

Procedura de soluționare a plângerilor și a sesizărilor

Art. 1 – (1) În exercitarea atribuțiilor prevăzute de Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, modificată și completată și de Legea nr. 102/2005 privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, modificată și completată, Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, denumită în continuare ANSPDCP, primește, analizează și soluționează plângeri, sesizări, cereri legate de prelucrarea datelor cu caracter personal care intră sub incidența Legii nr. 677/2001 sau a altor dispoziții legale aplicabile în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

(2) În activitatea de primire, analizare și soluționare a plângerilor, sesizărilor, cererilor se aplică, în mod corespunzător, dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată prin Legea nr. 233/2002, cu modificările și completările ulterioare, în situația în care prin Legea nr. 677/2001 sau Legea nr. 102/2005 nu se dispune altfel.

(3) Prezenta procedură se aplică numai în cadrul activității de soluționare a plângerilor, sesizărilor și cererilor care intră în competența Serviciului Investigații, conform art. 13 lit. b) și g) din Regulamentul 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.

(4) Petițiile depuse în temeiul Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, modificată și completată, altele decât plângerile, sesizările și cererile reglementate prin prezenta procedură, se soluționează potrivit Deciziei nr. 103 din 31 august 2006 a președintelui ANSPDCP privind informațiile de interes public care pot fi comunicate și informațiile exceptate de la comunicare.

Art. 2 – (1) Plângerile se adresează ANSPDCP de către persoanele vizate (persoanele ale căror date cu caracter personal sunt prelucrate) și pot avea ca obiect încălcarea prevederilor Legii nr. 677/2001, referitoare la asigurarea caracteristicilor datelor prelucrate, a legitimității prelucrării datelor personale, a confidențialității sau securității datelor personale prelucrate, precum și la nerespectarea unuia sau mai multor drepturi prevăzute de lege.

(2) Sesizările se adresează ANSPDCP de către persoanele fizice, altele decât persoanele vizate sau de către entitățile legal constituite și pot avea ca obiect modul de aplicare a legii de către operatorii de date cu caracter personal.

(3) Cererile referitoare la activitatea de efectuare a controalelor prealabile, investigațiilor, precum și cele de soluționare a plângerilor și sesizărilor definite conform alin. (1) și (2) sunt de competența Serviciului Investigații și se soluționează, după caz, conform prezentei proceduri sau conform Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată prin Legea nr. 233/2002, cu modificările și completările ulterioare.

(4) În funcție de obiectul plângerilor, sesizărilor și cererilor definite la alin. (1)-(3), în soluționarea acestora, Serviciul Investigații poate solicita colaborarea altor compartimente ale ANSPDCP.

Art. 3 - (1) Plângerile, sesizările și cererile adresate ANSPDCP trebuie formulate în scris, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege și pot fi transmise prin poștă, inclusiv cea electronică, on-line sau depuse la sediul instituției și însoțite de dovezi, după caz.

(2) Plângerile, sesizările și cererile pot fi depuse personal sau prin reprezentant, cu menționarea obligatorie a numelui, prenumelui, adresei de domiciliu sau de corespondență și a semnăturii persoanei fizice sau după caz, a denumirii, sediului și a adresei de corespondență, semnăturii și ștampilei, după caz, a persoanei juridice.

(3) În cazul în care plângerile, sesizările și cererile se depun prin reprezentant, sunt obligatorii datele de identificare ale acestuia (nume, prenume, adresă de domiciliu sau de corespondență/denumire, sediu și adresă de corespondență) și anexarea împuternicirii semnate de persoana interesată.

(4) În cazul plângerilor, sesizărilor și cererilor transmise prin poștă electronică sau on-line, în afara datelor prevăzute la alin. (1) și (2), este obligatorie menționarea unei adrese valabile de poștă electronică pentru contactarea petiționarului. ANSPDCP poate solicita confirmarea corectitudinii datelor transmise prin poșta electronică sau on-line.

(5) În cazul plângerilor, sesizărilor și cererilor care au ca obiect încălcarea dreptului la viață intimă, familială și privată în domeniul comunicațiilor electronice, în afara datelor prevăzute la alin. (1) și (2), este obligatorie menționarea numărului/numerelor de telefon sau fax, a adresei/adreselor de poștă electronică, a adresei/adreselor de IP care au legătură cu obiectul petiției.

(6) În cazul plângerilor, sesizărilor și cererilor care au ca obiect încălcarea dreptului la viață intimă, familială și privată prin primirea de comunicări comerciale nesolicitate, este obligatorie anexarea mesajelor originale primite de petiționar, care trebuie conservate, pe cât posibil, în sistemul de evidență electronică utilizat de acesta.

