

NOTĂ DE ARGUMENTARE

la proiectele de Hotărâri ale Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației 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. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului, argumentele necesare, prognozele social-economice și consecințele realizării lor

Proiectele de hotărâri ale Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației 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,

au fost elaborate în temeiul art. 14 alin. (1) și (3) și art. 15 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), în conformitate cu 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), precum și în vederea asigurării implementării Programului 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).

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.

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 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.

Prin reglementarea aspectelor menționate se presupune dezvoltarea cadrului legal relevant pentru asigurarea comunicațiilor electronice către/de la Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112.

2. Principalele prevederi, locul actului în sistemul de acte normative, evidențierea elementelor noi

Condițiile 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 pentru realizarea interconectării Serviciului 112 cu rețeaua Furnizorului de tranzit, precum și de conectare a altor rețele publice de telefonie cu rețeaua Furnizorului 112 în vederea realizării comunicațiilor către Serviciul 112. Ținând cont de faptul că S.A.”Moldtelecom” realizează deja tranzitarea apelurilor originare în alte rețele către serviciile specializate de urgență, 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 vizând confirmarea disponibilității tehnice pentru a realiza preluarea apelurilor de la alți furnizori și

a rutării acestora către Serviciul 112, acesta (S.A. ”Moldtelecom”) a fost propus în calitate de Furnizor de tranzit. Cel din urmă are obligația de a oferi altor furnizori de rețele publice de telefonie, serviciul de interconectare în vederea tranzitului comutat al apelurilor către Serviciul 112, asigurând transportul prin rețeaua sa a traficului către Serviciul 112 preluat din rețeaua altui furnizor de rețele publice de telefonie.

Condițiile tehnice de transmitere a informației de localizare primară în cazul apelurilor de urgență la numărul unic de urgență 112

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 al apelantului și a locației (adresei apelantului) de unde este apelat numărul unic de urgență 112. Prin urmare, ANRCETI propune stabilirea condițiilor tehnice de furnizare (de punere la dispoziție) de către furnizorii de rețele publice de telefonie *mobilă* a informațiilor de localizare primară a apelantului către Serviciul 112. 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 apelând numărul de urgența 112, cu impact pozitiv asupra timpilor de intervenție.

Procedurile și limitele tehnice pentru reducerea apelării abuzive, a alertării false și a apelurilor involuntare către Serviciul 112

Acest 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 numerele de urgență pentru că încarcă inutil activitatea operatoarelor și a dispecerilor și întârzie accesul la Serviciilor specializate de urgență al unor apelanți care au cu adevărat o urgență. 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 preventive de reducere a 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.

3. Argumentarea și gradul compatibilității proiectului de act normativ cu reglementările legislației comunitare

Serviciul de urgență 112 este serviciul ce poate fi apelat în mod gratuit atât din rețelele publice fixe, cât și din cele mobile, și reprezintă o cale rapidă de a comunica cu dispeceratele de urgență (Poliție, Pompieri, Ambulanța ș.a.) în situații de urgență, în oricare dintre statele membre ale Uniunii Europene. Accesul la acest serviciu trebuie asigurat în cele mai bune condiții la nivel național și european. Asigurarea interoperabilității serviciilor de urgență cu

cetățenii are implicații pentru mai multe domenii, precum comunicațiile electronice, sănătatea sau ordinea publică.

În vederea asigurării respectării intereselor și drepturilor utilizatorilor, în special prin introducerea numărului unic european pentru apeluri de urgență 112, 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, 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 (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 297-309, art.851*).

Reglementările propuse sunt compatibile cu prevederile reglementărilor europene emise în acest sens.

4. Referințele la reglementările corespondente ale legislației comunitare

La nivel european, accesul la serviciul de urgență 112 se realizează în conformitate cu prevederile Directivei 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 și Recomandarea Comisiei Europene 003/558/EC din 25.07.2003 pentru procesarea informației de localizare a apelantului în rețelele de comunicații electronice cu scopul îmbunătățirii serviciilor pentru apeluri de urgență cu localizarea apelantului.

Serviciul 112 urmează a fi organizat în conformitate cu standardele ETSI (European Telecommunications Standards Institute):

- ETSI TS 102 164. Protocoale de localizare a apelantului pentru serviciile de urgență
- ETSI SR 002 180. Cerințe pentru comunicarea cetățenilor cu autoritățile/organizațiile în caz de ajutor (procesarea apelului de urgență) și recomandările EENA (European Emergency Number Association).

5. Fundamentarea economico-financiară în cazul în care realizarea noilor reglementări necesită cheltuieli financiare și de altă natură

Cu referință la realizarea comunicațiilor electronice către serviciile de urgență, este de menționat faptul, că implementarea acestui sistem nu va avea 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, la inițierea 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 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, se propune implementarea unor măsuri de către furnizori și Serviciul 112 prin expedierea 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.

Prin urmare implementarea proiectelor menționate nu presupune suportarea anumitor cheltuieli financiare semnificative din partea furnizorilor de rețele publice de telefonie și a populației, precum și cheltuieli suplimentare din bugetul statului.

Șef DDR
Victor MURADU