



**REGULAMENTUL DELEGAT (UE) 2025/294 AL COMISIEI**

**din 1 octombrie 2024**

**de completare a Regulamentului (UE) 2023/1114 al Parlamentului European și al Consiliului în ceea ce privește standardele tehnice de reglementare care precizează cerințele, modelele și procedurile de tratare a plângerilor de către furnizorii de servicii de criptoactive**

**(Text cu relevanță pentru SEE)**

COMISIA EUROPEANĂ,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene,

având în vedere Regulamentul (UE) 2023/1114 al Parlamentului European și al Consiliului din 31 mai 2023 privind piețele criptoactivelor și de modificare a Regulamentelor (UE) nr. 1093/2010 și (UE) nr. 1095/2010 și a Directivelor 2013/36/UE și (UE) 2019/1937 <sup>(1)</sup>, în special articolul 71 alineatul (5) al treilea paragraf,

întrucât:

- (1) În interesul protecției clienților, furnizorii de servicii de criptoactive ar trebui să faciliteze, pentru clienții lor, accesul, pe site-ul lor web, atât la o descriere clară, ușor de înțeles și actualizată a procedurii de tratare a plângerilor, cât și la modelul standard prevăzut în anexă, în limbile utilizate de furnizorul de servicii de criptoactive pentru a-și comercializa serviciile sau în limbile pe care le utilizează pentru a comunica cu clienții.
- (2) Este necesar să se asigure faptul că clienții își pot depune plângerile în limbile utilizate de către furnizorul de servicii de criptoactive pentru a-și comercializa serviciile sau pentru a comunica cu clienții, precum și în limbile oficiale ale statului membru de origine și ale statelor membre gazdă care sunt, de asemenea, limbi oficiale ale Uniunii.
- (3) Pentru a evita aplicarea de către furnizorii de servicii de criptoactive din întreaga Uniune a unor proceduri divergente în materie de tratare a plângerilor, clienții ar trebui să aibă posibilitatea de a-și depune plângerile utilizând un model armonizat. Cu toate acestea, pentru a se asigura că procedura de depunere a plângerilor este cât mai flexibilă cu putință pentru clienți, faptul că unii clienți nu și-au depus plângerea utilizând modelul respectiv nu ar trebui să constituie, în sine, un motiv pentru respingerea unei plângeri.
- (4) Pentru a asigura tratarea promptă și în timp util a plângerilor, furnizorii de servicii de criptoactive ar trebui să confirme faptul că au primit plângerile și să informeze reclamantul, fără întârzieri nejustificate, dacă plângerea sa este admisibilă. După confirmarea primirii plângerii, reclamantul ar trebui să obțină și datele de contact ale persoanei responsabile sau ale departamentului care trebuie contactat pentru orice întrebări legate de plângere, precum și un termen orientativ în care se poate aștepta o decizie cu privire la plângere. În cazul în care o plângere a fost considerată inadmisibilă, furnizorul de servicii de criptoactive ar trebui să informeze reclamantul cu privire la decizia sa și să îi prezinte motivele inadmisibilității.
- (5) Pentru a asigura o analiză promptă, la timp și echitabilă a plângerilor, furnizorii de servicii de criptoactive ar trebui ca, la primirea unei plângeri, să evalueze dacă plângerea este clară și completă și dacă aceasta conține toate informațiile necesare pentru tratarea sa. După caz, furnizorii de servicii de criptoactive ar trebui să solicite informații suplimentare fără întârzieri nejustificate. Furnizorii de servicii de criptoactive ar trebui să colecteze și să analizeze toate informațiile relevante referitoare la plângere. Reclamanții ar trebui să fie informați în mod corespunzător cu privire la procesul de tratare a plângerilor.
- (6) Pentru a asigura o tratare echitabilă și eficace a plângerilor, este necesar ca deciziile privind plângerile să abordeze toate aspectele semnalate de reclamant în plângerea sa. În plus, pentru a asigura respectarea principiului egalității, plângerile care prezintă circumstanțe similare ar trebui să conducă la decizii coerente, cu excepția cazului în care furnizorul de servicii de criptoactive este în măsură să ofere o justificare obiectivă pentru orice eventuală abatere de la o decizie luată anterior.

