

**SINTEZA OBSERVAȚIILOR  
LA  
PROIECTUL DE DECIZIE PRIVIND STABILIREA PROCEDURII DE SOLUȚIONARE A  
PLÂNGERILOR PRIVIND SERVICIILE DIGITALE**

**(perioada de consultare: 14.02.2024 – 15.03.2024)**

Perioada de consultare pentru proiectul de Decizie privind stabilirea procedurii de soluționare a plângerilor privind serviciile digitale, publicat în data de 14 februarie 2024 pe pagina de internet a Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM sau Autoritatea), [www.ancom.ro](http://www.ancom.ro), la secțiunea *Consultare*, s-a încheiat în data de 15 martie 2024.

Proiectul de act administrativ cu caracter normativ supus procedurii de consultare publică este elaborat în considerarea art. 19 alin. (1) și (2) 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, iar abordarea ANCOM, în calitate de coordonator al serviciilor digitale (DSC), a urmărit, în condiții de deplină transparență și deschidere către industrie și societatea civilă, colectarea opiniilor persoanelor interesate de aplicarea art. 53 din Regulamentul privind serviciile digitale.

Proiectul de decizie conține aspecte procedurale ce trebuie clarificate pentru aplicarea art. 53 din Regulamentul privind serviciile digitale în contextul în care, dată fiind noutatea domeniului, sunt necesare și lămuriri suplimentare pentru a diferenția între plângeri care se referă la obligațiile furnizorilor de servicii intermediare în contextul normei europene și plângeri care ar putea privi conținutul ilegal existent în mediul online și pentru care responsabilitatea aparține furnizorului de conținut ori persoanei care a publicat un anumit conținut în mediul online.

Reglementarea propusă urmărește, în principal, stabilirea pașilor de urmat în cazul plângerilor referitoare la încălcări ale Regulamentului privind serviciile digitale de către un furnizor de servicii intermediare, ce ar putea fi înregistrate de ANCOM ca urmare a informațiilor primite din partea destinatarilor serviciului sau din partea organismelor, organizațiilor sau asociațiilor mandatate să exercite în numele lor drepturile conferite prin actul legislativ european.

În vederea asigurării transparenței deciziilor sale, în conformitate cu prevederile cadrului legal în vigoare ce reglementează activitatea ANCOM, Autoritatea publică, pe pagina sa de internet, un material de sinteză a observațiilor primite cu privire la măsurile supuse consultării.

ANCOM a primit, în cursul perioadei de consultare, observații din partea a 5 respondenți. Aceste observații privesc, în principal, următoarele aspecte:

**1. În ceea ce privește propunerea de reglementare din cadrul art. 3 alin. (1) din proiectul de decizie, au fost primite observații din partea a 3 respondenți, acestea vizând modificarea textului prin introducerea termenului „soluționează” și a eliminării precizării că plângerile pot fi redirecționate, întrucât această situație este menționată în cadrul art. 11 alin. (1) lit. (b) din proiectul de decizie. Totodată a fost propusă eliminarea precizării că plângerile trebuie să fie întemeiate pe dispozițiile art. 53 din Regulamentul privind serviciile digitale, precum și completarea textului cu mențiunea că redirecționarea plângerilor nu se poate realiza către orice state, ci doar către statele membre ale Uniunii Europene.**

**Răspuns ANCOM:**

Formularea din proiectul de decizie, referitoare la faptul că ANCOM „[...] primește, analizează, transmite răspunsuri și, după caz, redirecționează [...]” plângerile admisibile, a fost menită să descrie procedura de soluționare în ansamblul ei, prin enumerarea posibilelor activități componente.

Totuși, pentru a clarifica acest aspect, Autoritatea este de acord cu includerea precizării că ANCOM soluționează plângerile admisibile primite, dar apreciază ca fiind necesară menținerea precizării referitoare la posibilitatea redirecționării plângerilor către DSC-ul din statul de stabilire a furnizorului reclamat. Astfel, propunerile respondentului au fost acceptate parțial.

Cu privire la faptul că plângerile ce fac obiectul procedurii trebuie să fie întemeiate pe dispozițiile art. 53 din Regulamentul privind serviciile digitale, ANCOM nu a avut în vedere impunerea unei obligații pentru destinatari de a invoca în cuprinsul plângerii acest articol ca temei legal, ci ca obiectul plângerii să se înscrie în sfera de competență delimitată de aceste prevederi. Altfel spus, plângerile ce intră în sfera de interes a proiectului de decizie trebuie să se refere la încălcări ale obligațiilor ce sunt reținute în sarcina furnizorilor de servicii intermediare de dispozițiile Regulamentului privind serviciile digitale. Totuși, pentru a evita orice confuzie, ANCOM acceptă propunerea de eliminare a mențiunii referitoare la faptul că plângerile trebuie să fie „întemeiate pe dispozițiile art. 53 din *Regulamentul privind serviciile digitale*”. De asemenea, se va completa textul cu sintagma „state membre ale Uniunii Europene”.

