

## ANALIZA IMPACTULUI DE REGLEMENTARE EFECTUATĂ DE ANRCETI

<b>Titlul analizei impactului</b> (poate conține titlul propunerii de act normativ)	<b>Analiza impactului de reglementare efectuată pentru proiectele de hotărâri ale Consiliului de Administrație al ANRCETI privind aprobarea:</b> <b>1. Condițiilor tehnice, juridice și organizatorico-economice referitoare la realizarea comunicațiilor electronice către/de la Serviciul 112;</b> <b>2. Condițiilor tehnice de transmitere a informației de localizare primară în cazul apelurilor la numărul unic de urgență 112;</b> <b>3. Procedurilor și limitelor tehnice pentru reducerea apelării abuzive, a alertării false și a apelurilor involuntare către Serviciul 112.</b>
<b>Data:</b>	19.08.2016
<b>Autoritatea administrației publice autor:</b>	Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologie (ANRCETI)
<b>Subdiviziunea:</b>	Direcția Dezvoltare Reglementări (DDR)
<b>Persoana responsabilă și informația de contact:</b>	Victor MURADU, șef Direcție Dezvoltare Reglementări, tel.: 0 22 251-320, e-mail: <a href="mailto:victor.muradu@anrceti.md">victor.muradu@anrceti.md</a>

### Componentele analizei impactului de reglementare

#### 1. Stabilirea complexității analizei impactului de reglementare

Analiza impactului de reglementare a fost elaborată în baza Metodologiei de analiză a impactului de reglementare și de monitorizare a actului de reglementare (*Hotărârea de Guvern nr.1230 din 24.10.2006, Monitorul Oficial, 2006, nr.170-173, art.1321, cu modificările și completările ulterioare*).

<b>Criteriul</b>	<b>Punctajul (de la 1 la 3)</b>
Nivelul de interes public față de intervenția propusă	<b>3</b>
Gradul de inovație al intervenției propuse	<b>2</b>
Mărimea potențialelor impacturi ale inițiativei propuse	<b>2</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>7</b>

Argumentarea/descifrarea succintă a punctajului atribuit:

#### 1) **Nivelul de interes public față de intervenția propusă este înalt:**

Proiectele reglementărilor propuse au menirea să crească gradul de siguranță al cetățenilor aflați în situații care necesită intervenția serviciilor specializate de urgență (Poliția, Pompierii, Ambulanța). Asigurarea interoperabilității serviciilor de urgență cu cetățenii implică realizarea comunicațiilor electronice pentru preluarea apelurilor de la cetățeni și transmiterea acestora către serviciile de urgență totodată asigurând, în cel mai scurt timp posibil, punerea la dispoziția serviciilor de urgență a informației de localizare și

## ANALIZA IMPACTULUI DE REGLEMENTARE EFECTUATĂ DE ANRCETI

identificare a apelantului în vederea sporirii operativității reacționării la diferite situații de urgență, care prezintă pericol pentru viață, sănătate sau bunuri precum și a reducerii numărului persoanelor decedate și accidentate și diminuarea pagubelor condiționate de situațiile care necesită implicarea serviciilor specializate de urgență.

### **2) *Gradul de inovație al intervenției propuse este parțial nou:***

Inovația se bazează pe dezvoltarea standardelor aplicate la moment în Republica Moldova. Actualmente, în Republica Moldova, independent activează servicii specializate de urgență (SSU) (Poliție, Pompieri, Ambulanța) care funcționează pe principii organizatorice diferite, care nu dispun de o platformă tehnologică modernă de prelucrare a informației și nu beneficiază pe deplin de capacitățile și caracteristicile tehnice ale rețelelor de comunicații electronice moderne. Pentru apelarea serviciilor specializate sunt utilizate 3 numere: 901 – Pompieri, 902 – Poliția; 903 – Ambulanța.

Experiența de lucru a serviciilor de urgență ne demonstrează că pentru acordarea eficientă a ajutorului în situațiile de urgență, în 10% din cazuri este necesară implicarea a două sau mai multe servicii de urgență.

Prin implementarea Serviciului 112 se va simplifica modalitatea de accesare a serviciilor de urgență prin organizarea serviciilor specializate de urgență după principiul „ghișeului unic” (apelarea unui singur număr național în cazul apariției situațiilor de urgență) ce va permite alertarea și implicarea simultană a tuturor serviciilor de urgență necesare pentru soluționarea unei situații de urgență. Utilizarea eficientă a resurselor materiale și umane implicate în rezolvarea urgențelor va micșora considerabil timpul de intervenție și va ridica eficiența acestora.