<sup>(1)</sup> JO L 150, 9.6.2023, p. 40, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj>.

- (7) Pentru a asigura tratarea promptă a plângerilor, furnizorii de servicii de criptoactive ar trebui să îi comunice reclamantului deciziile referitoare la plângeri, fără întârzieri nejustificate, cu respectarea termenului prevăzut de furnizorul de servicii de criptoactive în cadrul procedurii de soluționare a plângerilor. Termenul pentru luarea unei decizii nu ar trebui să depășească 2 luni de la data primirii plângerii de către furnizorul de servicii de criptoactive. Numai în circumstanțe excepționale, când furnizorul de servicii de criptoactive nu este în măsură să respecte termenul respectiv, reclamantul ar trebui să fie informat cu privire la motivele întârzierii și la data preconizată până la care va fi emisă o decizie.
- (8) Pentru a asigura o interacțiune eficientă între furnizorii de servicii de criptoactive și reclamanți, furnizorii de servicii de criptoactive ar trebui să comunice cu reclamanții într-un limbaj clar și simplu, care să fie ușor de înțeles. Din același motiv, furnizorii de servicii de criptoactive ar trebui să comunice în scris, prin mijloace electronice sau, la cererea reclamantului, pe suport de hârtie.
- (9) Pentru a asigura coerența procedurală și de fond a tratării plângerilor, furnizorii de servicii de criptoactive ar trebui să analizeze în permanență datele privind tratarea plângerilor, inclusiv, printre altele, durata medie de prelucrare, pe an (în mod continuu), pentru fiecare etapă a procedurii de tratare a plângerilor. O astfel de analiză ar trebui să le permită furnizorilor de servicii de criptoactive să detecteze cu promptitudine ineficiențele, incoerențele sau abaterile de la politicile și procedurile relevante pentru tratarea plângerilor de către furnizorul de servicii de criptoactive. Rezultatele analizei ar trebui să îi permită furnizorului de servicii de criptoactive să își îmbunătățească procedurile generale de tratare a plângerilor.
- (10) Pentru a se asigura că procedurile de tratare a plângerilor sunt eficiente și își îndeplinesc obiectivul ce constă în tratarea promptă, echitabilă și coerentă a plângerilor primite de la clienți, este extrem de important să se asigure faptul că persoanele responsabile cu aplicarea acestor proceduri în cadrul furnizorului de servicii de criptoactive sunt bine informate și instruite în mod corespunzător cu privire la respectivele proceduri. Activitățile de comunicare și de formare în această privință ar trebui, de asemenea, să contribuie la eficacitatea politicilor și a procedurilor și la asigurarea respectării cerinței de a angaja personal care să dețină cunoștințele, competențele și nivelul de expertiză necesare pentru a-și îndeplini responsabilitățile care i-au fost încredințate, în conformitate cu articolul 68 alineatele (4) și (5) din Regulamentul (UE) 2023/1114. Formarea ar trebui să fie proporțională cu obiectivul de a trata eficient plângerile și nu ar trebui să antreneze o sarcină excesivă pentru furnizorii de servicii de criptoactive.
- (11) Pentru a se asigura faptul că plângerile fac obiectul unei analize echitabile și eficiente, furnizorul de servicii de criptoactive ar trebui să consacre resurse adecvate gestionării lor. Aceste resurse ar trebui, de asemenea, să garanteze că plângerile sunt tratate fără conflicte de interese. În conformitate cu articolul 68 alineatul (6) din Regulamentul (UE) 2023/1114, organul de conducere al furnizorului de servicii de criptoactive ar trebui să evalueze și să revizuiască periodic eficacitatea mecanismelor de politică și a procedurilor instituite pentru respectarea capitolelor 2 și 3 din titlul V din același regulament. Ca o cerință privind politicile și procedurile de tratare a plângerilor și pentru a asigura respectarea articolului 68 alineatul (6) din Regulamentul (UE) 2023/1114, organul de conducere al furnizorilor de servicii de criptoactive ar trebui să aprobe și să monitorizeze ulterior punerea în aplicare a politicilor și a procedurilor de tratare a plângerilor.
- (12) Orice prelucrare a datelor cu caracter personal în temeiul prezentului regulament ar trebui să fie efectuată în conformitate cu dreptul aplicabil al Uniunii privind protecția datelor cu caracter personal. Prezentul regulament nu aduce atingere drepturilor și obligațiilor prevăzute în Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului<sup>(?)</sup>. Prezentul regulament se bazează pe proiectele de standarde tehnice de reglementare transmise Comisiei de către Autoritatea Europeană pentru Valori Mobiliare și Piețe („ESMA”), elaborate în strânsă cooperare cu Autoritatea Bancară Europeană.