**2. În ceea ce privește propunerea de reglementare din cadrul art. 3 alin. (2) din proiectul de decizie, un respondent a propus introducerea unui termen de 30 de zile de la înregistrarea plângerii la ANCOM pentru redirecționarea plângerilor care nu se întemeiază pe prevederile art. 53 din Regulamentul privind serviciile digitale către autoritățile naționale competente. Un alt respondent propune eliminarea textului privind înregistrarea separată în scopuri statistice a plângerilor care nu sunt întemeiate pe art. 53 din Regulamentul privind serviciile digitale.**

**Răspuns ANCOM:**

Potrivit prevederilor art. 18 alin. (3) din Legea nr. 50/2024, ANCOM nu se pronunță cu privire la calificarea unui conținut din mediul online ca fiind ilegal. Ca atare, soluționarea

plângerilor cu acest obiect – *conținutul ilegal* – este de competența autorităților sau instituțiilor publice ce dețin atribuții cu privire la supravegherea unui anumit sector sau domeniu de activitate în conformitate cu normele ce reglementează activitatea acestora („*autorități relevante*” în sensul Legii nr. 50/2024).

O excepție de la cele menționate mai sus o constituie situația în care ANCOM are calitatea de autoritate relevantă în domeniul<sup>1</sup> de activitate ce cad în sfera de supraveghere și control a Autorității.

Cu toate acestea, având în vedere calitatea sa, deja cunoscută, de coordonator al serviciilor digitale în România, ANCOM ar putea primi, în mod eronat, și plângeri cu acest obiect (conținut ilegal în mediul online). Având în vedere atât obiectivul Regulamentului privind serviciile digitale, de a asigura un mediu online sigur, previzibil și de încredere, cât și obligațiile furnizorilor de servicii de găzduire în combaterea conținutului ilegal din mediul online, considerăm că Autoritatea trebuie să aibă totuși o evidență a acestor plângeri și totodată o viziune de ansamblu asupra principalelor aspecte reclamate. Astfel, în ipoteza în care ANCOM va primi informații referitoare la existența unui conținut ilegal în mediul online, prelucrarea acestora se va face în scopuri statistice, inclusiv pentru identificarea anumitor tendințe. Totodată, Autoritatea va oferi petenților îndrumarea de a se adresa furnizorului de servicii intermediare, informații privind obligațiile acestuia, conform Regulamentului privind serviciile digitale, indicând și autoritatea sau instituția publică care ar putea avea atribuții în domeniul vizat de conținutul ilegal reclamat, în măsura în care aceasta este identificată.

Reamintim că Regulamentul privind serviciile digitale creează o serie de obligații în sarcina furnizorilor de servicii intermediare, iar rolul acestora nu trebuie subestimat în ceea ce privește tratarea efectivă a oricăror notificări din partea destinatarilor serviciului, inclusiv a celor prin care se semnalează posibila existență în mediul online a unui conținut ilegal, astfel cum rețin prevederile art. 16 din Regulamentul privind serviciile digitale.

ANCOM a început demersurile pentru identificarea atât a autorităților relevante din România, cât și a celor mai eficiente mecanisme de cooperare cu acestea, care să ia în considerare aspecte specifice domeniilor gestionate de fiecare dintre aceste instituții. Pe de altă parte, această activitate – identificarea autorităților relevante – va fi una cu caracter permanent și se va raporta la legislația în vigoare.

În concluzie, propunerile respondenților nu pot fi acceptate.

**3. Pentru reglementarea de la art. 4 din proiectul de decizie, au fost primite 2 observații care propun introducerea posibilității unui notficator de încredere de a depune plângeri în nume propriu sau în calitate de mandatar al destinatarului serviciilor digitale.**

#### **Răspuns ANCOM:**

Prevederile art. 53 din Regulamentul privind serviciile digitale indică în mod clar categoriile de persoane care pot adresa plângeri Autorității, respectiv destinatarii serviciilor intermediare și orice organism, organizație sau asociație mandatată să exercite în numele lor drepturile conferite de acest regulament.

---

<sup>1</sup> ANCOM are calitatea de autoritate de supraveghere și control în domeniile reglementate prin Hotărârea Guvernului nr. 487/2016 privind compatibilitatea electromagnetică și Hotărârea Guvernului nr. 740/2016 privind punerea la dispoziție pe piață a echipamentelor radio.

Notificatorii de încredere sunt entitățile care îndeplinesc, în mod cumulativ, condițiile prevăzute la art. 22 alin. (2) din Regulamentul privind serviciile digitale și nu se confundă cu organismele/organizațiile/asociațiile care ar putea reprezenta destinatarii serviciilor în depunerea unei plângeri împotriva furnizorilor de servicii intermediare.

Rolul notificatorilor de încredere este unul important în aplicarea Regulamentului privind serviciile digitale în contextul art. 22 din actul legislativ european menționat. Trebuie spus însă că atunci când acționează în calitate de notficator de încredere, notificările trebuie transmise către furnizorii de platforme online iar ulterior acestea trebuie analizate și tratate cu prioritate și fără întârzieri nejustificate. Această cerință rezultă din chiar art. 22 alin. (1) din Regulamentul privind serviciile digitale. Altfel spus, sistemul instituit prin Regulamentul privind serviciile digitale plasează pe un plan separat plângerile formulate în temeiul art. 53 de notificările transmise conform mecanismului instituit potrivit art. 22 din același act legislativ european. O entitate, care întâmplător are și calitatea de notficator de încredere, poate depune o plângere la ANCOM, potrivit art. 53 din Regulamentul privind serviciile digitale, numai în calitate de destinatar al serviciului și nu în calitate de notficator, plângerea sa fiind tratată de către Autoritate în aceeași manieră în care sunt tratate și plângerile depuse de ceilalți destinatari ai serviciilor intermediare.

