



## 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, alertării false și apelurilor involuntare către Serviciul 112, conform Anexei.
2. Prezenta Hotărâre se publică în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

**Președintele Consiliului  
de Administrație**

**Grigore VARANIȚA**

**Membrii Consiliului  
de Administrație**

**Corneliu JALOBA**

**Marian POCAZNOI**

## **PROCEDURILE ȘI LIMITELE TEHNICE PENTRU REDUCEREA APELĂRII ABUZIVE, ALERTĂRII FALSE ȘI APELURILOR INVOLUNTARE CĂTRE SERVICIUL 112**

### **I. DISPOZIȚII GENERALE**

1. Procedurile și limitele tehnice pentru reducerea apelării abuzive, alertării false și apelurilor involuntare către Serviciul 112 (în continuare - Proceduri) stabilesc măsurile care urmează a fi întreprinse 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, în vederea limitării posibilității efectuării, către numărul unic pentru apelurile de urgență 112, a altor apeluri decât celor de urgență, definite în Legea cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112 nr.174 din 25 iulie 2014.

2. Caracterul apelurilor la numărul 112 se apreciază de către Serviciul 112, conform procedurilor sale interne.

3. În cuprinsul prezentelor Proceduri sunt 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. MĂSURI DE REDUCERE A APELĂRII ABUZIVE, ALERTĂRII FALSE ȘI APELURILOR INVOLUNTARE CĂTRE SERVICIUL 112**

4. Furnizorii de rețele și/sau servicii publice de telefonie mobile au obligația de a oferi 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 înlăptuit, prin intermediul acestui număr, alertări false a Serviciului 112.

5. Furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice mobile au dreptul să perceapă tarife/plăți pentru serviciul prevăzut la pct. 4. din prezentele Proceduri, în condiții comerciale generale sau, după caz, în condiții negociate și agreate de părți.

#### ***Secțiunea 1 – Reducerea apelării abuzive***

6. În cazul apelurilor abuzive inițiate din rețelele publice de telefonie mobilă, cu excepția apelurilor pentru care nu se expediază identitatea liniei apelante, Serviciul 112 întreprinde următoarele măsuri:

1) dacă de la același număr de telefon au fost efectuate două apelări abuzive într-o perioadă de 24 de ore consecutive, Serviciul 112, după recepționarea celui de al doilea apel abuziv, transmite către acest număr, un mesaj scurt, în format text de tip SMS, prin care se

avertizează apelantul despre faptul că a înfăptuit o apelare abuzivă a Serviciului 112 care este interzisă și se sancționează conform legislației în vigoare;

2) dacă de la același număr de telefon au fost efectuate mai mult de două apelări abuzive într-o perioadă de 24 de ore consecutive, după recepționarea celui de al treilea apel abuziv, înainte de a fi direcționat către unul dintre operatorii Serviciului 112, suplimentar la măsura prevăzută la subpct. 1), din prezentul punct, Serviciul 112 poate seta sistemul său informațional automatizat astfel, încât, într-o perioadă de 5 zile, orice apel ulterior către numărul 112 inițiat 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 comunică un mesaj vocal automat, preînregistrat, vizând apelarea repetată abuzivă a numărului 112 și despre faptul că continuarea convorbirii reprezintă acceptul apelantului de a fi redirecționat către un operator al Serviciului 112;

3) dacă apelul redirecționat către un operator al Serviciului 112, conform subpct. 2) din prezentul punct, se dovedește a fi din nou abuziv, se aplică măsura prevăzută la subpct. 1) din prezentul punct și se sesizează autoritatea abilitată pentru atragerea apelantului la răspundere în conformitate cu legislația în vigoare.

7. În cazul apelurilor abuzive inițiate din rețelele publice de telefonie mobilă, pentru care nu se expediază identitatea liniei apelante, dacă de la același terminal (IMEI) au fost efectuate către Serviciul 112 două apeluri abuzive într-o perioadă de 24 de ore consecutive, Serviciul 112, după recepționarea celui de al doilea apel abuziv, aplică măsura prevăzută la pct.6 subpct.2) din prezentele Proceduri.

8. Dacă, de la același număr de telefon dintr-o rețea publică de telefonie fixă sau bazată pe tehnologia VoIP, au fost efectuate către Serviciul 112 două apeluri abuzive într-o perioadă de 24 de ore consecutive, Serviciul 112 după recepționarea celui de al doilea apel abuziv, aplică măsura prevăzută la pct. 6 subpct.2) din prezentele Proceduri și sesizează autoritatea abilitată pentru atragerea apelantului la răspundere în conformitate cu legislația în vigoare.