(?) 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) (Text cu relevanță pentru SEE) (JO L 119, 4.5.2016, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- (13) ESMA a efectuat consultări publice deschise cu privire la proiectele de standarde tehnice de reglementare pe care se bazează prezentul regulament, a analizat costurile și beneficiile potențiale aferente și a solicitat avizul Grupului părților interesate din domeniul valorilor mobiliare și piețelor, înființat în conformitate cu articolul 37 din Regulamentul (UE) nr. 1095/2010 al Parlamentului European și al Consiliului <sup>(3)</sup>. Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor a fost consultată în conformitate cu articolul 42 alineatul (1) din Regulamentul (UE) 2018/1725 al Parlamentului European și al Consiliului <sup>(4)</sup> și a emis un aviz la 21 iunie 2024,

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

#### Articolul 1

### Informații, model și descrierea procedurilor de tratare a plângerilor

- (1) În sensul prezentului regulament, „plângere” înseamnă o declarație de nemulțumire adresată unui furnizor de servicii de criptoactive de către unul dintre clienții săi în legătură cu furnizarea unuia sau a mai multor servicii de criptoactive.
- (2) Procedurile de tratare a plângerilor menționate la articolul 71 alineatul (1) din Regulamentul (UE) 2023/1114 includ toate elementele următoare:
- (a) condițiile de admisibilitate a plângerilor;
  - (b) informații cu privire la faptul că plângerile sunt depuse și tratate în mod gratuit;
  - (c) o descriere detaliată a modului de depunere a plângerilor, inclusiv:
    - (i) informații cu privire la faptul că plângerile pot fi depuse utilizând modelul prevăzut în anexă;
    - (ii) informațiile care trebuie furnizate de către reclamant;
    - (iii) identitatea și datele de contact ale persoanei sau ale departamentului căruia trebuie să i se adreseze plângerile;
    - (iv) platforma electronică, sistemul, adresa de e-mail sau adresa poștală la care trebuie depuse plângerile;
    - (v) limba sau limbile în care un client poate depune o plângere în temeiul articolului 3;
  - (d) descrierea procedurii de tratare a plângerilor, astfel cum se specifică la articolele 3-6;
  - (e) termenul pe care furnizorul de servicii de criptoactive îl aplică pentru procedura de tratare a plângerilor, inclusiv confirmarea primirii plângerii în conformitate cu articolul 4, solicitarea de informații suplimentare, după caz, analizarea unei plângeri și comunicarea deciziei privind plângerea;
  - (f) o scurtă descriere a modalităților de înregistrare și de păstrare a evidențelor privind plângerile și măsurile luate ca răspuns la acestea, prin intermediul unui sistem electronic securizat.
- (3) Furnizorii de servicii de criptoactive publică pe site-ul lor web o descriere actualizată a procedurilor de tratare a plângerilor, precum și modelul standard prevăzut în anexă și se asigură că atât descrierea, cât și modelul respectiv sunt ușor accesibile pe site-ul lor web și pe orice alt dispozitiv digital relevant care poate fi utilizat de clienți pentru a accesa serviciile de criptoactive. În plus, furnizorii de servicii de criptoactive oferă o astfel de descriere la cererea clienților și în momentul confirmării primirii plângerilor.