În concluzie, propunerile respondenților nu pot fi acceptate.

**4. Referitor la propunerea de reglementare din cadrul art. 5, au fost primite observații din partea a 3 respondenți. Unul dintre respondenți propune introducerea în cadrul alin. (1) a precizării că plângerile pot fi transmise în format letric sau digital, în limba engleză sau română. Alte propuneri venite din partea celorlalți respondenți au vizat modificarea alin. (3) și (4) din cadrul art. 5 prin introducerea precizării că reprezentantul legal care poate depune o plângere trebuie să aibă calitatea de reprezentant legal sau convențional, iar printre dovezile calității de reprezentant să se numere și delegația consilierului juridic. Totodată s-a propus înlocuirea sintagmei „după caz” cu sintagma „dacă este cazul” de la finalul alineatelor (3) și (4), precum și modificarea cerințelor pentru organismele, asociațiile sau fundațiile fără scop lucrativ care pot transmite plângeri, având în vedere posibilitatea ca acestea să aibă și alte obiective statutare în afară de asigurarea protecției drepturilor destinatarilor serviciilor digitale. Un respondent a solicitat eliminarea cerinței de la art. 5 alin. (4) referitoare la aducerea unor dovezi privind activitatea organismului, organizației, asociației sau fundației în domeniul protecției drepturilor destinatarilor serviciilor digitale, considerând-o a fi o obligație suplimentară celor impuse prin prevederile art. 86 din Regulamentul privind serviciile digitale.**

#### **Răspuns ANCOM:**

Propunerea referitoare la includerea precizării că plângerile pot fi transmise în format letric sau digital este acceptată, deși acest aspect reieșea și ca urmare a indicării mijloacelor prin care plângerile pot fi transmise ANCOM. Pe de altă parte, precizarea că plângerile pot fi redactate și în limba engleză nu poate fi introdusă, pentru a nu crea o excepție pentru limba engleză, ca fiind singura acceptată în plus față de limba română. Eventualele traduceri ale plângerilor, din limba română în altă limbă a unui stat membru al UE, pentru a putea fi transmise altor DSC, se va realiza ulterior primirii plângerii.

Referitor la observația respondentului care a propus modificarea textului pentru a introduce posibilitatea ca dovada reprezentării destinatarului serviciilor să se poată realiza și prin alte mijloace decât prin prezentarea unei împuterniciri avocațiale sau procuri notariale, respectiv prin completarea referitoare la posibilitatea transmiterii „delegației consilierului juridic”, pentru cazurile în care un destinatar ar putea fi o persoană juridică care are printre angajați un consilier juridic împuternicit să îl reprezinte, Autoritatea a apreciat că propunerea este justificată și a considerat că, pentru a acoperi toate formele de reprezentare, dar și pentru a răspunde cerințelor de precizie și suplețe a reglementării, textul art. 5 alin. (3) va fi reformulat, astfel: „[...] (3) *Plângerile prevăzute la art. 4 alin. (1) se transmit personal sau prin reprezentant legal sau convențional, cu anexarea dovezii reprezentării*”.

Nu poate fi acceptată eliminarea obligativității prezentării oricărei dovezi a reprezentării, prin înlocuirea sintagmei „după caz” cu sintagma „dacă este cazul” de la finalul alineatelor (3) și (4). Totuși, textul acestor alineate va fi modificat prin eliminarea mențiunilor referitoare la înscrisurile ce pot constitui dovezi ale reprezentării, astfel încât să poată fi luat în considerare și un înscris sub semnătură privată.

Se acceptă propunerea privind eliminarea cerinței privind dovada activității, prevăzută la art. 5 alin. (4), fiind modificat în consecință și textul art. 5 alin. (3) prin eliminarea mențiunii referitoare la activitate, fiind suficient ca din statutul organismului, organizației, asociației sau fundației să reiasă că protecția drepturilor utilizatorilor din domeniul serviciilor digitale se enumeră printre obiectivele statutare. ANCOM recomandă totuși, în vederea unei reprezentări adecvate și susținute, ca activitatea de reprezentare din partea unei asociații sau fundații să fie efectuată de acele organizații care au experiență în susținerea drepturilor destinatarilor serviciilor furnizate în contextul Regulamentului (UE) 2022/2065. Această recomandare este formulată deoarece este necesară înțelegerea acelor mecanisme specifice și de diferențiere între eventualele plângeri care privesc conținutul ilegal în mediul online și eventualele plângeri care se referă la activitatea ori obligațiile furnizorilor de servicii intermediare, inclusiv cu respectarea principiilor ce izvorăsc din Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic, republicată, cu modificările ulterioare (act normativ ce a transpus în legislația națională Directiva 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă).