### **3) *Mărimea potențialelor impacturi ale inițiativei propuse:***

Implementarea Serviciului 112 are impact pentru mai multe domenii implicate, precum: industria, sănătatea publică, ordinea publică.

Cît privește impactul asupra industriei, aceasta implică sectorul comunicațiilor electronice, în partea ce ține de asigurarea de către furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice a realizării comunicațiilor electronice către/de la serviciul 112, de asigurare a disponibilității informației privind localizarea și identificarea apelanților precum și de întreprindere a unor măsuri pentru limitarea apelurilor abuzive, false și involuntare către serviciul de urgență 112.

Cu referință la realizarea comunicațiilor electronice către serviciile de urgență, este de menționat faptul că la moment, apelurile către serviciile specializate de urgențe sunt preluate de către S.A. ”Moldtelecom” de la toți furnizorii de telefonie fixă și mobilă și tranzitate separat către serviciile specializate de urgență. Prin proiectul reglementării se propune de a păstra același principiu de tranzitare a apelurilor, doar că S.A. ”Moldtelecom” va transmite apelurile doar la un singur punct ”Serviciul 112”. Astfel, implementarea acestui sistem nu va condiționa careva impact negativ asupra furnizorilor de telefonie publică și nu va atrage investiții suplimentare.

Cu referință la localizarea apelanților și identificarea apelantului, furnizorii de rețele publice de telefonie mobilă au obligația de a transmite informația de localizare primară și de identificare a apelantului, în regim real, în momentul conectării fiecărui apel. Implementarea acestei măsuri, presupune dezvoltarea anumitor sisteme care vor condiționa necesitatea efectuării investițiilor din partea furnizorilor de telefonie mobilă, mărimea acestora fiind direct dependentă de gradul de dezvoltare al rețelelor fiecărui furnizor de telefonie mobilă. Obligația dată este prevăzută de Legea cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului

## ANALIZA IMPACTULUI DE REGLEMENTARE EFECTUATĂ DE ANRCETI

național unic pentru apelurile de urgență 112 nr. 174 din 25.07.2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.231-237, art. 533) (Legea nr. 174/2014) și este conformă cerințelor cadrului comunitar de reglementare.

Cu referință la aplicarea măsurilor privind limitarea apelurilor abuzive, false și involuntare către serviciul de urgență 112, este de menționat faptul că practic toate țările europene, până la implementarea măsurilor speciale, s-au confruntat cu apelarea abuzivă și falsă a serviciilor de urgență. Aceste apeluri supraîncarcă sistemul de preluare a apelurilor de urgență și reduc capacitatea acestor servicii de a răspunde la apelurile reale de urgență, reprezentând un risc crescut pentru viața celor care au nevoie de asistență de urgență. Prin proiectul reglementării se propune implementarea unor măsuri de către furnizori și Serviciul 112. Furnizorii urmează să expedieze mesaje SMS apelanților care apelează fals sau abuziv în condiții comerciale practicate pentru asemenea tip de servicii, astfel recuperând cheltuielile din contul apelanților respectivi. Măsurile propuse au scopul facilitării furnizorilor și a serviciilor speciale de urgențe pentru a reduce traficul apelurilor ireale și de a da posibilitatea deservirii apelurilor reale, și respectiv vor avea un impact pozitiv asupra activității furnizorilor și serviciului 112.

Cu referință la impactul asupra sănătății și ordinii publice, acesta este un impact pozitiv menit să asigure sporirea operativității reacționării la diferite situații de urgență, care prezintă pericol pentru viață, sănătate sau bunuri astfel contribuind la reducerea numărului persoanelor decedate și accidentate și diminuarea pagubelor materiale în cazul situațiilor de urgență.

### 2. Definirea problemei

La moment, în Republica Moldova, independent activează serviciile specializate de urgență (SSU) (Poliție, Pompieri, Ambulanța) care funcționează pe principii organizatorice diferite, care nu dispun de o platformă tehnologică modernă de prelucrare a informației și nu beneficiază pe deplin de capacitățile și caracteristicile tehnice ale rețelelor de comunicații electronice moderne. Pentru apelarea serviciilor specializate sunt utilizate 3 numere:

901 – Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale;

902 – Poliția;

903 – Serviciul de asistență medicală urgentă prespitalicească.

Experiența de lucru a serviciilor specializate de urgență ne demonstrează că pentru acordarea eficientă a ajutorului în situațiile de urgență, în 10% din cazuri este necesară implicarea a două sau mai multe servicii de urgență.

Nivelul insuficient de organizare a interacțiunii dintre SSU din momentul recepționării apelului de urgență pînă la acordarea ajutorului accidentaților reprezintă una din cauzele de bază a ratei de deces înalte în situațiile de urgență și a pagubelor materiale condiționate de situațiile excepționale.

