



CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

HOTĂRÎRE

mun. Chișinău

din

Nr. _____

cu privire la aprobarea Procedurilor și limitelor tehnice pentru reducerea apelării abuzive, a alertării false și a apelurilor involuntare către Serviciul 112

În temeiul art. 14 alin.(3) din Legea cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 nr. 174 din 25 iulie 2014 (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.231-237, art. 533*), art. 8 alin. (1), art. 9 alin. (1) lit. a) și u), art. 10 alin. (1) lit. a) și 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, pct. 14 și pct. 15 lit. b) din Regulamentul Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 905 din 28 iulie 2008 (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 143-144, art. 917*), Consiliul de Administrație

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Procedurile și limitele tehnice pentru reducerea apelării abuzive, a alertării false și a apelurilor involuntare către Serviciul 112, conform Anexei.
2. Prezenta Hotărâre se publică în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

**Președintele Consiliului
de Administrație**

Grigore VARANIȚA

**Membrul Consiliului
de Administrație**

Corneliu JALOBA

PROCEDURI ȘI LIMITE TEHNICE PENTRU REDUCEREA APELĂRII ABUZIVE, A ALERTĂRII FALSE ȘI A APELURILOR INVOLUNTARE CĂTRE SERVICIUL 112

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Procedurile și limitele tehnice pentru reducerea apelării abuzive, a alertării false și a apelurilor involuntare către Serviciul 112 (în continuare – Proceduri) au fost elaborate de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (în continuare – ANRCETI) în conformitate cu prevederile Legii cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 nr.174 din 25 iulie 2014.

2. Prezentele proceduri stabilesc măsurile, dar și modul de aplicare a acestora de către Serviciul 112 și furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice pentru eficientizarea activității Serviciului 112 și a serviciilor specializate de urgență, prin limitarea posibilității efectuării către numărul unic pentru apelurile de urgență 112, a altor apeluri decât a celor de urgență definite în legea menționată.

3. Caracterul apelurilor la numărul 112 se va aprecia de către Serviciul 112, conform procedurilor sale interne.

4. În sensul prezentelor Proceduri, următorii termeni se definesc astfel:

1) *alertare falsă* – înștiințare sau solicitare de ajutor intenționat falsă și/sau eronată, realizată prin apelarea numărului 112 pentru determinarea alarmării Serviciului 112 sau a intervenției serviciilor specializate de urgență în mod nejustificat;

2) *apel abuziv* – apelare repetată, cu rea intenție, a numărului 112, fără ca apelantul să justifice o stare care necesită intervenția serviciilor specializate de urgență, sau apelarea numărului 112 pentru a aduce injurii operatorilor;

3) *apeluri involuntare* – apeluri „silențioase” și apeluri „număr greșit”;

5) *apel silențios* – apelul involuntar la care nu sînt auzite semnale sau zgomote din partea apelantului;

6) *apel număr greșit* – apelul involuntar declanșat de la un terminal deranjat sau generat neintenționat.

5. În cuprinsul prezentelor Proceduri sînt, de asemenea, aplicabile definițiile relevante prevăzute de Legea cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 nr. 174 din 25 iulie 2014 și Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15 noiembrie 2007.

II. REDUCEREA APELĂRII ABUZIVE ȘI ALERTĂRII FALSE CĂTRE SERVICIUL 112

6. Furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice mobile au obligația de a pune la dispoziția Serviciului 112, în termen maxim de 30 de zile de la data solicitării de către acesta, posibilitatea de a transmite mesaje scurte de avertizare în format

text, de tip SMS, către persoanele care au apelat abuziv numărul 112 sau care au înfăptuit, prin intermediul acestui număr, alertări false ale serviciilor specializate de urgență.