**5. Referitor la reglementarea propusă la art. 6 din proiectul de decizie, au fost primite observații de la 3 respondenți, acestea vizând următoarele:**

**a. înlocuirea în cadrul textului de la alin. (1) al art. 6 sintagmei „date ale destinatarilor serviciilor intermediare” cu sintagma „date de identificare și de contact ale petiționarului”;**

**b. completarea textului de la alin. (1) al art. 6 prin introducerea denumirii și sediului social pe lângă datele de identificare solicitate în mod obligatoriu, având în vedere și posibilitatea persoanelor juridice de a fi destinatari ai serviciilor intermediare, precum și indicarea mijlocului de comunicare ales de petiționar;**

**c. indicarea adresei de poștă electronică a petiționarului să fie obligatorie doar dacă plângerea este „formulată prin mijloace electronice”;**

**d. completarea situațiilor ce pot face obiectul plângerilor anonime precizate la alin. (2) al art. 6 cu materialele destinate exclusiv adulților și care sunt accesibile minorilor precum și posibilitatea acceptării plângerilor venite din partea notificatorilor de încredere. Se propune de asemenea menționarea notificatorilor de încredere ca posibili reprezentanți în cadrul alin. (3) al art. 6;**

**e. introducerea la finalul alin. (4) a sintagmei „acolo unde este posibil” precum și modificarea textului în care sunt prezentate datele necesare să fie furnizate pentru identificarea furnizorilor de servicii intermediare prin eliminarea mențiunii cu privire la URL-ul la care sunt prezentate serviciile acestuia și introducerea informației privind URL-ul aferent serviciilor care fac obiectul plângerii/considerate a încălca prevederile Regulamentului privind serviciile digitale, precum și indicarea de către petiționar a modului de încălcare semnalat sau a obiectului plângerii;**

**f. completarea alin. (5) al art. 6 prin introducerea posibilității de a solicita clarificări privind identitatea petiționarului sau a furnizorului de servicii intermediare vizat de la petiționar.**

#### **Răspuns ANCOM:**

Sugestiile menționate la literele a) și b) au fost acceptate, textul urmând a fi modificat.

În ceea ce privește indicarea adresei de poștă electronică, având în vedere existența multiplelor posibilități de creare a unei astfel de adrese, în mod gratuit, precum și faptul că lipsa unei astfel de adrese ar conduce la îngreunarea considerabilă a comunicării cu adresantul plângerii, ANCOM va menține cerința obligatorie de furnizare a unei adrese de poștă electronică și în cazul în care plângerea este depusă/transmisă la sediul ANCOM în format letric. Astfel, propunerea nu poate fi acceptată.

Propunerile de la litera d) nu pot fi acceptate, explicații referitoare la notificatorii de încredere fiind prezentate la pct. 3 de mai sus.

Cu privire la tratarea unor plângeri anonime, ce vizează alte aspecte decât cele indicate la art. 6 alin. (2) din proiectul de decizie, subliniem că și în cadrul art. 16 din Regulamentul privind serviciile digitale, unde sunt detaliate cerințele pe care trebuie să le respecte notificările transmise furnizorilor de servicii de găzduire, este prevăzută o singură excepție, cea a „cazului în care informațiile sunt considerate ca implicând una dintre infracțiunile menționate la articolele 3-7 din Directiva 2011/93/UE”. În celelalte cazuri, este obligatorie indicarea numelui și a adresei de poștă electronică ale persoanei fizice sau ale entității care transmite notificarea. Astfel, nici această propunere nu poate fi acceptată.

Referitor la datele de identificare a furnizorului de servicii intermediare, respectiv propunerea unor respondenți de reformulare a art. 6 alin. (4) din proiectul de decizie prin menționarea URL-ului aferent serviciilor care fac obiectul plângerii sau considerate a încălca prevederile Regulamentului privind serviciile digitale, subliniem că există deja o cerință în acest sens la art. 7 alin. (1), unde se face referire la detalierea obiectului plângerii și a necesității aducerii unor dovezi care o susțin. Aceste dovezi pot consta în diferite informații, inclusiv URL-ul la care sunt prezentate serviciile intermediare care fac obiectul plângerii. Drept urmare, propunerea de a include informații cu privire la obiectul plângerii în cadrul art. 6 este respinsă, aceste informații urmând a fi detaliate la art. 7 alin. (1). Pe de altă parte, prevederile art. 6

alin. (4) din proiectul de decizie vor fi clarificate prin precizarea faptului că URL-ul solicitat se referă la pagina de internet a furnizorului.

Propunerea de la litera f), privind completarea prevederilor art. 6 alin. (5), este acceptată.

**6. În ceea ce privește reglementarea de la art. 7 alin. (1), doi respondenți consideră că, în cadrul unei plângeri, este necesară detalierea motivelor pentru care petiționarul consideră că există o încălcare a Regulamentului privind serviciile digitale, aceștia propunând o reformulare a textului. Totodată, un respondent propune introducerea în cadrul articolului a unui nou alineat care să reglementeze asumarea răspunderii de către petiționarii/reprezentanții acestora pentru informațiile transmise prin intermediul plângerii.**

#### **Răspuns ANCOM:**

Autoritatea este de acord cu reformularea art. 7 alin. (1) din proiectul de decizie, atât prin detalierea informațiilor care trebuie în mod obligatoriu transmise, cât și în ceea ce privește prezentarea motivelor pentru care se consideră că a avut loc o încălcare a prevederilor Regulamentului.

Referitor la solicitarea de a fi introdus un nou alineat în cadrul art. 7, ANCOM nu consideră oportună această ajustare a textului deciziei, însă are în vedere modificarea formularului online prin intermediul căruia se transmit plângerile cu privire la încălcări ale Regulamentului privind serviciile digitale, în sensul introducerii unei confirmări sau selecții (click) prin care petiționarii declară că își asumă răspunderea pentru corectitudinea informațiilor și documentelor transmise.