Lipsa unui Centru unic de prelucrare a apelurilor de urgență nu permite asigurarea unui acces fiabil al populației la serviciile de urgență, care trebuie să mențină nivelul de securitate maxim posibil al statului și populației (cetățenilor Republicii Moldova, străinilor și apatrizilor aflați pe teritoriul țării).

Prin proiectele reglementărilor se propune utilizarea sistemelor informaționale automatizate specializate și implicarea simultană a mai multor servicii specializate de urgență care vor permite majorarea vitezei de reacționare la apelurile de urgență prin

## ANALIZA IMPACTULUI DE REGLEMENTARE EFECTUATĂ DE ANRCETI

intermediul utilizării eficiente a capacităților infrastructurii moderne de comunicații electronice și asigurarea serviciilor specializate de urgență cu informațiile necesare pentru reacția promptă și adecvată, astfel. Serviciul 112 va asigura procesul centralizat de coordonare și sincronizare a activităților mai multor servicii de urgență.

Utilizarea unui singur număr 112 reprezintă o necesitate și va permite organizarea adecvată și eficientă a serviciilor de urgență pe întreg teritoriul țării conform cerințelor Uniunii Europene, astfel va permite alertarea și implicarea simultană a tuturor serviciilor de urgență necesare pentru soluționarea unei situații de urgență. Utilizarea eficientă a resurselor materiale și umane implicate în rezolvarea urgențelor va micșora considerabil timpul de intervenție și va ridica eficiența acestora. Utilizarea unui singur număr de urgență prezintă și un avantaj și din punctul de vedere psihologic pentru populație. Accesul la ajutorul necesar în cazuri de urgență devine mai simplu și mai comod. Cele 3 numere utilizate la moment, adesea sunt utilizate eronat de către populație. Oamenii mai ușor rețin un singur număr și pot să-l apeleze în orice situație neprevăzută, indiferent de locul în care se află.

Unul din elementele de bază a organizării Serviciului 112 este asigurarea din punct de vedere tehnic a preluării și transmiterii către serviciile specializate de urgență a apelurilor telefonice precum și a asigurării disponibilității localizării și identificării apelantului. Este de menționat faptul că la moment acest serviciu nu corespunde standardelor europene și se reduce doar la transmiterea apelurilor către serviciile speciale de urgență fără a pune la dispoziția serviciilor specializate de urgență informația privind localizarea și identificarea apelantului. Informația respectivă poate fi obținută doar de către operatorul uman al serviciului specializat de urgență, care a preluat apelul, înregistrând faptul adresării, concretizând datele persoanei, care a efectuat apelul, locul aflării acesteia etc. Operatorul unui serviciu de urgență nu poate transmite mesajul primit de către el, altor servicii specializate de urgență în caz de necesitate al unei intervenții. Fiecare serviciu își are propriile reguli și modalități de înregistrare, monitorizare și raportare privind apelurile recepționate și rezultatele reacționării. Procedura dată este destul de îndelungată și adesea condiționează rezultate negative soldate cu decesuri sau pagube materiale enorme. Indicatorul important al eficienței acțiunilor serviciilor specializate de urgență este timpul de reacție operativă a acestora.

Prin proiectele de reglementări se propune implementarea sistemelor automatizate de localizare și identificare a apelantului care va avea ca rezultat micșorarea timpului de reacție al serviciilor specializate și reducerea timpului de chestionare a apelului de la circa 1,2 min. la 15-25 de secunde care va influența direct asupra consecințelor situației de urgență privind reducerea suferinței și a pierderii de vieți omenești în timpul accidentelor zilnice sau a dezastrelor majore.

O altă problemă care persistă la prestarea serviciilor de urgență este apelarea falsă sau abuzivă a acestora. Conform raportului EENA (European Emergency Number Association) din 2011 apelurile false din totalul apelurilor către serviciile de urgență constituiau pentru: Austria -30%, Finlanda - 16%, Germania - 30% Grecia - 99%, Olanda - 55%, România - 61%, Slovacia - 85%, Spania - 55%, Elveția - 58%, Polonia - 80%, Ungaria - 75%, Italia - 53%, Irlanda - 65% etc. O situație similară este și în Republica Moldova. Aceste apeluri supraîncarcă sistemul de preluare a apelurilor de urgență și reduc capabilitatea acestor servicii de a răspunde la apelurile reale de urgență, reprezentând un risc crescut pentru viața celor care au nevoie de asistență de urgență. Legislația R. Moldova în vigoare, art. 342 din Codul contravențional al Republicii Moldova, Legea nr. 218-XVI din 24.10.2008 (Monitorul Oficial, 2009, nr.3-6, art.15) prevede că chemarea intenționat falsă a serviciului

