

DECIZIE nr. 133 din 3 iulie 2018 privind aprobarea Procedurii de primire și soluționare a plângerilor

În baza art. 56, art. 57 alin. (1) lit. f), alin. (2)-(4), art. 58, art. 60-78, art. 80, art. 83 și art. 84 din Regulamentul (UE) [2016/679](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 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),

văzând prevederile Legii nr. [506/2004](#) privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, cu modificările și completările ulterioare, ale Legii nr. [365/2002](#) privind comerțul electronic, republicată, cu modificări ulterioare, precum și raportat la celelalte dispoziții legale aplicabile privind prelucrarea datelor cu caracter personal,

în considerarea atribuțiilor legale ale Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal privind soluționarea plângerilor având ca obiect pretinse încălcări ale dreptului la viață intimă, familială și privată prin prelucrarea datelor personale, inclusiv în contextul prelucrărilor transfrontaliere,

în baza Referatului Biroului plângeri nr. 3.265 din 22 mai 2018 privind necesitatea adoptării unei proceduri de soluționare a plângerilor,

În temeiul dispozițiilor art. 3 alin. (5) și (6), ale art. 10 alin. (1) lit. a)-d) și f), ale art. 12 și 14⁷-14⁸ din Legea nr. [102/2005](#) privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, cu modificările și completările ulterioare, ale Regulamentului de organizare și funcționare a Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, aprobat prin Hotărârea Biroului Permanent al Senatului nr. [16/2005](#), cu modificările și completările ulterioare,

președintele Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal emite prezenta decizie.

Art. 1

Se aprobă Procedura de primire și soluționare a plângerilor, prevăzută în anexa nr. 1, precum și formularul de plângere în format electronic, prevăzut în anexa nr. 2.

Art. 2

Anexele nr. 1 și 2 fac parte integrantă din prezenta decizie.

Art. 3

La data intrării în vigoare a prezentei decizii, orice dispoziții contrare se abrogă.

Art. 4

Prezenta decizie intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I.

-****-

ANEXA nr. 1: PROCEDURĂ de primire și soluționare a plângerilor

CAPITOLUL I: Dispoziții generale

Art. 1

(1) În exercitarea atribuțiilor sale legale, Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, denumită în continuare ANSPDCP, primește, analizează și soluționează plângeri legate de prelucrarea datelor cu caracter personal care intră sub incidența Regulamentului (UE) [2016/679](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 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), denumit în continuare RGPD, sau a altor dispoziții legale aplicabile în domeniul protecției dreptului la viață intimă, familială și privată prin prelucrarea datelor personale, inclusiv în sectorul comunicațiilor electronice și al comerțului electronic.

(2) Prezenta procedură se aplică numai în cadrul activității de soluționare a plângerilor care intră în competența compartimentului/compartimentelor de specialitate cu atribuții în acest sens, conform Regulamentului de organizare și funcționare a Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, aprobat prin Hotărârea Biroului permanent al Senatului nr. [16/2005](#), cu modificările și completările ulterioare.

(3) Alte petiții și cereri decât cele menționate la alin. (2) se soluționează de către compartimentele sau persoanele desemnate ca având atribuții în acest sens, potrivit dispozițiilor legale aplicabile. Orice alt tip de corespondență trimisă către ANSPDCP, care nu îndeplinește condițiile unei petiții în sensul 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, se clasează, fără a se transmite un răspuns.

Art. 2

Plângerile pot fi adresate de orice persoană vizată identificată conform prevederilor din prezenta procedură, care consideră că prelucrarea datelor sale cu caracter personal încalcă prevederile legale în vigoare, în special în cazul în care reședința sa obișnuită, locul său de muncă sau presupusa încălcare se află sau, după caz, are loc pe teritoriul României.

CAPITOLUL II: Condiții procedurale privind adresarea unei plângeri admisibile

Art. 3

(1) Plângerile adresate ANSPDCP trebuie formulate în scris, în limba română sau engleză, cu respectarea condițiilor prevăzute de RGPD, de alte dispoziții legale aplicabile, precum și de prezenta procedură.

(2) Plângerile pot fi depuse la registratura generală de la sediul ANSPDCP sau pot fi transmise prin poștă, inclusiv cea electronică, ori prin utilizarea formularului electronic, disponibil pe pagina de internet a ANSPDCP. Plângerile primite se înregistrează în registrul general al ANSPDCP, primind

număr și dată, și se repartizează compartimentului/compartimentelor de specialitate.

(3) Plângerile se înaintează personal sau prin reprezentant, cu anexarea împuternicirii emise în condițiile legii de un avocat sau a procurii notariale, după caz.