**7. Referitor la prevederile art. 8 din proiectul de decizie au fost formulate observații de către doi respondenți care propun eliminarea noțiunii „excesive”, respectiv introducerea sintagmei „abuzive” considerând neclare atributele plângerilor care fac subiectul acestui articol. De asemenea, se propune înlocuirea soluției alese în cazul plângerilor ce fac obiectul reglementării art. 8, considerându-se o soluție procedurală mai adecvată clasarea acestora cu informarea petiționarului în termen de 15 zile de la înregistrare. Totodată, se propune eliminarea ultimei teze a acestui articol din considerente de oportunitate și evitare a redundanței.**

#### **Răspuns ANCOM:**

ANCOM respinge propunerea de eliminare a noțiunii „excesive”, respectiv a introducerii sintagmei „abuzive”, apreciind că forma actuală a art. 8 din proiectul de decizie este suficientă și explicită. Raportat la ipoteza avută în vedere de respondent suntem de părere că termenul „abuziv” privește mai degrabă o acțiune ce ar putea fi ilicită, pe când termenul „excesiv” este mai adecvat contextului eventualelor plângeri ce ar putea fi depuse de destinatarul serviciului.

Autoritatea este de acord cu propunerea de a utiliza soluția procedurală a clasării în cazul plângerilor care se încadrează în prevederile art. 8, cu informarea petiționarului în 30 de zile de la înregistrare, articolul urmând să fie revizuit în acest sens. De asemenea, se acceptă eliminarea ultimei teze a art. 8.

**8. Propunerile de modificare a art. 9 din proiectul de decizie, primite din partea a doi respondenți, au vizat eliminarea din cadrul alin. (1) a trimiterii la art. 53 din Regulamentul pentru servicii digitale și modificarea alin. (2), în cuprinsul căruia sunt menționate posibilele măsuri ce pot fi luate de ANCOM în cazul primirii unei plângeri în care se precizează, conform cerinței de la art. 7 alin. (2), că a fost introdusă o cerere în justiție cu același obiect și având aceleași părți. Mai exact, un respondent arată că „nu se poate dispune suspendarea și clasarea (în același timp)”, iar altul propune, din rațiuni de claritate și predictibilitate a normei, indicarea măsurii ce va fi dispusă, de suspendare sau clasare a plângerii.**

**Răspuns ANCOM:**

ANCOM acceptă sugestiile primite, urmând ca în cadrul art. 9 alin. (2) din proiectul de decizie să fie menționată doar măsura clasării plângerii. După soluționarea cauzei de către instanță, dacă mai sunt aspecte ce pot fi reclamate ANCOM și soluționate de Autoritate în calitate de coordonator de servicii digitale, destinatarul serviciilor sau organismul, organizația sau asociația mandatată să îi exercite drepturile, poate formula o nouă plângere.

**9. Referitor la prevederile art. 10 din proiectul de decizie, un respondent propune completarea textului prin introducerea unei excepții în cazul în care petiționarul este un organism, o organizație, asociație, fundație fără scop lucrativ sau notifiator de încredere.**

**Răspuns ANCOM:**

Autoritatea a prezentat, în cadrul pct. 3 și pct. 5 de mai sus, explicații referitoare la excepțiile acceptate în legătură cu plângerile anonime și la faptul că sesizările primite din partea notificatorilor de încredere nu fac obiectul procedurii reglementate de prezentul proiect de decizie. Astfel, propunerea nu poate fi acceptată.

**10. În ceea ce privește reglementarea ce face obiectul art. 11 din proiectul de decizie, trei respondenți au transmis propuneri de modificare, după cum urmează:**

- i) un respondent a sugerat înlocuirea, în cadrul art. 11 alin. (1) lit. b), a sintagmei „țara de stabilire” cu „ Statul Membru de stabilire”;**
- ii) un alt respondent a solicitat introducerea unei precizări în cadrul art. 11 alin. (1) lit. a) referitoare la faptul că, ulterior primirii unei plângeri, ANCOM poate dispune declanșarea unei investigații, în situația în care plângerea prezintă suficiente temeiuri pentru a justifica declanșarea acesteia;**
- iii) un respondent a propus completarea art. 11 alin. (1) cu prevederea ca oricare dintre măsurile ce pot fi luate de ANCOM ca urmare a primirii unei plângeri să fie dispuse prin intermediul unei decizii a președintelui ANCOM, care să poată fi contestată conform dispozițiilor art. 12 alin. (5) din Ordonanța de urgență nr. 22/2009 privind înființarea Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, cu modificările și completările ulterioare;**



- iv) doi respondenți solicită completarea dispozițiilor art. 11 prin menționarea obligației ANCOM de a redirecționa plângerile care au ca obiect existența unui conținut ilegal către autoritățile competente la nivel național;
- v) unul dintre respondenți consideră oportună menționarea și a altor posibile măsuri, respectiv clasarea plângerilor care nu îndeplinesc condițiile de admisibilitate și respingerea plângerilor neîntemeiate, în cazurile în care nu se justifică declanșarea unor investigații;
- vi) un respondent propune completarea art. 11 alin. (1) lit. (b) cu obligația informării furnizorului serviciilor intermediare cu privire la redirecționarea plângerii către coordonatorul serviciilor digitale din Statul Membru de stabilire.

#### **Răspuns ANCOM:**

Se acceptă modificarea menționată la pct. i).