## ANALIZA IMPACTULUI DE REGLEMENTARE EFECTUATĂ DE ANRCETI

de salvatori și pompieri, a poliției, a serviciului de ajutor medical urgent, a altor servicii specializate se sancționează cu amendă de la 20 la 50 de unități convenționale sau cu muncă neremunerată în folosul comunității de la 40 la 60 de ore. Este de menționat faptul că acesta sancțiune poate fi aplicată doar după constatarea contravenției de către agentul constator cu respectarea procedurilor stabilite de legislația în vigoare, care de fapt durează o perioadă îndelungată de timp. Totodată, această sancțiune nu presupune sancționarea apelurilor abuzive, care sunt destul de frecvente. În acest sens, și în vederea ridicării nivelului de operativitate a reacționării serviciilor speciale la diferite situații de urgență, care prezintă pericol pentru viață, sănătate sau bunuri precum și ridicării eficienței serviciilor specializate de urgență, este necesar de stabilit măsuri speciale intermediare pentru a preveni și reduce apelarea falsă sau abuzivă.

Întru implementarea Acordului de Asociere între Republica Moldova și Uniunea Europeană, ratificat prin Legea nr.112 din 02.07.2014, la data 07 octombrie din 2014 și avînd în vedere situația din Republica Moldova în partea ce ține de funcționarea serviciilor specializate de urgență, prin Hotărârea de Guvern cu nr. 808 a fost aprobat Planul de acțiuni care prevede armonizarea legislației Republicii Moldova cu legislația UE, inclusiv cu Directiva 2002/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice (Directiva privind serviciul universal), modificată prin Directiva 2009/136/CE, inclusiv și în vederea asigurării respectării intereselor și drepturilor utilizatorilor, în special prin introducerea numărului unic european pentru apeluri de urgență 112 (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 297-309, art.851*).

Astfel, la nivel național, asigurarea accesului la serviciul de urgență 112 urmează a fi realizat în conformitate cu:

art. 64 din Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 51-54, art. 155*), cu modificările și completările ulterioare;

Legea cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 nr. 174 din 25.07.2014 (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.231-237, art. 533*) (Legea nr. 174/2014);

Conceptul tehnic al Sistemului informațional automatizat al Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 244 din 03 martie 2016 (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr.55-58, art.276*); Regulamentul Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112, aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.243 din 03 martie 2016 (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr. 55-58, art. 275*);

Programul național privind implementarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112, aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 241 din 03 martie 2016 (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr.55-58, art. 273*).

În temeiul și în conformitate cu prevederile actelor sus menționate ANRCETI urmează să stabilească:

- condițiile tehnice, juridice și organizatorico-economice referitoare la realizarea comunicațiilor electronice către/de la Serviciul 112 (art. 14 alin. (1) din Legea nr. 174/2014);

- în coordonare cu Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal - condițiile tehnice de transmitere a informației de localizare primară (art. 15 alin. (3) din Legea nr. 174/2014);

## ANALIZA IMPACTULUI DE REGLEMENTARE EFECTUATĂ DE ANRCETI

• în coordonare cu Administratorul Serviciului 112, Serviciul 112 și serviciile specializate de urgență - procedurile și limitele tehnice pentru reducerea apelării abuzive, a alertării false și a apelurilor involuntare (art. 14 alin. (3) din Legea nr. 174/2014).

Prin urmare, este certă necesitatea elaborării reglementărilor speciale sus menționate care au menirea să determine direcțiile și acțiunile de bază ale creării și funcționării Serviciului 112 în Republica Moldova, precum și să asigure planificarea coerentă a activităților necesare care urmează a fi realizate de către părțile implicate în acest proces, furnizorii, Serviciul 112 și ANRCETI.

### 3. Stabilirea obiectivelor

Inițiativa de elaborare a reglementărilor prevăzute de Legea nr. 174/2014 are drept scop creșterea nivelului de securitate și protecție a populației pe întreg teritoriul Republicii Moldova, prin asigurarea accesului la serviciile de urgență în conformitate cu reglementările și standardele Uniunii Europene.

Emiterea reglementărilor propuse urmărește atingerea următoarelor obiective:

- ✓ implementarea și asigurarea bunei funcționări a centrului unic pentru preluarea apelurilor de urgență de la populație după principiul „ghișeului unic”;
- ✓ implementarea soluției tehnice pentru punerea la dispoziția serviciilor de urgență, în timp real, a informației, corecte și complete, de localizare și identificare a apelantului serviciilor specializate de urgențe,
- ✓ reducerea considerabilă a cantității apelurilor false și abuzive.

### 4. Identificarea opțiunilor

În urma definirii problemei și scopului/obiectivelor au fost identificate 2 opțiuni.

- Opțiunea 1 – „A nu face nimic”.
- Opțiunea 2 – „Reglementarea clasică” – aprobarea proiectelor de Hotărâri ale Consiliului de Administrație al ANRCETI privind aprobarea:
  - ✓ Condițiilor tehnice, juridice și organizatorico-economice referitoare la realizarea comunicațiilor electronice către/de la Serviciul 112;
  - ✓ Condițiilor tehnice de transmitere a informației de localizare primară în cazul apelurilor la numărul unic de urgență 112;
  - ✓ Procedurilor și limitelor tehnice pentru reducerea apelării abuzive, a alertării false și a apelurilor involuntare către Serviciul 112.

#### **1. Hotărîrea Consiliului de Administrație al ANRCETI privind aprobarea Condițiilor tehnice, juridice și organizatorico-economice referitoare la realizarea comunicațiilor electronice către/de la Serviciul 112**

Prin Condițiile tehnice, juridice și organizatorico-economice referitoare la realizarea comunicațiilor electronice către/de la Serviciul 112 se stabilește furnizorul care va realiza tranzitarea apelurilor (Furnizorul de tranzit) de la populație către Serviciul 112, regulile și condițiile tehnice, juridice și organizatorico-economice referitoare la realizarea interconectării Serviciului 112 cu rețeaua publică de comunicații electronice a Furnizorului de tranzit, precum și de conectare a altor rețele publice de comunicații electronice cu rețeaua Furnizorului de tranzit în vederea realizării comunicațiilor electronice către Serviciul 112. Ținând cont de faptul că S.A. ”Moldtelecom” realizează deja tranzitarea apelurilor originate

## ANALIZA IMPACTULUI DE REGLEMENTARE EFECTUATĂ DE ANRCETI

În alte rețele către serviciile specializate de urgență, acesta a fost propus în calitate de furnizor de tranzit în conformitate cu decizia adoptată în cadrul ședinței Grupului de lucru cu privire la implementarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 din 08 iunie 2016, precum și acceptată de S.A. "Moldtelecom", în temeiul scrisorii cu nr.01-02-02/7044 din 04.07.2016 vizînd confirmarea disponibilității tehnice pentru a realiza preluarea apelurilor de la alți furnizori și a rutării acestora către Serviciul 112. Acest proiect descrie într-o manieră explicită și detaliată formele de interconectare, opțiunile de colocare și relocare, livrarea capacității a legăturii de interconectare solicitate de Serviciul 112 etc. De asemenea, proiectul de hotărîre stabilește obligațiile Furnizorului de tranzit de a furniza Serviciului 112 accesul la toate serviciile necesare pentru realizarea, modificarea și exploatarea interconectării stabilite, astfel încît să fie posibilă realizarea comunicațiilor electronice către Serviciul 112. Tarifele pentru serviciile date urmează a vor fi calculate conform metodologiei de calcul al costurilor incrementale ascendente (bottom-up) pe termen lung (LRIC).

În același context, Furnizorul de tranzit are obligația de a oferi altor furnizori de rețele publice de comunicații electronice, serviciul de interconectare în vederea tranzitului comutat al apelurilor către numărul unic de urgență 112, asigurînd transportul prin rețeaua sa a traficului către Serviciul 112 preluat din rețeaua altui furnizor de rețele publice de telefonie. Furnizorul de tranzit nu va percepe, de al alți furnizori, tarife/plăți pentru serviciile de interconectare în vederea tranzitului comutat al apelurilor către Serviciul 112. Prin urmare, furnizorii de rețele publice de telefonie vor suporta propriile costuri determinate de origine și transmitere a apelurilor către numărul 112, în conformitate cu prevederile Legii nr.174/2014 și reglementările emise de ANRCETI care se aplică la moment.

