANCOM confirmă petiționarului primirea plângerii și, totodată, informează furnizorul de servicii intermediare reclamat despre plângerea primită.

(2) În urma informării primite în condițiile alin. (1), furnizorul de servicii intermediare are dreptul să transmită, în termenul indicat de ANCOM, un punct de vedere cu privire la aceasta. Punctul de vedere se comunică atât ANCOM, cât și petiționarului. În cazul în care furnizorul de servicii intermediare consideră că anumite informații ce fac obiectul punctului său de vedere sunt confidențiale, acesta va comunica ANCOM, împreună cu o motivare corespunzătoare a caracterului confidențial, atât o variantă confidențială a acestuia, cât și o variantă neconfidențială. Dacă ANCOM, în urma analizării motivelor de confidențialitate invocate de furnizor, decide că informațiile respective au un caracter confidențial, atunci va pune la dispoziția petiționarului varianta neconfidențială a punctului de vedere al furnizorului.

(3) După primirea punctului de vedere conform alin. (2), petiționarul are dreptul de a transmite, în termenul indicat de ANCOM, un punct de vedere cu privire la cele comunicate de furnizor.

(4) În anumite cazuri, dacă apreciază că este necesar, ANCOM poate organiza întâlniri cu părțile implicate, prin mijloace de comunicare la distanță sau la sediul său.

(5) Prevederile alin. (1)-(4) nu se aplică în situația derulării inspecțiilor potrivit art. 28 din Legea nr. 50/2024.

Art. 13. – Acțiunea de control ce poate fi realizată de ANCOM ca urmare a primirii unei plângeri întemeiate se desfășoară în conformitate cu prevederile *Regulamentului privind serviciile digitale*, Legii nr. 50/2024, cu procedurile ANCOM privind efectuarea acțiunilor de control și, după caz, a inspecțiilor, precum și cu procedurile agreeate cu celelalte autorități cu atribuții de coordonatori de servicii digitale din alte state membre, potrivit recomandărilor Comisiei Europene.

Art. 14. – Redirecționarea plângerilor la care se face referire la art. 11 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. 15. – 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. 16. – (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. 17. – (1) Rezultatul investigației menționate la art. 11 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 investigații complexe, ANCOM poate să prelungească termenul de 90 de zile calendaristice cu un termen suplimentar de cel mult 90 de zile.

(2) Răspunsul comunicat petiționarului se transmite, spre știință, și furnizorului reclamat în cazul în care, în urma investigației menționate la art. 11 lit. a), nu au fost constatate încălcări ale *Regulamentului privind serviciile digitale*.

(3) Dacă, oricând pe parcursul termenului de soluționare a plângerii, petiționarul informează ANCOM că renunță la plângerea sa, acesta nu va mai primi un răspuns din partea ANCOM.

(4) Rezultatul investigației realizate ca urmare a redirecționării plângerilor menționate la art. 11 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. 18. – (1) În cazul în care un petiționar adresează mai multe plângeri, prin care reclamă aceleași aspecte, acestea se conexează, dacă nu sunt incidente prevederile art. 8, petiționarul urmând să primească un singur răspuns care face referire la toate plângerile primite.

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

Art. 19. – (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 acestora în cadrul ANCOM.

Art. 20. – (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 redirecționarea 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. 21. – Prezenta decizie se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data publicării acesteia.

PREȘEDINTE,

Valeriu Ștefan ZGONEA

București, \_\_\_\_ iunie 2024

Nr. \_\_\_\_