<sup>(3)</sup> Regulamentul (UE) nr. 1095/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 de instituire a Autorității europene de supraveghere (Autoritatea europeană pentru valori mobiliare și piețe), de modificare a Deciziei nr. 716/2009/CE și de abrogare a Deciziei 2009/77/CE a Comisiei (JO L 331, 15.12.2010, p. 84, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj>).

<sup>(4)</sup> Regulamentul (UE) 2018/1725 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2018 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 45/2001 și a Deciziei nr. 1247/2002/CE (JO L 295, 21.11.2018, p. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

- (4) Descrierea procedurii de tratare a plângerilor și modelul standard prevăzut în anexă se publică în toate limbile utilizate de furnizorul de servicii de criptoactive pentru a-și comercializa serviciile sau pentru a comunica cu clienții.
- (5) Furnizorul de servicii de criptoactive documentează în mod adecvat procedurile de tratare a plângerilor și comunică aceste proceduri întregului său personal aflat în posturi relevante, prin intermediul unui canal intern adecvat, asigurând totodată formarea corespunzătoare a personalului respectiv.
- (6) Furnizorul de servicii de criptoactive se asigură că procedurile de tratare a plângerilor sunt stabilite și aprobate de organul său de conducere, care este, de asemenea, responsabil de monitorizarea punerii în aplicare corespunzătoare a acestora. Furnizorul de servicii de criptoactive se asigură că procedurile de tratare a plângerilor sunt definite și aprobate de organul său de conducere, care este, de asemenea, responsabil de monitorizarea punerii în aplicare corespunzătoare a acestora.
- (7) Furnizorul de servicii de criptoactive se asigură că condițiile pe care trebuie să le îndeplinească o plângere pentru a fi considerată admisibilă și completă sunt echitabile, rezonabile și nu restricționează în mod nejustificat drepturile persoanelor fizice sau juridice de a depune o plângere. Aceste condiții nu includ utilizarea obligatorie a modelului prevăzut în anexa la prezentul regulament.

#### *Articolul 2*

##### **Resurse consacrate tratării plângerilor**

- (1) Furnizorii de servicii de criptoactive consacră resurse adecvate pentru gestionarea plângerilor.
- (2) Resursele specifice menționate la alineatul (1) au acces la toate informațiile relevante.
- (3) Persoana responsabilă cu resursele specifice menționate la alineatul (1) raportează direct organului de conducere cu privire la punerea în aplicare și la eficacitatea procedurilor de tratare a plângerilor, incluzând datele menționate la articolul 8, și cu privire la orice măsuri luate sau care urmează să fie luate ca răspuns la acestea.

#### *Articolul 3*

##### **Mijloacele și limba utilizată pentru depunerea plângerilor**

- (1) Furnizorii de servicii de criptoactive se asigură că clienții sunt în măsură să depună plângeri prin mijloace electronice sau pe suport de hârtie.
- (2) Furnizorii de servicii de criptoactive se asigură că clienții sunt în măsură să depună plângeri în:
- (a) limbile utilizate de furnizorul de servicii de criptoactive pentru a-și comercializa serviciile sau pentru a comunica cu clienții;
  - (b) limbile oficiale ale statului membru de origine și ale statelor membre gazdă care sunt, de asemenea, limbi oficiale ale Uniunii.

#### *Articolul 4*

##### **Confirmarea de primire a unei plângeri și verificarea admisibilității acesteia**

- (1) Furnizorii de servicii de criptoactive confirmă primirea unei plângeri și informează reclamantul, fără întârzieri nejustificate după primirea plângerii, dacă aceasta este admisibilă.
- (2) În cazul în care o plângere nu îndeplinește condițiile de admisibilitate menționate la articolul 1 alineatul (2) litera (a), furnizorii de servicii de criptoactive îi furnizează reclamantului o explicație clară a motivelor respingerii plângerii ca inadmisibilă.

- (3) Confirmarea de primire a unei plângeri conține toate următoarele elemente:
- (a) numele, identitatea și datele de contact, inclusiv adresa de e-mail și numărul de telefon, ale persoanei responsabile sau ale departamentului căruia reclamantii îi pot adresa orice întrebare legată de plângerea lor;
  - (b) data primirii plângerii;
  - (c) o trimitere la termenul menționat la articolul 1 alineatul (2) litera (e);
  - (d) dacă se utilizează un formular electronic pentru depunerea plângerii, o copie a plângerii.

#### Articolul 5

### Analizarea plângerilor

- (1) La primirea unei plângeri admisibile, furnizorii de servicii de criptoactive evaluează, fără întârzieri nejustificate după ce au confirmat primirea plângerii, dacă aceasta este clară și completă. În special, furnizorii de servicii de criptoactive evaluează dacă plângerea conține toate informațiile necesare. În cazul în care ajunge la concluzia că o plângere este neclară sau incompletă, un furnizor de servicii de criptoactive solicită orice informații suplimentare necesare pentru tratarea corespunzătoare a plângerii.
- (2) Furnizorii de servicii de criptoactive încearcă să colecteze și să analizeze toate informațiile relevante referitoare la o plângere. Furnizorii de servicii de criptoactive nu îi solicită reclamantului informații care se află deja în posesia lor sau pe care au obligația legală de a le deține. Furnizorii de servicii de criptoactive informează în mod corespunzător reclamantul cu privire la orice măsură suplimentară care a fost luată pentru a trata plângerea. Furnizorii de servicii de criptoactive răspund, fără întârzieri nejustificate, cererilor de informații rezonabile formulate de reclamant.

#### Articolul 6

### Decizii

- (1) În decizia sa cu privire la o plângere, furnizorul de servicii de criptoactive abordează toate aspectele semnalate în plângere și motivează rezultatul analizei sale. Decizia respectivă trebuie să fie în concordanță cu orice decizie anterioară luată de furnizorul de servicii de criptoactive cu privire la plângeri similare, cu excepția cazului în care furnizorul respectiv este în măsură să justifice motivele pentru care se ajunge la o concluzie diferită.
- (2) Furnizorii de servicii de criptoactive îi comunică reclamantului decizia lor cu privire la o plângere, fără întârzieri nejustificate, cât mai curând posibil în termenul menționat la articolul 1 alineatul (2) litera (e) și, în orice caz, în termen de 2 luni de la data la care furnizorul de servicii de criptoactive a primit plângerea.
- (3) În cazul în care, în situații excepționale, decizia cu privire la o plângere nu poate fi furnizată în termenul menționat la articolul 1 alineatul (2) litera (e) sau în termen de 2 luni de la data primirii plângerii, furnizorii de servicii de criptoactive informează reclamantul, fără întârzieri nejustificate, cu privire la motivele întârzierii și precizează data deciziei.
- (4) În cazul în care decizia furnizorului de servicii de criptoactive nu satisface cererea reclamantului sau o satisface doar parțial, furnizorul de servicii de criptoactive trebuie să prezinte în mod clar motivele deciziei sale și să includă informații cu privire la căile de atac disponibile.

#### Articolul 7

### Comunicarea cu reclamantii

- (1) Atunci când tratează plângerile, furnizorii de servicii de criptoactive comunică cu reclamantii într-un limbaj clar și simplu, care să fie pe înțelesul reclamantilor.
- (2) Orice comunicare adresată unui reclamant de către furnizorul de servicii de criptoactive în temeiul articolelor 4, 5 și 6 se redactează în limba în care reclamantul a depus plângerea, cu condiția ca limba utilizată de reclamant să fie una dintre limbile menționate la articolul 3 alineatul (2). Comunicarea se face în scris, prin mijloace electronice sau, la cererea reclamantului, pe suport de hârtie.

*Articolul 8***Proceduri de asigurare a unei tratări coerente a plângerilor**

Furnizorii de servicii de criptoactive analizează în mod continuu datele privind tratarea plângerilor. Datele respective includ toate elementele următoare:

- (a) durata medie de prelucrare, în decursul perioadei relevante luate în considerare, pentru fiecare etapă a procedurii de tratare a plângerilor, inclusiv confirmarea, analiza și timpul de răspuns;
- (b) numărul de plângeri primite, în decursul perioadei relevante luate în considerare, precum și, pentru fiecare etapă a procedurii de tratare a plângerilor, numărul de plângeri în cazul cărora furnizorul de servicii de criptoactive nu a respectat termenele maxime stabilite în procedura sa de tratare a plângerilor;
- (c) tematicile la care se referă plângerile;
- (d) rezultatele analizelor efectuate.