### ***Secțiunea 2 – Reducerea alertării false***

9. În cazul alertării false efectuate din rețelele publice de telefonie mobilă, cu excepția celei efectuate prin apel pentru care nu se expediază identitatea liniei apelante, Serviciul 112 întreprinde măsurile după cum urmează:

1) dacă de la un număr de telefon a fost efectuată o alertare falsă, Serviciul 112 transmite către acest număr de telefon, un mesaj scurt, în format text de tip SMS, prin care se avertizează apelantul despre faptul că a efectuat o alertare falsă a Serviciului 112, care este interzisă și se sancționează conform legislației în vigoare și, după caz, sesizează autoritatea abilitată pentru atragerea apelantului la răspundere;

2) suplimentar la măsura prevăzută la subpct.1) din prezentul punct, Serviciul 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 efectuat de la numărul de telefon de la care a fost recepționată cel puțin o alertare falsă este direcționat către o platformă interactivă, de tip IVR, prin intermediul căreia apelantului i se comunică un mesaj vocal automat preînregistrat, prin care se avertizează apelantul despre efectuarea unei alertare false a Serviciului 112 ce reprezintă o faptă ilegală și se sancționează conform legislației în vigoare precum și despre faptul că continuarea convorbirii reprezintă acceptul apelantului de a fi redirecționat către un operator al serviciului de urgență 112.

**10.** În cazul alertării false efectuate din rețelele publice de telefonie mobilă prin apel pentru care nu se expediază identitatea liniei apelante, Serviciul 112 aplică măsura prevăzută la pct.9 subpct.2) din prezentele Proceduri.

**11.** Dacă, de la un număr de telefon dintr-o rețea publică de telefonie fixă sau bazată pe tehnologia VoIP, a fost efectuată o alertare falsă a Serviciul 112, acesta aplică măsura prevăzută la pct.9 subpct. 2) din prezentele Proceduri și, după caz, sesizează autoritatea abilitată pentru atragerea apelantului la răspundere în conformitate cu legislația în vigoare.

### ***Secțiunea 3 – Reducerea apelurilor involuntare***

**12.** În cazul apelurilor involuntare, generate din rețelele publice de telefonie, Serviciul 112 întreprinde 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 prin care se informează apelantul despre faptul că a apelat Serviciul 112 și că pentru a lua legătura directă cu un operator al Serviciului 112 este necesar să apese tasta 5 de două ori.

**13.** 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.12 din prezentele Proceduri, pentru a intra în legătură directă cu unul dintre operatorii Serviciului 112, apelul telefonic se deconectează.

**14.** Dacă de la același număr sau de la un echipament terminal pentru care nu se expediază identitatea liniei apelante, pe parcursul a 24 de ore consecutive, a fost efectuate apeluri involuntare repetate, Serviciul 112, după realizarea măsurilor prevăzute la pct.13 din prezentele Proceduri, sesizează autoritatea abilitată pentru atragerea apelantului la răspundere în conformitate cu legislația în vigoare.

### **III. INFORMAREA ANRCETI**

**15.** Serviciului 112 va transmite către ANRCETI informația statistică, separată pe luni, privind numărul de apeluri către Serviciul 112 totale, abuzive, false și involuntare, după cum urmează:

- 1) până la data de 31 iulie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 01 ianuarie și 30 iunie a anului curent;
- 2) până la data de 31 ianuarie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 01 iulie și 31 decembrie a anului precedent.

**16.** Informația statistică prevăzută la pct.15 din prezentele Proceduri va cuprinde următoarele informații, grupate în câmpuri:

- 1) perioada de raportare;
- 2) numărul total al apelurilor recepționate de Serviciul 112;
- 3) numărul total de apeluri abuzive, false și involuntare recepționate de Serviciul 112;
- 4) numărul de apeluri separat pe categorii: abuzive, false și involuntare recepționate de Serviciul 112;
- 5) numărul de apeluri abuzive, false și involuntare, separat pe furnizorii din rețelele căror au fost generate aceste apeluri;
- 6) numărul apelurilor abuzive, involuntare și false recepționate de Serviciul 112, pentru care au fost aplicate măsurile stabilite de prezentele Proceduri, separat pe tipurile de măsuri.

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

#### **IV. DISPOZIȚII FINALE**

18. Perioadele prevăzute la pct.6 subpct. 2) și pct. 9 subpct. 2) din prezentele Proceduri se calculează în zile calendaristice, începând cu ziua conectării apelului care determină aplicarea măsurii corespunzătoare și expiră la ora 24.00 a zilei de expirare a perioadelor respective.

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

20. 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.

21. Furnizorii de rețele și/sau servicii publice de comunicații electronice au obligația de a participa la efectuarea testelor, în condițiile convenite cu 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.

22. 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 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, după finalizarea testelor prevăzute la pct. 19 din prezentele Condiții.

23. 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, apelează la ANRCETI sau instanțele de judecată ale Republicii Moldova în vederea soluționării litigiului în conformitate cu reglementările relevante în vigoare.

24. Prezentele Proceduri se completează de drept cu dispozițiile legislației și reglementările Republicii Moldova emise în acest sens și se aliniază termenilor de implementare prevăzuți în Planul de acțiuni privind implementarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 241 din 03 martie 2016.

#### **V. RESPONSABILITĂȚI**

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