Secțiunea 1 – Reducerea apelării abuzive

7. În cazul apelurilor inițiate din rețelele publice de comunicații electronice mobile, Serviciul 112 va întreprinde următoarele măsuri:

1) către numărul de telefon de la care au fost recepționate cel puțin două apelări abuzive într-o perioadă de 24 de ore, Serviciul 112, după recepționarea celui de al doilea apel abuziv, va trimite un mesaj scurt de avertizare, în format text, cu următorul conținut: *„Ați apelat repetat serviciul de urgență 112 fără să justificați o stare care necesită intervenția serviciilor specializate de urgență. Vă avertizăm că apelarea abuzivă a serviciului de urgență 112 este interzisă și se pedepsește conform legislației în vigoare.”*;

2) suplimentar față de măsura prevăzută la subpct. 1), dacă de la același număr de telefon au fost efectuate cel puțin trei apelări abuzive într-o perioadă de 24 de ore, Serviciul 112, după recepționarea celui de al treilea apel abuziv, poate seta sistemul său informațional automatizat astfel, încât, într-o perioadă de 5 zile, înainte de a fi direcționat către unul dintre operatorii Serviciului 112, orice apel ulterior către numărul 112 recepționat de la numărul de telefon respectiv să fie direcționat către o platformă interactivă, de tip IVR (Interactive Voice Response), prin intermediul căreia apelantului i se va comunica un mesaj vocal automat preînregistrat, cu următorul cuprins: *„Ați apelat abuziv serviciul de urgență 112. Apelarea repetată, cu rea intenție, a numărului 112, fără ca să fie justificată o stare care necesită acțiunea serviciilor specializate de urgență, sau apelarea numărului 112 pentru a aduce injurii operatorilor se pedepsește conform legislației în vigoare. Convorbirea va fi înregistrată și poate fi utilizată ca probă în instanțele de judecată. Continuarea convorbirii reprezintă acceptul dumneavoastră. Veți fi redirecționat către un operator al serviciului de urgență 112.”*.

8. În cazul apelării abuzive de cel mult de două ori într-o perioadă de 24 de ore de la unul și același număr de telefon dintr-o rețea publică de comunicații electronice fixă, Serviciul 112, după recepționarea celei de a doua apelări abuzive, poate seta sistemul său informațional automatizat astfel, încât, într-o perioadă de 5 zile, înainte de a fi direcționat către unul dintre operatorii Serviciului 112, orice apel ulterior către numărul 112 recepționat de la numărul de telefon respectiv să fie direcționat către o platformă interactivă, de tip IVR, prin intermediul căreia apelantului i se va comunica un mesaj vocal automat preînregistrat menționat la pct.7 supct.2) din prezentele Proceduri.

Secțiunea 2 – Reducerea alertării false

9. Către numărul de telefon din rețeaua publică de comunicații electronice mobile de la care a fost recepționat cel puțin o alertare falsă a serviciilor specializate de urgență, Serviciul 112, în scurt timp după recepționarea alertei false, va transmite un mesaj textual scurt de avertizare cu următorul conținut: *„Ați înfăptuit o alertare falsă a serviciului de urgență 112. Vă avertizăm că alertarea falsă a serviciilor specializate de urgență reprezintă o faptă ilegală care se sancționează conform legislației în vigoare.”*.

10. Suplimentar față de măsura prevăzută la pct.9 din prezentele Proceduri, Serviciului 112 poate seta sistemul său informațional automatizat astfel, încât, într-o perioadă de 5 zile, înainte de a fi direcționat către unul dintre operatorii Serviciului 112, orice apel ulterior către numărul 112 recepționat de la numărul de telefon de la care a fost recepționată cel puțin o alertare falsă să fie direcționat către o platformă interactivă, de tip

IVR, prin intermediul căreia apelantului i se va comunica un mesaj vocal automat preînregistrat, cu următorul conținut: *„Ați înfăptuit o alertare falsă a serviciului de urgență 112. Vă avertizăm că alertarea falsă a serviciilor specializate de urgență reprezintă o faptă ilegală care se sancționează conform legislației în vigoare. Convorbirea va fi înregistrată și poate fi utilizată ca probă în justiție. Continuarea convorbirii reprezintă acceptul dumneavoastră. Veți fi redirecționat către un operator al serviciului de urgență 112.”*