(4) Plângerile pot fi depuse și de către mandatarul persoanei vizate care este soț sau rudă până la gradul al doilea inclusiv. În cazul soților sau rudelor până la gradul al doilea inclusiv, se anexează o declarație pe propria răspundere semnată de petiționar, iar în cazul altor persoane, se anexează procura notarială.

(5) În cazul în care plângerea este depusă prin intermediul unui organism, al unei organizații, al unei asociații sau fundații fără scop patrimonial, 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 și libertăților persoanelor vizate în ceea ce privește protecția datelor lor cu caracter personal. 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/fundației, precum și dovezi privind activitatea acestora în domeniul protecției drepturilor și libertăților persoanelor vizate în ceea ce privește protecția datelor lor cu caracter personal.

Art. 4

(1) Pentru primirea și înregistrarea valabilă a plângerilor este obligatorie furnizarea următoarelor date ale petiționarului: nume, prenume, adresă poștală de domiciliu sau de reședință. În cazul în care plângerea este depusă electronic este obligatorie furnizarea adresei de poștă electronică a petiționarului.

(2) În cazul plângerilor înaintate prin reprezentant, în afara datelor petiționarului menționate la alin. (1), este obligatorie și furnizarea următoarelor date ale reprezentantului: nume și prenume/denumire, adresă poștală de corespondență/sediu, adresă de poștă electronică, număr de telefon, număr de înregistrare în registrul asociațiilor și fundațiilor, dacă este cazul.

(3) Pentru primirea și înregistrarea valabilă a plângerilor este obligatorie furnizarea datelor de identificare ale operatorului reclamat sau a persoanei împuternicite reclamate, precum nume și prenume/denumire, adresă/sediu, sau cel puțin a informațiilor disponibile deținute de petiționar, în vederea identificării acestora.

(4) Plângerile trimise se semnează olograf sau electronic, iar în cazul petițiilor trimise electronic care nu pot fi semnate, ANSPDCP poate solicita confirmarea corectitudinii datelor transmise electronic.

Art. 5

(1) La depunerea plângerilor este obligatorie precizarea detaliată a obiectului acestora, a demersurilor întreprinse de petiționar la nivelul operatorului reclamat sau al persoanei împuternicite reclamate, după caz, a informațiilor

disponibile pentru susținerea afirmațiilor, precum și anexarea de dovezi concludente, în măsura în care le deține.

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

Art. 6

(1)În cazul plângerilor care au ca obiect încălcarea dreptului la viață intimă, familială și privată în domeniul comunicațiilor electronice și comerțului electronic, în afara datelor prevăzute la art. 4, este obligatorie menționarea numărului/numerelor de telefon sau fax, a adresei/adreselor de poștă electronică ori a adresei/adreselor de IP care au legătură cu obiectul plângerii, după caz.

(2)În cazul plângerilor care au ca obiect încălcarea dreptului la viață intimă, familială și privată prin transmiterea de comunicări comerciale nesolicitate, prin servicii de comunicații electronice destinate publicului, este obligatorie anexarea mesajelor originale primite de petiționar printr-o metodă care să permită identificarea expeditorului respectivei comunicări, mesaje care trebuie conservate, pe cât posibil, în sistemul electronic utilizat de petiționar.

Art. 7

(1)Petiționarii și, după caz, reprezentanții acestora își asumă răspunderea că toate informațiile furnizate prin depunerea plângerilor sunt reale și corecte.

(2)Petiționarii pot solicita păstrarea confidențialității anumitor date cu caracter personal, menționate în mod expres, furnizate prin plângere, cu excepția situațiilor în care, pentru soluționarea corespunzătoare a obiectului plângerilor depuse, datele de identificare ale petiționarului trebuie să fie dezvăluite către entitatea reclamată.

(3)Petiționarii au posibilitatea de a utiliza modelele de plângere puse la dispoziție de ANSPDCP.

(4)Primirea plângerilor la ANSPDCP și analizarea acestora este, de regulă, gratuită.

(5)În cazul în care plângerile sunt în mod vădit nefondate sau excesive, în special din cauza caracterului lor repetitiv, ANSPDCP poate percepe o taxă rezonabilă, bazată pe costurile administrative, sau poate refuza să le trateze. Sarcina de a demonstra caracterul evident nefondat sau excesiv al cererii revine ANSPDCP.

Art. 8

(1)Fără a se aduce atingere posibilității de a se adresa cu plângere ANSPDCP, persoanele vizate au dreptul de a se adresa instanței competente pentru apărarea drepturilor garantate de legislația aplicabilă, care le-au fost încălcate.

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

(3)Instanța competentă este cea de la sediul operatorului sau al persoanei împuternicite de operator ori de la reședința obișnuită a persoanei vizate. Cererea este scutită de taxă de timbru.