### ***2. Hotărîrea Consiliului de Administrație al ANRCETI privind aprobarea Condițiilor tehnice de transmitere a informației de localizare primară în cazul apelurilor la numărul unic de urgență 112***

Conform prevederilor art.2 în coroborare cu art.15 din Legea nr.174/2014, condițiile tehnice de transmitere a informațiilor de localizare primară au menirea să asigure transmiterea către Serviciul 112, în momentul conectării apelului, a datelor cu conținut și format stabilite de ANRCETI care indică elementele de rețea relevante din punctul de vedere al localizării și care nu necesită prelucrare suplimentară din partea furnizorului. Expedierea informației de localizare primară este necesară pentru identificarea numărului de telefon și a locației (adresei apelantului) de unde este apelat Serviciul 112. Prin urmare, ANRCETI propune stabilirea condițiilor tehnice de transmitere (de punere la dispoziție) de către furnizorii de rețele publice de telefonie mobilă a informațiilor de localizare primară a apelantului către Serviciul 112, fiind stabilită metoda "cell-ID/sector/ID", iar Serviciul 112 are obligația ca, pe baza acestor informații și luînd în considerare orice alte informații relevante disponibile, să înfăptuiască localizarea geografică a apelurilor primite, analiza și procesarea apelurilor, transmiterea, în timpul stabilit, a apelurilor și a datelor asociate către dispeceratele serviciilor specializate de urgență. Furnizorii de rețele de telefonie fixă au obligația de a pune la dispoziția Serviciului 112, bazele de date ce vor conține informații despre numerele de telefon, numele și adresele abonaților. Măsurile date vor permite stabilirea exactă a poziționării geografice a celor care solicită ajutorul apelînd numărul de urgență 112, cu impact pozitiv asupra timpilor de intervenție.

Un aspect important reglementat de prevederile proiectului se referă la definirea caracteristicile generale ale bazelor de date, cu delimitarea în ordine a structurii câmpurilor

## ANALIZA IMPACTULUI DE REGLEMENTARE EFECTUATĂ DE ANRCETI

ce conțin informații necesare pentru determinarea localizării apelantului. Așa cum este prevăzut în legislația primară, furnizorii i s-a impus obligația de a oferi informațiile de localizare primară a apelantului pentru toate apelurile inițiate în propriile rețele către Serviciul 112, atât în cazul în care abonatul a inclus opțiunea ”număr ascuns”, cât și în cazurile când are sold negativ sau numărul este suspendat.

### **3. Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI privind aprobarea Procedurilor și limitelor tehnice pentru reducerea apelării abuzive, a alertării false și a apelurilor involuntare către Serviciul 112**

Prezentul proiect are ca scop descurajarea apelării abuzive la Serviciul 112 și alertării false a serviciilor specializate de intervenție prin stabilirea și implementarea unor măsuri tehnice pentru astfel de acțiuni. Apelarea abuzivă afectează calitatea accesului la numărul național de urgență 112 pentru că încarcă inutil activitatea operatoarelor și a dispecerilor și întârzie accesul la Serviciul 112 al unor apelanți care au cu adevărat o urgență. Alertarea falsă trimite echipajele la locul unor evenimente inexistente sau care nu justifică o intervenție de urgență și lasă fără asistență de urgență pe cei aflați în dificultate. Atât apelarea abuzivă cât și alertarea falsă generează costuri de operare și intervenție nejustificate. Având în vedere aceste considerente de principiu, actul normativ prevede aplicarea măsurilor tehnice de reducerea apelării abuzive, alertării false și apelurilor involuntare a Serviciului 112, prin transmiterea mesajelor vocale, mesaje SMS de avertisment, măsuri ce urmează a fi luate în funcție de numărul apelurilor abuzive sau alertării false realizate în cursul aceleiași zile.. Conform proiectul de hotărâre, Serviciul 112 va colabora cu furnizorii de rețele în vederea realizării unei statistici în ce privește numărul de apeluri reale, abuzive, false și involuntare, astfel încât să fie posibilă evaluarea efectelor măsurilor propuse.

## **5. Analiza și compararea opțiunilor**

Analiza comparativă a celor 2 abordări alternative de soluționare a problemei identificate reliefează următoarele aspecte:

**Opțiunea 1: ”A nu face nimic”** implică anumite dezavantajele cum ar fi:

- 1) interpretarea diferită a prevederilor legale;
- 2) abordări diferite și necoordonate la transmiterea apelurilor către serviciile de urgență;
- 3) abordări diferite și necoordonate vizînd punerea la dispoziție a informației de localizare geografică și identificare a apelanților;
- 4) nivelul insuficient de organizare a interacțiunii dintre SSU din momentul recepționării apelului de urgență pînă la acordarea intervenției;
- 5) durată de timp mare pentru clarificarea informațiilor despre amplasarea geografică și identificarea apelantului;
- 6) negarantarea accesului fiabil al populației la serviciile de urgență,
- 7) supraîncărcarea sistemului de preluare a apelurilor de urgență și reducerea capabilitatea acestor servicii de a răspunde la apelurile reale de urgență;
- 8) diminuarea capacității de intervenție și mobilitate a structurilor operative, datorită indisponibilității identificării locației apelantului care folosește un telefon fix sau mobil, când sună la numărul 112 risc sporit pentru viața celor care au nevoie de asistență de urgență;
- 9) grad sporit de decesuri și a pagubelor materiale condiționate de situațiile care necesită intervenția serviciilor speciale de urgență.



## ANALIZA IMPACTULUI DE REGLEMENTARE EFECTUATĂ DE ANRCETI

În acest context, nu vor fi create premisele necesare pentru sporirea securității și nivelului de protecție a populației în cazul apariției pericolelor pentru viața și sănătatea persoanelor, integritatea bunurilor, ce constituie una din sarcinile de bază pentru asigurarea securității naționale și dezvoltării social-economice stabile a Republicii Moldova.

**Opțiunea 2 „Reglementarea clasică” - Elaborarea și aprobarea proiectelor de hotărâri ale ANRCETI**, presupune următoarele beneficii și avantaje:

- 1) interpretare unică a legislației în vigoare;
- 2) abordare unică și coordonată la transmiterea apelurilor către serviciile de urgență;
- 3) abordare unică și coordonată vizând disponibilitatea informației de localizare geografică și identificare a apelanților;
- 4) apelarea serviciilor specializate de urgență după principiul „ghișeului unic”;
- 5) nivelul înalt de organizare a interacțiunii dintre SSU din momentul recepționării apelului de urgență până la acordarea intervenției;
- 6) funcționare fiabilă a sistemului de preluare a apelurilor de urgență și majorarea capacităților serviciilor de urgență de a răspunde la apelurile reale de urgență;
- 7) sporirea operativității reacționării la diferite situații de urgență, care prezintă pericol pentru viață, sănătate sau bunuri;
- 8) reducerea timpului de preluare a apelurilor și de obținere a informației de localizare și identificare a apelanților;
- 9) respectarea legislației în vigoare emise în acest sens;
- 10) diminuarea riscului pentru viața celor care au nevoie de asistență de urgență;
- 11) diminuarea gradului de decesuri și a pagubelor materiale condiționate de situațiile care necesită intervenția serviciilor speciale de urgență;
- 12) optimizarea cheltuielilor serviciilor specializate prin eliminarea apelurilor false și abuzive.

Este important de menționat faptul că, proiectele în cauză ce urmează a fi promovate nu vor crea oarecare modificări semnificative asupra arhitecturii generale a rețelelor publice de telefonie, punctelor de interconectare existente, precum și a configurației legăturilor de interconectare stabilite între furnizori. Contribuția Furnizorul 112 la crearea capacității de interconectare cu Serviciul 112 va fi realizată din contul cheltuielilor curente de dezvoltare, modernizare și întreținere ale rețelei sale. În aceeași măsură, Serviciul 112 va suporta cheltuieli aferente implementării schemei de interconectare din contul resurselor de investiții capitale alocate.

### **COSTURILE MAJORE ȘI BENEFICIILE ANTICIPATE ALE INTERVENȚIEI**

#### **Impacturi negative sau costurile intervenției**

Impacturi negative la etapa elaborării AIR nu au fost identificate. Implementarea prevederilor stabilite în prezentele acte normative nu va necesita careva costuri majore suplimentare din partea furnizorilor de rețele publice de telefonie.

#### **Impacturile pozitive sau beneficiile intervenției**

În urma intervenției de reglementare vor fi următoarele impacturi pozitive:

- garantarea unui nivel înalt de protecție a cetățenilor prin intervenția rapidă a serviciilor de urgență în situații de incendii, accidente, urgențe medicale, dezastre și alte

## ANALIZA IMPACTULUI DE REGLEMENTARE EFECTUATĂ DE ANRCETI

evenimente;

- asigurarea funcționării eficiente și calitative a Serviciului 112, prin stabilirea unor norme uniforme referitoare la cerințele de interconectare, localizare și combatere a apelurilor abuzive sau false (estimativ cu 20 %).

### **Costurile majore și beneficiile anticipate ale intervenției**

Urmare a implementării a proiectelor menționate, nu sunt anticipate careva impacturi negative pe termen lung din punct de vedere economic, atât pentru furnizorii de rețele publice de telefonie, cât și pentru populație. Totodată, este de menționat faptul că statul nu va suporta cheltuieli suplimentare la implementarea proiectelor date.

### **CONCLUZII (SUMAR)**

În urma analizei anterioare se menționează că opțiunea 2 va oferi cele mai mari beneficii și avantaje economice și sociale. Astfel, se optează pentru varianta nr.2, care răspunde criteriului de planificare a unei reglementări clare și accesibile atât pentru furnizori cât și pentru protecția utilizatorilor finali.