Propunerile de la pct. ii) și iii) nu au fost acceptate deoarece acestea nu corespund mecanismului practic ce face obiectul reglementării dispozițiilor art. 11 alin. (1). Mai exact, investigația la care se face referire în cuprinsul art. 11 alin. (1) nu echivalează cu declanșarea unei acțiuni de control, ci vizează declanșarea procedurii de analiză, în sens larg, a respectivei plângeri, fapt ce nu presupune în mod obligatoriu că există, la momentul respectiv, elemente pentru aprecierea temeiniciei sau identificarea unei încălcări a dispozițiilor Regulamentului privind serviciile digitale. Investigația în sensul art. 11 alin. (1) se declanșează atunci când o plângere întrunește cerințele de admisibilitate, conform prezentei decizii, și presupune comunicarea plângerii furnizorului reclamant, solicitarea de exprimare de către părțile implicate a unor puncte de vedere față de situația reclamată, solicitarea de către Autoritate a unor informații suplimentare (dacă apreciază necesar pentru clarificarea situației reclamate), inclusiv declanșarea unei acțiuni de control, dacă există elemente care o impun. În cazul în care sunt constatate încălcări ale obligațiilor impuse furnizorilor de servicii intermediare prin Regulamentul privind serviciile digitale, sunt aplicabile prevederile art. 35 din Legea nr. 50/2024, text ce stabilește:

*„Art. 35. – (1) Constatarea contravențiilor prevăzute la art. 32 se realizează de către personalul de control al ANCOM prin procesul-verbal de constatare a contravenției și de aplicare a sancțiunii.*

*(2) Sancțiunea pentru contravențiile prevăzute la art. 32 se aplică, prin rezoluție scrisă pe procesul-verbal de constatare a contravenției și de aplicare a sancțiunii, de către președintele ANCOM sau de către o persoană împuternicită de către acesta.*

*(3) Până la data aplicării sancțiunii în condițiile alin. (2), contravenientul are dreptul de a fi ascultat și de a avea acces la constatările ANCOM, precum și la concluziile rezultate ce vizează fapta imputată.*

*(4) În vederea exercitării drepturilor prevăzute la alin. (3), ANCOM comunică contravenientului o înștiințare la adresa de poștă electronică transmisă de către acesta conform art. 5 alin. (1) lit. b). (5) În cazul în care contravenientul nu dă curs înștiințării de la alin. (4) în termenul indicat în cuprinsul acesteia se consideră că acesta a renunțat la drepturile prevăzute la alin. (3) și se poate proceda la aplicarea sancțiunii conform dispozițiilor alin. (2)'. ”*

De asemenea, sunt aplicabile și dispozițiile art. 36 din același act normativ:

*„Art. 36. – Prin derogare de la prevederile art. 32 alin. (1) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2001, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și*

*completările ulterioare, procesul-verbal de constatare a contravenției și de aplicare a sancțiunii poate fi contestat la judecătoria de la sediul coordonatorului serviciilor digitale în termen de 15 zile de la comunicare”.*

Astfel, furnizorii de servicii intermediare au posibilitatea să conteste procesul-verbal de constatare a contravenției și de aplicare a sancțiunii. Această abordare este în deplin acord cu prevederile cadrului general de reglementare în materia contravențiilor – Ordonanța Guvernului nr. 2/2001.

În cazul în care Autoritatea apreciază că plângerea este neîntemeiată, rezoluția este comunicată petentului prin răspunsul transmis, fără a face obiectul unei decizii a președintelui ANCOM. O astfel de procedură ar birocratiza și îngreuna considerabil procesul de soluționare a acestor plângeri. De altfel, nici rezoluțiile din cadrul răspunsurilor la petițiile reglementate de dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002, cu modificările ulterioare, nu fac obiectul unor decizii ale ANCOM.

Pe de altă parte, din modul de redactare al normelor în vigoare, primare sau secundare, nu rezultă în mod expres că ANCOM își exercită rolul său doar prin intermediul unor acte administrative, întrucât obiectivele din cadrul oricărei autorități sau instituții publice, autonome sau nu, sunt îndeplinite și prin intermediul unor activități sau operațiuni tehnice de administrație specifice ce țin de executarea sarcinilor trasate în temeiul unor acte normative.

Explicații cu privire la motivele respingerii propunerii menționate la pct. iv) sunt prezentate la pct. 2 de mai sus. În plus, cu privire la „autoritățile competente” la care se face referire în cuprinsul art. 53 din Regulamentul privind serviciile digitale, considerăm că acestea trebuie înțelese în sensul prevederilor art. 49, para 2, teza a III-a din același act legislativ european, potrivit căroră *„În cazul în care, pe lângă coordonatorul serviciilor digitale, un stat membru desemnează una sau mai multe autorități competente, statul membru se asigură că sarcinile autorităților respective și cele ale coordonatorului serviciilor digitale sunt clar definite și că aceștia cooperează îndeaproape și cu eficacitate în îndeplinirea sarcinilor care le revin”.* Prin urmare, autoritățile competente sunt cele care, împreună cu coordonatorul serviciilor digitale, asigură implementarea Regulamentului privind serviciile digitale și nu trebuie confundate cu „autoritățile relevante” care au atribuții specifice în domeniul lor de activitate, atât în mediul offline, cât și în mediul online. În România, potrivit Legii nr. 50/2024, nu a fost desemnată o altă autoritate competentă în afară de ANCOM, care este și coordonator al serviciilor digitale.