(7) În cazul în care o plângere, sesizare sau cerere se prezintă telefonic sau în cadrul programului de relații cu publicul al ANSPDCP, persoanele desemnate din cadrul autorității de supraveghere vor aduce la cunoștința petiționarilor necesitatea parcurgerii procedurii prevăzute de prezentul articol.

Art. 4 - (1) Plângerile, sesizările și cererile, având atașate și plicurile în cazul celor transmise prin poștă, se înregistrează în ziua primirii lor în registrul general al ANSPDCP, prin număr și dată, inclusiv în aplicația informatică de gestionare a documentelor.

(2) În cazul în care plângerile, sesizările și cererile sunt transmise prin poșta electronică sau on-line într-o zi nelucrătoare, acestea vor fi înregistrate conform procedurii de la alin. (1) în prima zi lucrătoare.

(3) Plângerile, sesizările și cererile în care nu se precizează datele de identificare ale petiționarului, respectiv, nume, prenume, adresă de domiciliu sau corespondență, sunt considerate anonime. Acestea nu se înregistrează, se clasează cu această mențiune la registratura generală a ANSPDCP și se arhivează la arhiva generală a ANSPDCP.

(4) Plângerile, sesizările și cererile înregistrate potrivit alin. (1) sau (2) și cărora li se aplică prezenta procedură, se predau de la registratura generală a ANSPDCP la cabinetul președintelui, în ziua înregistrării lor, iar în urma rezoluției acestuia sau a persoanei desemnate de acesta se repartizează șefului Serviciului Investigații, prin intermediul aplicației informatice de gestionare a documentelor și prin condică, sub semnătură.

(5) Șeful Serviciului Investigații repartizează plângerile, sesizările și cererile personalului din subordine, cu stabilirea termenului de soluționare, prin condică, semnătură și prin aplicația informatică de gestionare a documentelor.

(6) În cazul în care prin plângere, sesizare sau cerere sunt semnalate aspecte din activitatea unui angajat al ANSPDCP, petiția nu poate fi repartizată acestei persoane.

(7) În situația în care o petiție repartizată altui compartiment îndeplinește condițiile prevăzute de lege și de prezenta procedură pentru a face obiectul unei investigații, titularul lucrării propune rerepartizarea acesteia către Serviciul Investigații, printr-o notă adresată spre aprobare președintelui ANSPDCP, cu avizul șefului compartimentului din care face parte.

(8) În cazul în care propunerea prevăzută la alin. (7) este aprobată, nota însoțită de dosarul plângerii sau sesizării se transmite către Serviciul investigații, care va acționa în continuare, conform procedurii de efectuare a investigațiilor și a controalelor prealabile, aprobate prin decizia președintelui ANSPDCP.

(9) Predarea și primirea petițiilor între compartimente se realizează prin condică și sub semnătură, precum și prin intermediul aplicației informatice.

Art. 5 - (1) Persoana căreia i-a fost repartizată plângerea, sesizarea sau cererea, denumită în continuare „titularul lucrării”, analizează obiectul acesteia și propune un proiect de răspuns pe care îl supune spre avizare șefului Serviciului Investigații.

(2) În cazul în care titularul lucrării constată din plângere ori sesizare și/sau din actele anexate acestora, că există o cerere introdusă în justiție anterior înregistrării petiției la ANSPDCP, având același obiect și opunând aceleași părți, titularul lucrării propune respingerea acesteia ca inadmisibilă, în condițiile art. 25 alin. (2) sau ale art. 27 alin. (2) din Legea nr. 677/2001, prin intermediul unei note înaintate spre aprobare președintelui ANSPDCP, pe cale ierarhică.

(3) În situația în care titularul lucrării constată că persoana care a formulat plângerea nu face dovada că s-a adresat în prealabil operatorului, în condițiile art. 25 alin. (3) din Legea nr. 677/2001, propune șefului ierarhic, prin proiectul de răspuns, respingerea acesteia ca inadmisibilă și solicită petiționarului parcurgerea procedurii prealabile.

(4) Dacă, în urma analizării temeinice a tuturor împrejurărilor semnalate prin plângerea transmisă în condițiile prevăzute la alin. (3), se constată că o întârziere ar cauza persoanei vizate un prejudiciu iminent și ireparabil, titularul lucrării propune printr-o notă înaintată spre aprobare președintelui ANSPDCP, pe cale ierarhică, efectuarea unei investigații în scris sau pe teren.