### **RECOMANDĂRI**

Prin Analiza impactului de reglementare se recomandă aplicarea alternativei a doua, justificată prin instituirea cadrului de reglementare unitar/complet care va contribui la realizarea politicii de protecției a cetățenilor.

În contextul celor expuse, ANRCETI propune elaborarea și aprobarea proiectelor de hotărâri ale Consiliului de Administrație al ANRCETI privind aprobarea:

- Condițiilor tehnice, juridice și organizatorico-economice pentru realizarea comunicațiilor electronice către/de la Serviciul de urgență 112;
- Condițiilor tehnice de transmitere a informației de localizare primară a apelantului către Serviciul de urgență 112;
- Procedurilor și limitelor tehnice pentru reducerea apelării abuzive, a alertării false și a apelurilor involuntare a Serviciului de urgență 112.

### **6. Implementarea și monitorizarea (se completează pentru analiza complexă)**

Implementarea prevederilor reglementărilor propuse este de competența furnizorilor de telefonie fixă și mobilă precum și a Serviciului 112.

Monitorizarea implementării proiectelor de hotărâri și evaluarea eficacității aplicării acestuia revine ANRCETI și Administratorului Serviciului 112 (Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor).

### **7. Consultarea**

Procesul de consultare a fost bazat pe colaborarea directă între autorii proiectelor reglementărilor și AIR și reprezentanții Serviciului 112, serviciilor specializate de urgență (Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale, Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Sănătății), a Furnizorului 112 și a furnizorilor de telefonie fixă și mobilă.

În baza Ordinului Directorului ANRCETI, nr.64/i din 19.07.2016 și a propunerilor furnizorilor și autorităților implicate, a fost creat un Grup de lucru constituit din reprezentanții Instituției publice ”Serviciul național unic pentru apeluri de urgență 112”, Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, Î.M.”Moldcell” S.A., Î.M.”Orange Moldova”

## ANALIZA IMPACTULUI DE REGLEMENTARE EFECTUATĂ DE ANRCETI

S.A., ”Moldtelecom” S.A., ”StarNet Soluții” S.R.L., ”Inet Express” S.R.L., ”Arax-Impex” S.R.L. și Î.S. ”Centrul de telecomunicații speciale” în scopul realizării prevederilor art. 14 și 15 din Legea nr.174/2014, și a obiectivelor Programului național privind implementarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 241 din 03 martie 2016.

Luând în considerație prevederile proiectelor în cauză se determină trei grupuri de interese de bază:

- Serviciul 112, Furnizorul 112 (S.A.”Moldtelecom”) și furnizorii de rețele publice de telefonie care urmează să contribuie la implementarea prevederilor proiectelor în cauză;
- Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor (Administratorul Serviciului 112), Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Sănătății și Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale, care pot fi antrenate în implementarea proiectelor în cauză;
- Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal care va urmări implementarea cerințelor de asigurare a securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul Sistemului informațional automatizat.

Astfel, proiectele în cauză au fost prezentate spre examinare și coordonare prealabilă tuturor grupurilor de interese, atât membrilor Grupului de lucru cât autorităților de resort.

De asemenea, pentru a asigura transparența în procesul decizional, AIR și proiectele de reglementare vor fi plasate pe pagina-web oficială a ANRCETI pentru a fi accesibile publicului larg, pentru consultare publică, prezentare de propuneri și obiecții. Comentariile, obiecțiile și propunerile părților consultate vor fi analizate și luate în considerație la perfectarea proiectelor menționate și AIR sau, după caz, respinse aducându-se argumentele de rigoare cu întocmirea sintezei recomandărilor parvenite în cadrul consultărilor publice.

Totodată, la solicitare, vor fi organizate ședințe de lucru (dezbateri publice) cu părțile care vor prezenta propuneri pentru a examina propunerile și găsirea de soluții la problemele abordate.

### **Anexe:**

1. Proiectul de hotărâre a Consiliului de Administrație al ANRCETI privind aprobarea Condițiilor tehnice, juridice și organizatorico-economice referitoare la realizarea comunicațiilor electronice către/de la Serviciul de urgență 112;
2. Proiectul de hotărâre a Consiliului de Administrație al ANRCETI privind aprobarea Condițiilor tehnice de transmitere a informației de localizare primară în cazul apelurilor la numărul unic de urgență 112;
3. Proiectul de hotărâre a Consiliului de Administrație al ANRCETI privind aprobarea Procedurilor și limitelor tehnice pentru reducerea apelării abuzive, a alertării false și a apelurilor involuntare către Serviciul 112;
4. Nota informativă.