De asemenea, propunerile de la pct. v) au fost respinse. Astfel cum am arătat mai sus, o investigație nu este inițiată doar în cazul constatării unei încălcări de către un furnizor de servicii intermediare a prevederilor Regulamentului privind serviciile digitale, ci include și procesul inițial de analiză a unei plângeri, care se poate dovedi ulterior a fi neîntemeiată. Pentru a clarifica acest aspect, a fost eliminată referința la „analiza” plângerii din cadrul art. 11. Rezoluția va fi indicată în cadrul răspunsului transmis de ANCOM către adresantul plângerii, dar nu presupune o acțiune diferită de cea de realizare a unei investigații, menționată la art. 11 alin. (1) lit. (a) din proiectul de decizie. Cazurile în care plângerile pot fi clasate sunt indicate deja la articolele respective, nefiind necesară repetarea acestora.

Solicitarea de la pct. vi), de a informa furnizorul de servicii intermediare cu privire la redirecționarea plângerii către coordonatorul de servicii digitale din statul membru de stabilire,

nu poate fi acceptată. În acest scenariu, furnizorul de servicii intermediare este stabilit în alt stat membru al Uniunii Europene, deci coordonatorul de servicii digitale din respectivul stat îl poate informa sau îi poate solicita informații suplimentare, în funcție de propriile proceduri de soluționare a plângerilor sau de control.

**11. În ceea ce privește propunerea de reglementare din cadrul art. 12 din proiectul de decizie, un respondent a propus introducerea precizării că, în vederea exercitării dreptului furnizorului de a își exprima punctul de vedere cu privire la o plângere, ANCOM trebuie să îi transmită o solicitare în acest sens și să îi acorde un termen de răspuns de cel puțin 10 zile lucrătoare. În același scop, un alt respondent a propus adăugarea unui nou articol, care să prevadă atât transmiterea unor informații către furnizor cu privire la primirea unei plângeri admisibile și cu privire la decizia de a declanșa o investigație, cât și acordarea unui termen de 15 zile pentru transmiterea unor observații. Textul propus de respondent include și precizări referitoare la faptul că termenul menționat anterior și dreptul furnizorului de a fi informat nu aduc atingere dreptului ANCOM de a lua măsuri urgente cu caracter provizoriu pentru remedierea situației conform art. 41 din Legea nr. 50/2024 și nici atribuțiilor ANCOM de a derula inspecții potrivit art. 28 din Legea nr. 50/2024.**

Totodată, respondentul propune includerea în cadrul acestui nou articol a unei prevederi care acordă părților implicate dreptul de a solicita ANCOM organizarea unor audieri, dar și posibilitatea ca ANCOM să inițieze un astfel de demers în lipsa unei cereri din partea părților.

Același respondent a solicitat ca decizia de declanșare a unei investigații să ia forma unui act, care să fie comunicat furnizorului, iar desfășurarea investigațiilor să se realizeze pe baza unei proceduri distincte, a cărei adoptare de către ANCOM să fie realizată cu respectarea obligațiilor de transparență decizională.

#### **Răspuns ANCOM:**

Față de propunerile primite, ANCOM a considerat oportună inserarea unui nou articol (art. 12, cu renumerotarea următoarelor articole), care să detalieze modalitățile prin care părțile au dreptul de a își exprima punctul de vedere pe parcursul derulării investigației și care include și propunerea unui respondent de a fi precizat cazul în care dreptul de informare a furnizorului poate fi amânat:

*„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 un punct de vedere cu privire la aceasta. Punctul de vedere se comunică atât ANCOM, cât și petiționarului.*

*(3) După primirea punctului de vedere conform alin. (2), petiționarul are dreptul de a transmite 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 exercitării atribuțiilor ANCOM de a derula inspecții potrivit art. 28 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”.*

În vederea exercitării drepturilor menționate la alin. (2), părțile își pot transmite punctele de vedere în termenele indicate în informarea primită din partea ANCOM.

Subliniem că, dacă situația nu va fi clarificată pe deplin ca urmare a primirii punctelor de vedere menționate la art. 12 alin. (2), ANCOM poate transmite furnizorului de servicii intermediare reclamat, una sau mai multe solicitări de informații suplimentare, în temeiul art. 27 din Legea nr. 50/2024, iar termenul acordat pentru transmiterea răspunsului va fi proporțional cu volumul de informații solicitat și complexitatea cazului.

Astfel, au fost respinse propunerile privind precizarea unor termene în cadrul procedurii.

În ceea ce privește „organizarea de audieri” la cererea părților, în cadrul noului articol a fost introdusă o mențiune cu privire la posibilitatea ca ANCOM să organizeze astfel de întâlniri în anumite situații, atunci când se consideră necesar, întrucât Autoritatea consideră că transmiterea punctelor de vedere trebuie să se realizeze, în principal, în scris.

Astfel, propunerile primite cu acest obiect au fost acceptate parțial.