(5) În situația în care plângerea sau sesizarea îndeplinește condițiile prevăzute de lege, titularul lucrării propune efectuarea unei investigații în scris sau pe teren, printr-o notă înaintată spre aprobare președintelui ANSPDCP, cu avizul șefului Serviciului Investigații.

(6) În cazul cererilor definite la art. 2 alin. (3) din prezenta procedură, titularul lucrării propune un proiect de răspuns înaintat spre avizare șefului Serviciului Investigații.

(7) În situația în care titularul lucrării constată că plângerea, sesizarea sau cererea nu intră în sfera de competență legală a ANSPDCP, propune șefului ierarhic, prin proiectul de răspuns, respingerea acesteia ca inadmisibilă, cu motivare.

Art. 6 - (1) În toate situațiile, persoana interesată este informată în scris în legătură cu diligențele depuse pentru soluționarea plângerii, sesizării sau cererii analizate conform art. 5, în termen de cel mult 30 zile de la data înregistrării acestora la ANSPDCP, de către Serviciul Investigații.

(2) În cazul în care un petiționar adresează mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se conexează, petiționarul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate petițiile primite.

(3) În cazul petițiilor prin care se revine la o petiție anterioară la care s-a răspuns, fără a se aduce noi dovezi, titularul lucrării propune șefului Serviciului Investigații, clasarea acestora, în condițiile Ordonanței Guvernului nr. 27/2002.

(4) Expedierea răspunsurilor la petiții se efectuează de către registratura generală a ANSPDCP.

Art. 7 - (1) În cadrul procedurii de soluționare a plângerilor sau sesizărilor, titularul lucrării poate propune audierea persoanelor vizate și a reprezentanților acestora ori a operatorului, reprezentantului sau a împuternicitului său, după caz, precum și efectuarea unor expertize, pentru lămurirea împrejurărilor cercetate.

(2) Propunerea audierii sau a efectuării expertizelor se face printr-o notă scrisă și motivată, înaintată șefului Serviciului Investigații.

(3) Audierea efectuată în condițiile alin. (2) se consemnează de titularul lucrării într-o notă de audiere semnată inclusiv de persoanele audiate, care este înregistrată la registratura generală a ANSPDCP.

(4) Expertizele se realizează cu respectarea condițiilor prevăzute de Ordonanța Guvernului nr. 2/2000 privind organizarea activității de expertiză tehnică judiciară și extrajudiciară, aprobată de Legea nr. 156/2002.

(5) În cazuri temeinic justificate, pe parcursul soluționării plângerii sau sesizării, titularul lucrării poate propune emiterea unei decizii de suspendare totală sau parțială a prelucrării verificate, în condițiile art. 25 alin. (7) din Legea nr. 677/2001, printr-o notă scrisă și motivată prezentată spre aprobare președintelui ANSPDCP, cu avizul șefului Serviciului Investigații.

(6) În situația aprobării notei prevăzute la alin. (5), aceasta împreună cu documentația aferentă, în copie, se înaintează Biroului Juridic și Comunicare în cel mult trei zile lucrătoare de la data aprobării, în vederea emiterii deciziei scrise și motivate, care se comunică operatorului.

Art. 8 – (1) În cazul în care, după parcurgerea procedurii de soluționare a plângerilor sau sesizărilor, se constată temeinicia acestora, ANSPDCP poate dispune una dintre măsurile prevăzute de art. 21 din Legea nr. 677/2001.

(2) Măsurile prevăzute la alin. (1) se dispun prin decizia președintelui ANSPDCP, emisă în formă scrisă și motivat.

(3) Decizia prevăzută la alin. (2) se întocmește de Biroul juridic și comunicare, în baza unui raport întocmit de titularul de lucrare, avizat de șeful Serviciului Investigații, aprobat de președintele ANSPDCP și înaintat Biroului juridic și comunicare în termen cel mult de 3 zile lucrătoare de la data aprobării acestuia.

(4) Decizia se transmite entității la a cărei activitate se referă, de către Biroul juridic și comunicare.

Art. 9 - Măsurile luate conform art. 7 și art. 8 din prezenta procedură se aduc la cunoștința petiționarului prin intermediul unei adrese, întocmite în cadrul Serviciului Investigații, la finalizarea demersurilor întreprinse pentru soluționarea petiției, în termenele prevăzute de lege.

Art. 10 – Prezenta procedură se completează cu prevederile procedurii de efectuare a investigațiilor și a controalelor prealabile, aprobată prin decizia președintelui ANSPDCP.