☐ **CAPITOLUL III: Condiții privind analizarea și soluționarea plângerilor**

☐ **Art. 9**

(1) În cazul în care petiționarul nu furnizează datele, informațiile și documentele solicitate potrivit prevederilor legale aplicabile și prezentei proceduri, ANSPDCP înștiințează, în scris, petiționarul asupra faptului că plângerea depusă nu îndeplinește condițiile prevăzute de prezenta procedură pentru a fi calificată ca o plângere admisibilă, în termen de cel mult 45 de zile de la înregistrare, potrivit legii.

(2) În cazul în care se constată că informațiile din plângere sau documentele transmise sunt incomplete sau insuficiente, ANSPDCP solicită persoanei vizate să completeze plângerea pentru a putea fi considerată admisibilă în vederea efectuării unei investigații. Un nou termen de cel mult 45 de zile curge de la data completării plângerii.

(3) ANSPDCP informează persoana vizată în legătură cu evoluția sau cu rezultatul investigației întreprinse, în termen de trei luni de la data la care s-a comunicat acesteia că plângerea este admisibilă potrivit alin. (1) sau (2). Informarea va cuprinde și calea de atac împotriva ANSPDCP.

(4) Dacă este necesară efectuarea unei investigații mai amănunțite sau coordonarea cu alte autorități de supraveghere în conformitate cu art. 57 alin. (1) lit. f) din Regulamentul general privind protecția datelor, ANSPDCP informează persoana vizată în legătură cu evoluția investigației, din trei în trei luni, până la finalizarea acesteia.

(5) Rezultatul investigației se aduce la cunoștința persoanei vizate în termen de cel mult 45 de zile de la finalizarea acesteia. Art. 11 din prezenta procedură se aplică în mod corespunzător.

☐ **Art. 10**

(1) Plângerile în care nu se precizează datele de identificare ale petiționarilor, obligatorii conform art. 4, sunt considerate anonime și se clasează cu această mențiune, fără a se formula un răspuns petiționarilor.

(2) Plângerile care nu au un obiect clar determinat, precum și plângerile care nu respectă condițiile prevăzute de art. 3 se resping ca fiind inadmisibile. Petiționarii sunt informați în scris cu privire la necesitatea respectării condițiilor de admitere a plângerii, în termenul prevăzut la art. 9 alin. (1) sau (2).

(3) În cazul în care plângerile se referă la aspecte care nu intră în sfera de competență materială sau teritorială a ANSPDCP, acestea se resping ca fiind inadmisibile. Petiționarii sunt informați în scris, în termenul prevăzut la art. 9 alin. (1).

☐ **Art. 11**

(1) În cazul în care un petiționar adresează mai multe plângeri, pentru reclamarea aceleiași chestiuni, 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. 12**

În cazul nerespectării de către ANSPDCP a dispozițiilor art. 9, persoana vizată se poate adresa secției de contencios administrativ a tribunalului competent, după parcurgerea procedurii prealabile prevăzute de Legea contenciosului administrativ nr. [554/2004](#), cu modificările și completările ulterioare. Recursul se judecă de curtea de apel competentă. În toate cazurile, instanțele competente sunt cele din România.

☒ **Art. 13**

(1) În cazul în care, pentru soluționarea plângerilor primite, devin incidente prevederile RGPD referitoare la mecanismele de cooperare și coerență, se aplică în mod corespunzător dispozițiile RGPD și documentele emise de Comitetul European pentru Protecția Datelor.

(2) În cazurile prevăzute la alin. (1) este posibilă transmiterea datelor personale, a informațiilor și dovezilor prezentate de către petiționar către alte autorități de supraveghere și/sau către Comitetul European pentru Protecția Datelor, în vederea soluționării plângerii respective potrivit reglementărilor legale în vigoare.

☒ **Art. 14**

Investigațiile pentru soluționarea plângerilor se desfășoară în conformitate cu procedura de efectuare a investigațiilor, aprobată prin decizie a președintelui ANSPDCP, care se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

☒ **ANEXA nr. 2:**

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE SUPRAVEGHERE A PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL

BD. G-RAL GHEORGHE MAGHERU NR. 28-30

SECTOR 1, BUCUREȘTI, ROMÂNIA, COD POȘTAL 010336

Tel: +40.31.805.9211; Fax: +40.31.805.9602

www.dataprotection.ro, anspdcp@dataprotection.ro

PLÂNGERE

Aplicarea Regulamentului (UE) nr. [2016/679](#)

Câmpurile marcate cu * sunt obligatorii.

☒ **I.** Modalitatea de depunere a plângerii*:

Personal

Prin reprezentant

Avocat

Vă rugăm să anexați împuternicirea avocațială*: Anexă

Organism/Organizație/Asociație/Fundație - fără scop patrimonial

Vă rugăm să anexați împuternicirea avocațială sau procura notarială de reprezentare, statutul organizației, precum și dovezi privind activitatea în domeniul protecției drepturilor și libertăților persoanelor vizate în ceea ce privește protecția datelor lor cu caracter personal*:

- Anexă

Alt reprezentant

Vă rugăm să anexați procura notarială de reprezentare sau declarația pe proprie răspundere a petiționarului*:

- Anexă

Info: În cazul soților sau rudelor până la gradul al doilea inclusiv, se anexează o declarație pe proprie răspundere semnată de petiționar, iar în cazul altor persoane, se anexează procura notarială.

II. Date de identificare petiționar*:

Numele*

Prenumele*

Adresa de domiciliu sau de reședință:

Țara*

Localitate, Județ/Sector*

Stradă*

Număr*

Info: În cazul în care nu este alocat un număr poștal, se completează "FN" ("fără număr").

Scară, Etaj, Apartament

Adresă de e-mail*

Info: Adresa de e-mail este obligatorie pentru comunicarea numărului de înregistrare a plângerii și pentru trimiterea răspunsului, dacă se optează la finalul prezentului formular pentru această variantă.

Număr telefon

III. Date de identificare reprezentant*:

Numele*

Prenumele*

Denumirea*

Adresa:

Țara*

Localitate, Județ/Sector*

Stradă*

Număr*

Info: În cazul în care nu este alocat un număr poștal, se completează "FN" ("fără număr").

Scară, Etaj, Apartament

Adresă de e-mail*

Număr telefon*

Număr fax

Cod de identificare fiscală

Număr înregistrare registrul asociațiilor și fundațiilor*

IV. Operatorul reclamat/ Persoana împuternicită reclamată*

Persoană fizică |_|

Numele

Prenumele

Persoană juridică |_|

Denumirea

Adresa:

Țară

Localitate, Județ/Sector

Strada

Număr

Scară, Etaj, Apartament

Adresă de e-mail

Număr telefon

Număr fax

Website

Cod de identificare fiscală

Număr înregistrare registrul asociațiilor și fundațiilor*

Alte informații de identificare

Info: Această rubrică se completează în special în cazul în care nu este cunoscută identitatea exactă a operatorului/persoanei împuternicite.

V. Domeniul în care a avut loc încălcarea reclamată*

Selecționați unul sau mai multe domenii (prin folosirea tastei CTRL)

Alte servicii ale societății informaționale

Altele din domeniul financiar-bancar

Asigurări

Birouri de credit

Cercetare științifică/istorică

Altele |_|

Vă rugăm să completați:

VI. Obiectul plângerii*

1. Încălcarea unui drept |_|

Selecționați unul sau mai multe drepturi (prin folosirea tastei CTRL)

Dreptul la informare

Dreptul de acces

Dreptul la rectificare

2. Încălcarea principiilor de prelucrare |_|

3. Încălcarea condițiilor de legalitate a prelucrării |_|

4. Încălcarea securității prelucrării |_|

5. Altele |_|

Vă rugăm să completați:

Vă rugăm să descrieți obiectul plângerii*:

Vă rugăm să anexați dovezi*:

- Anexă

Vă rugăm să descrieți demersurile întreprinse la nivelul operatorului/persoanei împuternicite pentru soluționarea plângerii*:

Vă rugăm să anexați dovezi:

- Anexă

VII. Acțiuni judiciare*

Vă rugăm să precizați dacă ați introdus pe rolul instanțelor judecătorești o acțiune cu același obiect și același operator/aceeași persoană împuternicită*:

DA |_|

Denumirea instanței

Numărul dosarului

NU |_|

VIII. Plângeri anterioare

Vă rugăm să precizați dacă v-ați mai adresat ANSPDCP sau altei autorități de supraveghere dintr-un stat membru cu o plângere cu același obiect:

La ANSPDCP |_|

Precizați numărul de înregistrare și data depunerii plângerii

La altă autoritate de supraveghere |_|

Precizați denumirea autorității de supraveghere, numărul și data depunerii plângerii

IX. Modalitate de răspuns*

Vă rugăm să precizați modalitatea în care doriți să primiți răspuns:

PRIN E-MAIL

.....

PRIN POȘTĂ

Vă rugăm să completați adresa poștală de corespondență:

.....

DECLAR PE PROPRIE RĂSPUNDERE CĂ DATELE ȘI INFORMAȚIILE COMPLETATE ÎN PREZENTUL FORMULAR SUNT REALE ȘI CORECTE.

DATA*

SEMNĂTURA ELECTRONICĂ

Nu dețin semnătură electronică

Formularul completat integral se salvează în sistemul dvs. și ulterior se trimite atașat pe adresa [plangere\[at\]dataprotection.ro](mailto:plangere@dataprotection.ro). Precizăm că formularul cu anexe nu trebuie să depășească 15 Mb.

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 600 din data de 13 iulie 2018