*Articolul 9***Intrare în vigoare**

Prezentul regulament intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale și se aplică direct în toate statele membre.

Adoptat la Bruxelles, 1 octombrie 2024.

Pentru Comisie  
Președinta  
Ursula VON DER LEYEN

## ANEXĂ

## MODEL PENTRU DEPUNEREA DE PLÂNGERI

## DEPUNEREA UNEI PLÂNGERI

(trimisă de client furnizorului de servicii de criptoactive)

1.a. **Informații referitoare la reclamant**

Numele de familie/Denumirea entității juridice:

.....

Prenumele:

.....

EUID sau, dacă nu este disponibil, numărul național de înregistrare sau numărul național de identificare:

.....

Identificatorul entității juridice (dacă este disponibil):

.....

Referința clientului (dacă este disponibilă):

.....

Adresa (strada, numărul, etajul) (pentru persoanele juridice, sediul social):

.....

Codul poștal:

.....

Orașul:

.....

Țara:

.....

Telefonul:

.....

Adresa de e-mail:

.....

1.b. **Date de contact (dacă diferă de cele de la punctul 1.a)**

Numele de familie/Denumirea entității juridice:

.....

Prenumele:

.....

Adresa (strada, numărul, etajul) (pentru persoanele juridice, sediul social):

.....

Codul poștal:

.....

Orașul:

.....

Țara:

.....

Telefonul:

.....

Adresa de e-mail:

.....

**2.a. Informații privind reprezentantul legal (dacă este cazul) (o procură sau un alt document oficial ca dovadă a numirii reprezentantului, care trebuie furnizat ca anexă la prezentul formular)**

Numele de familie/Denumirea entității juridice:

.....

Prenumele:

.....

Numărul de înregistrare și identificatorul entității juridice (dacă este disponibil):

.....

Adresa (strada, numărul, etajul) (pentru persoanele juridice, sediul social):

.....

Codul poștal:

.....

Orașul:

.....

Țara:

.....

Telefonul:

.....

Adresa de e-mail:

.....

**2.b. Date de contact (dacă diferă de cele de la punctul 2.a)**

Numele de familie/Denumirea entității juridice:

.....

Prenumele:

.....

Adresa: strada, numărul, etajul (pentru firme, sediul social):

.....

Codul poștal:

.....

Orașul:

.....

Țara:

.....

Telefonul:

.....

Adresa de e-mail:

.....

3. **Informații referitoare la plângere**

3.a. **Referința completă a serviciului de criptoactive la care se referă plângerea (și anume, numele furnizorului de servicii de criptoactive, numărul de referință al serviciului de criptoactive sau alte referințe ale tranzacțiilor relevante...)**

.....  
 .....  
 .....

3.b. **Descrierea obiectului plângerii**

.....  
 .....  
 .....

Vă rugăm să furnizați orice document justificativ pentru faptele menționate.

3.c. **Data (datele) faptelor care au determinat plângerea**

.....  
 .....  
 .....

3.d. **Descrierea daunelor, a pierderii sau a prejudiciului cauzat (dacă este cazul)**

.....  
 .....  
 .....

3.e. **Alte observații sau informații relevante (dacă este cazul)**

.....  
 .....  
 .....

La \_\_\_\_\_ (locul) la \_\_\_\_\_ (data)

SEMNĂTURA

**RECLAMANTUL/REPREZENTANTUL LEGAL AL RECLAMANTULUI**

Documentația furnizată (vă rugăm să bifați căsuța corespunzătoare):

Procură sau alt document oficial ca dovadă a numirii reprezentantului

Copia documentelor contractuale ale investițiilor la care se referă plângerea

Alte documente în sprijinul plângerii:

.....  
 .....  
 .....