Cu privire la propunerile legate de desfășurarea investigațiilor, respectiv emiterea unui act la luarea unei decizii în acest sens și comunicarea acestuia către furnizor, trebuie avute în vedere explicațiile de la punctul anterior, referitoare la faptul că nu există o etapă distinctă de derulare a investigațiilor în cadrul procesului de soluționare a plângerilor, precum și dispozițiile art. 35 alin. (3) și (4) din Legea nr. 50/2024, aplicabile în cazul în care este constatată o încălcare a prevederilor Regulamentului privind serviciile digitale, texte ce stabilesc că:

*„(3) Până la data aplicării sancțiunii în condițiile alin. (2), contravenientul are dreptul de a fi ascultat și de a avea acces la constatările ANCOM, precum și la concluziile rezultate ce vizează fapta imputată.*

*(4) În vederea exercitării drepturilor prevăzute la alin. (3), ANCOM comunică contravenientului o înștiințare la adresa de poștă electronică transmisă de către acesta conform art. 5 alin. (1) lit. b)”.*

Pentru clarificarea distincției față de situația în care se constată încălcări ale Regulamentului privind serviciile digitale, caz în care furnizorul este din nou informat și i se acordă posibilitatea exprimării unui punct de vedere, articolul 12 din proiectul de decizie aflat în consultare publică (articolul 13 după renumerotare) se referă doar la această ipoteză, urmând a fi menționate atât procedura ANCOM de control, cât și cea de derulare a inspecțiilor.

În ceea ce privește procedura de control, menționăm că aceasta este publicată pe pagina de internet a ANCOM, [www.ancom.ro](http://www.ancom.ro), la secțiunea *Legea prevenirii* - [https://www.ancom.ro/legea-prevenirii\\_5911](https://www.ancom.ro/legea-prevenirii_5911), textul documentului urmând a fi modificat și/sau completat pentru a reține în cadrul acestuia și informațiile necesare pentru aplicarea Regulamentului privind serviciile digitale și a Legii nr. 50/2024. Trebuie însă subliniat că documentul aflat în discuție este o sinteză a actelor normative ce sunt în sfera de interes a Autorității, activitatea personalului de control al ANCOM fiind circumstanțiată actelor normative în vigoare.

Totodată, subliniem că proiectul de decizie privind regulile generale de derulare a inspecțiilor în cazul furnizorilor de servicii intermediare, inspecții ce se realizează doar în cazul excepționale și numai după o autorizare primită din partea unui judecător conform art. 28 alin.

(1) din Legea nr. 50/2024, va fi supus unei consultări publice separate în conformitate cu dispozițiile art. 28 alin. (10) și alin. (11) din legea anterior menționată. Astfel, propunerea includerii unei precizări cu privire la elaborarea unei decizii și în cazul procedurii ordinare de control nu poate fi acceptată.

**12. În ceea ce privește conținutul art. 15 din proiectul de decizie, un respondent propune completarea acestuia cu obligația ANCOM de a informa furnizorul de servicii intermediare reclamat cu privire la plângerea primită și obiectul acesteia, evoluția investigației întreprinse sau stadiul de soluționare a plângerii. Totodată, și acest respondent solicită includerea obligației de a solicita furnizorului de servicii intermediare transmiterea unui punct de vedere și a apărărilor necesare.**

**Răspuns ANCOM:**

Cu privire la aceste propuneri, se mențin poziția și observațiile de la pct. 11. Totodată, apreciem că plângerea, posibilele solicitări de informații suplimentare, transmiterea răspunsului comunicat petentului în cazul în care plângerea este neîntemeiată și a informării menționate la art. 35 alin. (3) și (4) din Legea nr. 50/2024 sunt de natură să asigure transparența stadiului de soluționare a plângerii față de furnizor. Astfel, propunerile au fost acceptate parțial.

**13. Referitor la propunerea de reglementare de la art. 16 din proiectul de decizie supus consultării (art. 17 după renumerotare), un respondent a solicitat amendarea alin. (1), în sensul de a se comunica rezultatul investigației, la finalul acesteia, atât reclamantului, cât și furnizorului reclamat.**

**Răspuns ANCOM:**

ANCOM acceptă această modificare pentru cazurile în care nu este constatată o încălcare a Regulamentului privind serviciile digitale, având în vedere că, în cazul constatării unei încălcări a Regulamentului privind serviciile digitale, furnizorul va fi oricum informat cu privire la concluzia Autorității prin documentul constatator.

Totodată, a fost identificată necesitatea adăugării unui nou alineat, care să conțină o precizare referitoare la situația în care petentul informează ANCOM că renunță la plângerea formulată, caz în care nu va mai fi formulat un răspuns către acesta.

Cu privire la solicitarea aceluiași respondent de a modifica alin. (1), în sensul justificării necesității prelungirii termenului de comunicare a rezultatului investigației în cel mult 90 de zile, ANCOM nu consideră oportună această modificare, textul propus de Autoritate fiind deja explicit, prelungirea termenului având loc doar în cazul unor investigații complexe.

**14. Cu privire la prevederile art. 17 din proiectul de decizie supus consultării publice (art. 18 după renumerotare), un respondent propune modificarea alin. (1) și alin. (2), în sensul clarificării situațiilor în care plângerile cu același obiect se conexează, urmând să primească un singur răspuns, respectiv se clasează, în cazul în care petiționarul a mai reclamat aceleași aspecte printr-o petiție anterioară la care a primit răspuns, cu excepția celor la care sunt incidente prevederile art. 8.**

**Răspuns ANCOM:**

Autoritatea acceptă parțial această propunere, considerând că nu este necesară precizarea excepției în cadrul alin. (2), ambele tipuri de plângeri urmând a fi clasate.