III. REDUCEREA APELURILOR INVOLUNTARE CĂTRE SERVICIUL 112

11. În cazul apelurilor involuntare, generate din rețelele publice de comunicații electronice, Serviciul 112 va lua măsurile tehnice necesare pentru direcționarea apelurilor, în cursul aceleiași zile, exclusiv pe durata rămasă din ziua respectivă, către o platformă interactivă de tip IVR, prin intermediul căreia se transmite apelanților un mesaj vocal automat preînregistrat cu următorul cuprins: *„Ați apelat serviciul de urgență 112. Dacă doriți să intrați în legătură directă cu un operator al serviciului 112, vă rugăm să apăsați tasta 5 de două ori.”*

12. În cazul în care, după un timp de așteptare de 20 de secunde de la momentul finisării mesajului vocal apelantul nu efectuează procedura propusă la pct.11 din prezentele Proceduri, pentru a intra în legătură directă cu unul dintre operatorii Serviciului 112, apelul este deconectat.

IV. INFORMAREA ANRCETI

13. Serviciului 112 va transmite semestrial ANRCETI informația statistică lunară privind numărul de apeluri reale, abuzive, false și involuntare, astfel:

- 1) pînă la data de 31 iulie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 ianuarie și 30 iunie a anului curent;
- 2) pînă la data de 31 ianuarie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 iulie și 31 decembrie a anului precedent.

14. Informația statistică prevăzută la pct.13 din prezentele Proceduri va cuprinde următoarele informații, grupate în cîmpuri:

- 1) perioada de raportare;
- 2) numărul total al apelurilor în perioada de raportare;
- 3) numărul total al apelurilor reale în perioada de raportare;
- 4) numărul total de apeluri divizat pe raioane sau municipii din care sunt generate;
- 5) numărul total de apeluri divizat pe furnizori, din rețelele căror au fost generate apelurile, numărul de apeluri abuzive, false și involuntare primite;
- 6) numărul apelurilor abuzive, involuntare și celor aferente alertărilor false primite, grupate conform măsurilor aplicate.

15. În urma analizei informației statistice prezentate de Serviciul 112, ANRCETI va examina oportunitatea inițierii, după caz, a modificărilor ce se impun la reglementările relevante.

V. DISPOZIȚII ȘI FINALE

16. Perioadele prevăzute la pct.7 subpct. 2), pct.8 și pct.10 din prezentele Proceduri se calculează în zile calendaristice, începînd cu ziua realizării apelului care determină aplicarea măsurii corespunzătoare și expiră la ora 24.00 a zilei de expirare a perioadelor respective.

17. Serviciul 112, în coordonare cu furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice va implementa un sistem-pilot de testare a măsurilor tehnice pentru reducerea apelării abuzive, alertării false și a apelurilor involuntare către Serviciul 112 în vederea remedierii eventualelor disfuncționalități identificate cu privire la aplicarea acestora.

18. Testarea sistemului-pilot se va efectua în conformitate cu Planul de acțiuni privind implementarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 241 din 03 martie 2016.

19. Furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice au obligația de a participa la efectuarea testelor, în condițiile stabilite de Serviciul 112, și de a colabora la soluționarea operativă a disfuncționalităților și incompatibilităților identificate cu privire la aplicarea măsurilor tehnice pentru reducerea apelării abuzive, alertării false și a apelurilor involuntare către Serviciul 112.

20. Aplicarea la nivel național a măsurilor tehnice pentru reducerea apelării abuzive, alertării false și a apelurilor involuntare către serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112, în conformitate cu dispozițiile prezentelor Proceduri, se realizează după finalizarea testelor.

21. Serviciul 112 și furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice vor depune toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă, orice eventuală neînțelegere în legătură cu îndeplinirea obligațiilor stabilite în prezentele Proceduri, iar în caz de eșec, vor apela în instanțele de judecată ale Republicii Moldova.

22. Prezentele Proceduri se completează de drept cu dispozițiile legislației și reglementările Republicii Moldova emise în acest sens.

VI. RESPONSABILITĂȚI

23. Nerespectarea prezentelor Proceduri conduce la aplicarea sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova.