



HOTĂRÂRE
pentru aprobarea Condițiilor speciale de licență privind utilizarea
numerelor naționale scurte de forma 116(xxx) pentru servicii
armonizate la nivel european

nr. 19 din 12.07.2011

Monitorul Oficial nr.185-191/949 din 07.06.2019

* * *

Notă: În titlul și pe parcursul întregului text sintagma „numerelor naționale scurte 116000, 116111 și 116123” se substituie cu sintagma „numerelor naționale scurte de forma 116xxx” conform Hot. ANRCETI nr. 40 din 11.09.2014

În temeiul art.8 alin.(4) lit.d), art.9 alin.(1) lit.a), h), art.10 alin (1) lit.c) 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;

În conformitate cu pct.14 și pct.15 lit.b) din Regulamentul Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), aprobat prin [Hotărârea Guvernului nr.905 din 28 iulie 2008](#) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.143–144, art.917);

În vederea creării cadrului necesar aplicării prevederilor Deciziei Comisiei Europene 2007/116/CE, modificată și completată prin Decizia Comisiei Europene 2007/698/CE;

Întru implementarea prevederilor Planului Național de Numerotare, aprobat prin [Ordinul Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor nr.15 din 4 martie 2010](#) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr.78–80, art.298), cu modificările și completările ulterioare;

În scopul asigurării respectării de către furnizorii de comunicații electronice a condițiilor de utilizare a numerelor naționale scurte de forma 116(xxx), **Consiliul de Administrație**

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă următoarele Condiții speciale de licență:

- 1) Condițiile speciale de licență privind utilizarea numărului național scurt **116000**, conform Anexei 1;
- 2) Condițiile speciale de licență privind utilizarea numărului național scurt **116111**, conform Anexei 2;
- 3) Condițiile speciale de licență privind utilizarea numărului național scurt **116123**, conform Anexei 3;
- 4) Condițiile speciale de licență privind utilizarea numărului național scurt **116006**, conform Anexei 4;
- 5) Condițiile speciale de licență privind utilizarea numărului național scurt **116117**, conform Anexei 5.

[Pct. 1 modificat prin Hot. ANRCETI nr. 40 din 11.09.2014]

2. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data de 01.02.2012.

**PREȘEDINTELE CONSILIULUI
DE ADMINISTRAȚIE AL ANRCETI Sergiu SÎTNIC**

Membru

Ion Pochin

Nr.19. Chișinău, 12 iulie 2011.

Anexa nr.1
la Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției
Naționale pentru Reglementare în Comunicații
Electronice și Tehnologia Informației
nr.19 din 12.07.2011

CONDIȚII SPECIALE DE LICENȚĂ privind utilizarea numărului național scurt 116000

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Numărul național scurt **116000** se atribuie de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, în continuare Agenția, în scopul utilizării exclusive pentru prestarea serviciilor armonizate cu caracter social „*linia telefonică de urgență pentru copii dispăruți*”.

2. Serviciul „*linia telefonică de urgență pentru copii dispăruți*” asigură:

- 1) preluarea apelurilor prin care este anunțată dispariția unor copii și transferul acestora către poliție;
- 2) îndrumarea și oferirea sprijinului persoanelor în grija cărora se află copilul dispărut;
- 3) oferirea sprijinului pentru desfășurarea investigației.

3. Accesul către numărul național scurt **116000** (în continuare – numărul **116000**) este gratuit pentru apelanții de pe teritoriul Republicii Moldova.

II. AUTORITATEA LICENȚEI

4. Titularul licenței este autorizat să utilizeze numărul 116000 pentru asigurarea accesului gratuit pentru apelant de la puncte terminale de pe teritoriul Republicii Moldova la serviciul „*linia telefonică de urgență pentru copii dispăruți*” furnizat de către prestatorul de servicii armonizate cu caracter social, în bază de contract încheiat cu acesta.

III. CONDIȚII DE UTILIZARE

5. Serviciul „*linia telefonică de urgență pentru copii dispăruți*”, în continuare *serviciu*, trebuie să asigure accesul la informații sau asistență, sau un instrument de comunicare pentru utilizatori, sau la o combinație a acestor elemente.

6. Serviciul prestat este accesibil tuturor utilizatorilor, fără a fi necesară o înregistrare prealabilă.

7. Durata serviciului prestat este nelimitată.

8. Accesul la acest serviciu nu este condiționat de plata sau de angajamentul de plată a vreunui tarif.

9. În timpul efectuării apelului către numărul **116000** sunt interzise: publicitatea, divertismentul, marketingul și vânzarea sau utilizarea apelului în scopul vânzării de servicii comerciale în viitor.

10. Accesul la serviciu este disponibil non-stop (24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la nivel național).

11. Accesul la numărul **116000** are scopul utilizării finale și nu pot fi furnizate alte servicii de comunicații electronice.

12. Licența de utilizare a numărului național scurt **116000** nu poate fi transmisă sau cedată/cesionată terților, inclusiv altor furnizori de rețele și/sau servicii de comunicații electronice.

13. Titularul licenței nu datorează Agenției nici un tarif de utilizare a resurselor de numerotare pentru numărul **116000** atribuit.

IV. OBLIGAȚII CE REVIN TITULARULUI LICENȚEI

14. Pentru prestarea serviciului „*linia telefonică de urgență pentru copii dispăruți*” titularul licenței are următoarele obligații:

1) să deschidă accesul la numărul **116000** pentru toți furnizorii de rețele publice de comunicații electronice, astfel încât să fie asigurat:

a) accesul gratuit pentru utilizatorii finali la acest număr, indiferent de tipul rețelei, fixă sau mobilă din care se inițiază apelurile;

b) accesul în condiții de roaming pentru utilizatorii aflați în roaming înregistrați în rețelele mobile (persoane din alte state aflate temporar în Republica Moldova), precum și pentru utilizatorii serviciilor de comunicații electronice mobile celulare terestre aflați în roaming în străinătate (în cazul din urmă, apelul este rutat către furnizorul având asignat acest număr în țara respectivă);

[Punctul 14, subpunctul 1) modificat prin Hot. ANRCETI nr. 40 din 11.09.2014]

2) să utilizeze numărul **116000** numai pentru terminarea apelurilor, fără a exista posibilitatea originării de apeluri locale, naționale sau internaționale de la numerele respective;

3) să asigure activarea numărului **116000** în termen de cel mult 6 luni de la data eliberării licenței și să notifice Agenția în termen de cel mult 10 de zile de la data activării acestuia. Se consideră activat numărul din

momentul în care a fost lansată o ofertă publică de acces la serviciul „*linia telefonică de urgență pentru copii dispăruți*”. În cazul neactivării numărului în termenul prevăzut, licența pentru utilizarea numărul **116000** se consideră nulă;

4) să se asigure, pe toată perioada de valabilitate a licenței, că accesul la servicii este disponibil non-stop, că informațiile privind disponibilitatea accesului la serviciu sunt ușor accesibile publicului. În cazul în care accesul la serviciu nu este disponibil, apelanții să fie informați despre perioada în care serviciul nu este disponibil cât și despre perioada când acesta va deveni disponibil;

5) să respecte prezentele condiții speciale și condițiile generale de licență pentru utilizarea resurselor de numerotare;

6) să se asigure dacă prestatorul de serviciu „*linia telefonică de urgență pentru copii dispăruți*” respectă următoarele obligații cu privire la utilizarea numărului:

a) utilizarea numărului **116000** doar în formatul în care a fost atribuit;

b) utilizarea numărului **116000** în exclusivitate pentru serviciile „*linia telefonică de urgență pentru copii dispăruți*”;

7) să asigure realizarea tuturor obligațiilor asumate prin oferta de participare la concursul de eliberare a licenței de utilizare a numărului **116000**;

8) să asigure protecția datelor cu caracter personal în condițiile [Legii cu privire la protecția datelor cu caracter personal, nr.133 din 8 iulie 2011](#) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.170–175, art.492);

9) să notifice Agenția cu 90 zile înainte de data sistării utilizării numărului **116000** despre această intenție.

V. RESPONSABILITĂȚI

15. Nerespectarea prezentelor condiții speciale de licență, condițiilor generale de licență, a legislației aplicabile furnizării serviciilor pentru care s-a eliberat licența conduce la aplicarea sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare.

VI. DISPOZIȚII FINALE

16. Prezentele condiții speciale de licență se interpretează de către Agenție și se aplică în conformitate cu legislația și reglementările Republicii Moldova. Orice caz de neînțelegere a drepturilor și obligațiilor stabilite în prezentele condiții speciale va fi soluționat în corespundere cu legislația și reglementările în vigoare în instanțele de judecată ale Republicii Moldova.

17. Prezentele condiții speciale de licență sunt considerate limitative și obligatorii, minimale sau maximale, după caz.

18. Prezentele condiții de licență se completează de drept cu condițiile generale pentru utilizarea resurselor de numerotare, aprobate prin [Hotărârea Consiliului de Administrație a Agenției nr.38 din 08.12.2008](#), cu cerințele și obligațiile ce se conțin în oferta de participare la concursul de eliberare a licenței și cu dispozițiile legale în vigoare ale altor reglementări din domeniul comunicațiilor electronice emise în acest sens.

19. Prezentele condiții speciale de licență pot fi modificate de către Agenție în conformitate cu legislația și reglementările în vigoare.

Anexa nr.2
la Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției
Naționale pentru Reglementare în Comunicații
Electronice și Tehnologia Informației
nr.19 din 12.07.2011

CONDIȚII SPECIALE DE LICENȚĂ privind utilizarea numărului național scurt 116111

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Numărul național scurt **116111** se atribuie de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, în continuare Agenția, în scopul utilizării exclusive pentru prestarea serviciilor armonizate cu caracter social „*asistența telefonică pentru copii*”.

2. Serviciul „*asistența telefonică pentru copii*” asigură:

1) oferirea ajutorului copiilor care au nevoie de îngrijire și protecție și îi pune în legătură cu diverse organizații și resurse;

2) oferirea posibilității copiilor de a-și exprima temerile, de a vorbi despre aspectele care îi afectează în mod direct și de a contacta pe cineva în caz de urgență.

3. Accesul către numărul național scurt **116111** (în continuare – numărul **116111**) este gratuit pentru apelanții de pe teritoriul Republicii Moldova.

II. AUTORITATEA LICENȚEI

4. Titularul licenței este autorizat să utilizeze numărul **116111** pentru asigurarea accesului gratuit pentru apelant de la puncte terminale de pe întreg teritoriul Republicii Moldova la serviciu „*asistența telefonică pentru copii*” furnizat de către prestatorul de servicii armonizate cu caracter social, în bază de contract încheiat cu acesta.

III. CONDIȚII DE UTILIZARE

5. Serviciul „*asistența telefonică pentru copii*”, în continuare *serviciu*, trebuie să asigure accesul la informații sau asistență, sau un instrument de comunicare pentru utilizatori, sau la o combinație a acestor elemente.

6. Serviciul furnizat este accesibil tuturor utilizatorilor, fără a fi necesară o înregistrare prealabilă.

7. Durata serviciului nu este limitată.

8. Accesul la acest serviciu nu este condiționat de plata sau de angajamentul de plată a vreunui tarif.

9. În timpul apelului către numărul **116111** sunt interzise: publicitatea, divertismentul, marketingul și vânzarea sau utilizarea apelului în scopul vânzării de servicii comerciale în viitor.

10. Accesul la serviciu este disponibil non-stop (24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la nivel național).

11. Accesul la numărul 116111 are scopul utilizării finale și nu poate fi utilizat pentru furnizarea altor servicii de comunicații electronice.

12. Licența de utilizare a numărului național scurt **116111** nu poate fi transmisă sau cedată/cesionată terților, inclusiv altor furnizori de rețele și/sau servicii de comunicații electronice.

13. Titularul licenței nu datorează Agenției nici un tarif de utilizare a resurselor de numerotare pentru numărul **116111** atribuit.

IV. OBLIGAȚII CE REVIN TITULARULUI LICENȚEI

14. Pentru prestarea serviciului „*asistența telefonică pentru copii*” titularul licenței are următoarele obligații:

1) să deschidă accesul la numărul **116111** pentru toți furnizorii de rețele publice de comunicații electronice, astfel încât să fie asigurat:

a) accesul gratuit pentru utilizatorii finali la acest număr, indiferent de tipul rețelei, fixă sau mobilă din care se inițiază apelurile;

b) accesul în condiții de roaming pentru utilizatorii aflați în roaming înregistrați în rețelele mobile (persoane din alte state aflate temporar în Republica Moldova), precum și pentru utilizatorii serviciilor de comunicații electronice mobile celulare terestre aflați în roaming în străinătate (în cazul din urmă, apelul este rutat către furnizorul având asignat acest număr în țara respectivă);

[Punctul 14, subpunctul 1) modificat prin Hot. ANRCETI nr. 40 din 11.09.2014]

2) să utilizeze numărul **116111** numai pentru terminarea apelurilor, fără a exista posibilitatea inițierii de apeluri locale, naționale sau internaționale de la numerele respective;

3) să asigure activarea numărului **116111** în termen de cel mult 6 luni de la data eliberării licenței și să notifice Agenția în termen de cel mult 10 de zile de la data activării acestuia. Se consideră activat numărul din momentul în care a fost lansată o ofertă publică de acces la serviciul „*asistența telefonică pentru copii*”. În cazul neactivării numărului în termenul prevăzut, licența pentru utilizarea numărului 116111 se consideră nulă;

4) să se asigure, pe toată perioada de valabilitate a licenței, că accesul la servicii este disponibil non-stop, că informațiile privind disponibilitatea accesului la serviciu sunt ușor accesibile publicului. În cazul în care accesul la serviciu nu este disponibil, apelanții să fie informați despre perioada în care serviciul nu este disponibil cât și despre perioada când acesta va deveni disponibil;

5) să respecte prezentele condiții speciale și condițiile generale de licență pentru utilizarea resurselor de numerotare;

6) să se asigure că prestatorul de serviciu „*asistența telefonică pentru copii*” respectă următoarele obligații cu privire la utilizarea numărului:

a) utilizarea numărului **116111** doar în formatul în care a fost atribuit;

b) utilizarea numărului **116111** în exclusivitate pentru serviciile „*asistența telefonică pentru copii*”;

7) să asigure realizarea tuturor obligațiilor asumate prin oferta de participare la concursul de eliberare a licenței de utilizare a numărului **116111**;

8) să asigure protecția datelor cu caracter personal în condițiile [Legii cu privire la protecția datelor cu caracter personal, nr.133 din 8 iulie 2011](#) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.170–175, art.492);

9) să notifice Agenția cu 90 zile înainte de data sistării utilizării numărului **116111** despre această intenție.

V. RESPONSABILITĂȚI

15. Nerespectarea prezentelor condiții speciale de licență, condițiilor generale de licență, a legislației aplicabile furnizării serviciilor pentru care s-a eliberat licența conduce la aplicarea sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare.

VI. DISPOZIȚII FINALE

16. Prezentele condiții speciale de licență se interpretează de către Agenție și se aplică în conformitate cu legislația și reglementările Republicii Moldova. Orice caz de neînțelegere a drepturilor și obligațiilor stabilite în prezentele condiții speciale va fi soluționat în corespundere cu legislația și reglementările în vigoare în instanțele de judecată ale Republicii Moldova.

17. Prezentele condiții speciale de licență sunt considerate limitative și obligatorii, minimale sau maximale, după caz.

18. Prezentele condiții de licență se completează de drept cu condițiile generale pentru utilizarea resurselor de numerotare, aprobate prin [Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției nr.38 din 08.12.2008](#), cu cerințele și obligațiile ce se conțin în oferta de participare la concursul de eliberare a licenței și cu dispozițiile legale în vigoare ale altor reglementări din domeniul comunicațiilor electronice emise în acest sens.

19. Prezentele condiții speciale de licență pot fi modificate de către Agenție în conformitate cu legislația și reglementările în vigoare.

Anexa nr.3
la Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției
Naționale pentru Reglementare în Comunicații
Electronice și Tehnologia Informației
nr.19 din 12.07.2011

CONDIȚII SPECIALE DE LICENȚĂ privind utilizarea numărului național scurt 116123

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Numărul național scurt **116123** se atribuie de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, în continuare Agenția, în scopul utilizării exclusive pentru prestarea serviciilor armonizate cu caracter social „*asistență telefonică care oferă sprijin emoțional*”.

2. Serviciul „*asistență telefonică care oferă sprijin emoțional*” asigură:

1) dreptul apelantului de a beneficia de o relație umană adevărată (de încredere), în cadrul căreia este ascultat fără a fi judecat;

2) oferirea sprijinului emoțional apelanților care suferă de singurătate, care se află într-o stare de criză psihologică sau care se gândesc la suicid.

3. Accesul către numărul național scurt **116123** (în continuare – numărul **116123**) este gratuit pentru apelanții de pe teritoriul Republicii Moldova.

II. AUTORITATEA LICENȚEI

4. Titularul licenței este autorizat să utilizeze numărul **116123** pentru asigurarea accesului gratuit pentru apelant de la puncte terminale de pe întreg teritoriul Republicii Moldova la serviciu „*asistență telefonică care*

oferă sprijin emoțional’ furnizat de către prestatorul de servicii armonizate cu caracter social, în bază de contract încheiat cu acesta.

III. CONDIȚII DE UTILIZARE

5. Serviciul *„asistență telefonică care oferă sprijin emoțional”*, în continuare *serviciu*, trebuie să asigure accesul la informații sau asistență, sau un instrument de comunicare pentru utilizatori, sau la o combinație a acestor elemente.

6. Serviciul furnizat este accesibil tuturor utilizatorilor, fără a fi necesară o înregistrare prealabilă.

7. Durata serviciului furnizat este nelimitată.

8. Accesul la acest serviciu nu este condiționat de plata sau de angajamentul de plată a vreunui tarif.

9. În timpul efectuării apelului către numărul **116123** sunt interzise: publicitatea, divertismentul, marketingul și vânzarea sau utilizarea apelului în scopul vânzării de servicii comerciale în viitor.

10. Accesul la serviciu este disponibil non-stop (24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la nivel național).

11. Accesul la numărul **116123** are scopul utilizării finale și nu poate fi utilizat pentru furnizarea altor servicii de comunicații electronice.

12. Licența de utilizare a numărului național scurt **116123** nu poate fi transmisă sau cedată/cesionată terților, inclusiv altor furnizori de rețele și/sau servicii de comunicații electronice.

13. Titularul licenței nu datorează Agenției nici un tarif de utilizare a resurselor de numerotare pentru numărul **116123** atribuit.

IV. OBLIGAȚII CE REVIN TITULARULUI LICENȚEI

14. Pentru prestarea serviciului *„asistență telefonică care oferă sprijin emoțional”* titularul licenței are următoarele obligații:

1) să deschidă accesul la numărul **116123** pentru toți furnizorii de rețele publice de comunicații electronice, astfel încât să fie asigurat:

a) accesul gratuit pentru utilizatorii finali la acest număr, indiferent de tipul rețelei, fixă sau mobilă din care se inițiază apelurile;

b) accesul în condiții de roaming pentru utilizatorii aflați în roaming înregistrați în rețelele mobile (persoane din alte state aflate temporar în Republica Moldova), precum și pentru utilizatorii serviciilor de comunicații electronice mobile celulare terestre aflați în roaming în străinătate (în cazul din urmă, apelul este rutat către furnizorul având asignat acest număr în tara respectivă);

[Punctul 14, subpunctul 1) modificat prin Hot. ANRCETI nr. 40 din 11.09.2014]

2) să utilizeze numărul **116123** numai pentru terminarea apelurilor, fără a exista posibilitatea inițierii de apeluri locale, naționale sau internaționale de la numerele respective;

3) să asigure activarea numărului **116123** în termen de cel mult 6 luni de la data eliberării licenței și să notifice Agenția în termen de cel mult 10 de zile de la data activării acestuia. Se consideră activat numărul din momentul în care a fost lansată o ofertă publică de acces la serviciul *„asistență telefonică care oferă sprijin emoțional”*. În cazul neactivării numărului în termenul prevăzut, licența pentru utilizarea numărului **116123** se consideră nulă;

4) să se asigure, pe toata perioada de valabilitate a licenței, că accesul la servicii este disponibil non-stop, că informațiile privind disponibilitatea accesului la serviciu sunt ușor accesibile publicului. În cazul în care accesul la serviciu nu este disponibil, apelanții să fie informați despre perioada în care serviciul nu este disponibil cât și despre perioada când acesta va deveni disponibil;

5) să respecte prezentele condiții speciale și condițiile generale de licență pentru utilizarea resurselor de numerotare;

6) să se asigure că prestatorul de serviciu *„asistență telefonică care oferă sprijin emoțional”* respectă următoarele obligații cu privire la utilizarea numărului:

a) utilizarea numărului **116123** doar în formatul în care a fost atribuit;

b) utilizarea numărului **116123** în exclusivitate pentru serviciile *„asistență telefonică care oferă sprijin emoțional”*;

7) să asigure realizarea tuturor obligațiilor asumate prin oferta de participare la concursul de eliberare a licenței de utilizare a numărului **116123**;

8) să asigure protecția datelor cu caracter personal în condițiile [Legii cu privire la protecția datelor cu caracter personal, nr.133 din 8 iulie 2011](#) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.170–175, art.492);

9) să notifice Agenția cu 90 zile înainte de data sistării utilizării numărului **116123** despre această intenție.
[Pct.14 modificat prin Hotărârea ANRCETI nr.40 din 11.09.2014, în vigoare 11.09.2014]

V. RESPONSABILITĂȚI

15. Nerespectarea prezentelor condiții speciale de licență, condițiilor generale de licență, a legislației aplicabile prezentelor condiții conduce la aplicarea sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare.

VI. DISPOZIȚII FINALE

16. Prezentele condiții speciale de licență se interpretează de către Agenție și se aplică în conformitate cu legislația și reglementările Republicii Moldova. Orice caz de neînțelegere a drepturilor și obligațiilor stabilite în prezentele condiții speciale va fi soluționat în corespundere cu legislația și reglementările în vigoare în instanțele de judecată ale Republicii Moldova.

17. Prezentele condiții speciale de licență sunt considerate limitative și obligatorii, minimale sau maximale, după caz.

18. Prezentele condiții de licență se completează de drept cu condițiile generale pentru utilizarea resurselor de numerotare, aprobate prin [Hotărârea Consiliului de Administrație a Agenției nr.38 din 08.12.2008](#), cu cerințele și obligațiile ce se conțin în oferta de participare la concursul de eliberare a licenței și cu dispozițiile legale în vigoare ale altor reglementări din domeniul comunicațiilor electronice emise în acest sens.

19. Prezentele condiții speciale de licență pot fi modificate de către Agenție în conformitate cu legislația și reglementările în vigoare.

Anexa nr.4
la Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției
Naționale pentru Reglementare în Comunicații
Electronice și Tehnologia Informației
nr.19 din 12.07.2011

CONDIȚII SPECIALE DE LICENȚĂ privind utilizarea numărului național scurt 116006

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Numărul național scurt **116006** se atribuie de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, în continuare Agenția, în scopul utilizării exclusive pentru prestarea serviciilor armonizate cu caracter social „*linia de asistență telefonică pentru victimele infracțiunilor*”.

2. Serviciul „*linia de asistență telefonică pentru victimele infracțiunilor*” asigură:

- 1) posibilitatea acordării victimelor infracțiunilor a asistenței psihologice în astfel de situații;
- 2) informarea în legătură cu drepturile victimelor infracțiunilor și cu modalitățile de exercitare a acestor drepturi, precum și de îndrumare către instituțiile care le pot sprijini;
- 3) oferirea, în special, a informațiilor despre poliția locală și procedurile judiciare penale și aspecte legate de despăgubiri și asigurări;
- 4) oferirea asistenței pentru identificarea altor posibilități de sprijin.

3. Accesul către numărul național scurt **116006** (în continuare – numărul **116006**) este gratuit pentru apelanții de pe teritoriul Republicii Moldova.

II. AUTORITATEA LICENȚEI

4. Titularul licenței este autorizat să utilizeze numărul **116006** pentru asigurarea accesului gratuit pentru apelant de la puncte terminale de pe teritoriul Republicii Moldova la serviciul „*linia de asistență telefonică pentru victimele infracțiunilor*”, furnizat de către prestatorul de servicii armonizate cu caracter social, în bază de contract încheiat cu acesta.

III. CONDIȚII DE UTILIZARE

5. Serviciul „*linia de asistență telefonică pentru victimele infracțiunilor*”, în continuare serviciu, trebuie să asigure accesul la informații sau asistență, sau un instrument de comunicare pentru utilizatori, sau la o combinație a acestor elemente.

6. Serviciul prestat este accesibil tuturor utilizatorilor, fără a fi necesară o înregistrare prealabilă.

7. Durata serviciului prestat este nelimitată.

8. Accesul la acest serviciu nu este condiționat de plata sau de angajamentul de plată a vreunui tarif.

9. În timpul efectuării apelului către numărul **116006** sunt interzise: publicitatea, divertismentul, marketingul și vânzarea sau utilizarea apelului în scopul vânzării de servicii comerciale în viitor.

10. Accesul la serviciu este disponibil non-stop (24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la nivel național).

11. Accesul la numărul **116006** are scopul utilizării finale și nu pot fi furnizate alte servicii de comunicații electronice.

12. Licența de utilizare a numărului național scurt **116006** nu poate fi transmisă sau cedată/cesionată terților, inclusiv altor furnizori de rețele și/sau servicii de comunicații electronice.

13. Titularul licenței nu datorează Agenției nici un tarif de utilizare a resurselor de numerotare pentru numărul **116006** atribuit.

IV. OBLIGAȚII CE REVIN TITULARULUI LICENȚEI

14. Pentru prestarea serviciului „*linia de asistență telefonică pentru victimele infracțiunilor*” titularul licenței are următoarele obligații:

1) să deschidă accesul la numărul **116006** pentru toți furnizorii de rețele publice de comunicații electronice, astfel încât să fie asigurat:

a) accesul gratuit pentru utilizatorii finali la acest număr, indiferent de tipul rețelei, fixă sau mobilă, din care se inițiază apelurile;

b) accesul în condiții de roaming pentru utilizatorii aflați în roaming înregistrați în rețelele mobile (persoane din alte state aflate temporar în Republica Moldova), precum și pentru utilizatorii serviciilor de comunicații electronice mobile celulare terestre aflați în roaming în străinătate (în cazul din urmă, apelul este rutat către furnizorul având asignat acest număr în țara respectivă);

2) să utilizeze numărul **116006** numai pentru terminarea apelurilor, fără a exista posibilitatea originării de apeluri locale, naționale sau internaționale de la numerele respective;

3) să asigure activarea numărului **116006** în termen de cel mult 6 luni de la data eliberării licenței și să notifice Agenția în termen de cel mult 10 de zile de la data activării acestuia. Se consideră activat numărul din momentul în care a fost lansată o ofertă publică de acces la serviciul „*linia de asistență telefonică pentru victimele infracțiunilor*”. În cazul neactivării numărului în termenul prevăzut, licența pentru utilizarea numărului **116006** se consideră nulă;

4) să se asigure, pe toată perioada de valabilitate a licenței, că accesul la servicii este disponibil non-stop, că informațiile privind disponibilitatea accesului la serviciu sunt ușor accesibile publicului. În cazul în care accesul la serviciu nu este disponibil, apelanții să fie informați despre perioada în care serviciul nu este disponibil cât și despre perioada când acesta va deveni disponibil;

5) să respecte prezentele condiții speciale și condițiile generale de licență pentru utilizarea resurselor de numerotare;

6) să se asigure că prestatorul de serviciu „*linia de asistență telefonică pentru victimele infracțiunilor*” respectă următoarele obligații cu privire la utilizarea numărului:

a) utilizarea numărului **116006** doar în formatul în care a fost atribuit;

b) utilizarea numărului **116006** în exclusivitate pentru serviciile „*linia de asistență telefonică pentru victimele infracțiunilor*”;

7) să asigure realizarea tuturor obligațiilor asumate prin oferta de participare la concursul de eliberare a licenței de utilizare a numărului **116006**;

8) să asigure protecția datelor cu caracter personal în condițiile [Legii cu privire la protecția datelor cu caracter personal, nr.133 din 8 iulie 2011](#) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.170–175, art.492);

9) să notifice Agenția cu 90 zile înainte de data sistării utilizării numărului **116006** despre această intenție.

V. RESPONSABILITĂȚI

15. Nerespectarea prezentelor condiții speciale de licență, condițiilor generale de licență, a legislației aplicabile furnizării serviciilor pentru care s-a eliberat licența, conduce la aplicarea sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare.

VI. DISPOZIȚII FINALE

16. Prezentele condiții speciale de licență se interpretează de către Agenție și se aplică în conformitate cu legislația și reglementările Republicii Moldova. Orice caz de neînțelegere a drepturilor și obligațiilor stabilite în prezentele condiții speciale va fi soluționat în corespundere cu legislația și reglementările în vigoare în instanțele de judecată ale Republicii Moldova.

17. Prezentele condiții speciale de licență sunt considerate limitative și obligatorii, minimale sau maximale, după caz.

18. Prezentele condiții de licență se completează de drept cu condițiile generale pentru utilizarea resurselor de numerotare, aprobate prin [Hotărârea Consiliului de Administrație a Agenției nr.38 din 08.12.2008](#), cu cerințele și obligațiile ce se conțin în oferta de participare la concursul de eliberare a licenței și cu dispozițiile legale în vigoare ale altor reglementări din domeniul comunicațiilor electronice, emise în acest sens.

19. Prezentele condiții speciale de licență pot fi modificate de către Agenție în conformitate cu legislația și reglementările în vigoare.

[Anexa 4 introdusă prin Hot. ANRCETI nr. 40 din 11.09.2014]

Anexa nr.5
la Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției
Naționale pentru Reglementare în Comunicații
Electronice și Tehnologia Informației
nr.19 din 12.07.2011

CONDIȚII SPECIALE DE LICENȚĂ privind utilizarea numărului național scurt 116117

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Numărul național scurt **116117** se atribuie de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, în continuare *Agenția*, în scopul utilizării exclusive pentru prestarea serviciilor armonizate cu caracter social, și anume pentru „*serviciul medical telefonic ce nu intră în categoria cazurilor de urgență*”.

2. Serviciu definit ca „*serviciul medical telefonic ce nu intră în categoria cazurilor de urgență*” asigură:

1) direcționarea apelurilor către serviciile medicale adecvate pentru probleme urgente, dar care nu pun în pericol viața, în special dar nu exclusiv, în afara programului normal de lucru, în zilele de repaus săptămânal și în timpul sărbătorilor legale;

2) punerea apelanților în legătura cu o persoană responsabilă de preluarea apelurilor care deține experiență și competență necesare sau direct în legătură cu un cadru medical calificat.

3. Accesul către numărul național scurt **116117** (în continuare – numărul **116117**) este gratuit pentru apelanții de pe teritoriul Republicii Moldova.

II. AUTORITATEA LICENȚEI

4. Titularul licenței este autorizat să utilizeze numărul **116117** pentru asigurarea accesului gratuit pentru apelant de la puncte terminale de pe teritoriul Republicii Moldova la „*serviciul medical telefonic ce nu intră în categoria cazurilor de urgență*”, furnizat de către prestatorul de servicii armonizate cu caracter social, în bază de contract încheiat cu acesta.

III. CONDIȚII DE UTILIZARE

5. „*Serviciul medical telefonic ce nu intră în categoria cazurilor de urgență*”, în continuare *serviciu*, trebuie să asigure accesul la informații sau asistență, sau un instrument de comunicare pentru utilizatori, sau la o combinație a acestor elemente.

6. Serviciul prestat este accesibil tuturor utilizatorilor, fără a fi necesară o înregistrare prealabilă.

7. Durata serviciului prestat este nelimitată.
8. Accesul la acest serviciu nu este condiționat de plata sau de angajamentul de plată a vreunui tarif.
9. În timpul efectuării apelului către numărul **116117** sunt interzise: publicitatea, divertismentul, marketingul și vânzarea sau utilizarea apelului în scopul vânzării de servicii comerciale în viitor.
10. Accesul la serviciu este disponibil non-stop (24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la nivel național).
11. Accesul la numărul **116117** are scopul utilizării finale și nu pot fi furnizate alte servicii de comunicații electronice.
12. Licența de utilizare a numărului național scurt **116117** nu poate fi transmisă sau cedată/cesionată terților, inclusiv altor furnizori de rețele și/sau servicii de comunicații electronice.
13. Titularul licenței nu datorează Agenției nici un tarif de utilizare a resurselor de numerotare pentru numărul **116117** atribuit.

IV. OBLIGAȚII CE REVIN TITULARULUI LICENȚEI

14. Pentru prestarea „*serviciului medical telefonic ce nu intră în categoria cazurilor*” titularul licenței are următoarele obligații:

1) să deschidă accesul la numărul **116117** pentru toți furnizorii de rețele publice de comunicații electronice, astfel încât să fie asigurat:

a) accesul gratuit pentru utilizatorii finali la acest număr, indiferent de tipul rețelei, fixă sau mobilă, din care se inițiază apelurile;

b) accesul în condiții de roaming pentru utilizatorii aflați în roaming înregistrați în rețelele mobile (persoane din alte state aflate temporar în Republica Moldova), precum și pentru utilizatorii serviciilor de comunicații electronice mobile celulare terestre aflați în roaming în străinătate (în cazul din urmă, apelul este rutat către furnizorul având asignat acest număr în țara respectivă);

2) să utilizeze numărul **116117** numai pentru terminarea apelurilor, fără a exista posibilitatea originării de apeluri locale, naționale sau internaționale de la numerele respective;

3) să asigure activarea numărului **116117** în termen de cel mult 6 luni de la data eliberării licenței și să notifice Agenția în termen de cel mult 10 de zile de la data activării acestuia. Se consideră activat numărul din momentul în care a fost lansată o ofertă publică de acces la „*serviciul medical telefonic ce nu intră în categoria cazurilor de urgență*”. În cazul neactivării numărului în termenul prevăzut, licența pentru utilizarea numărului **116117** se consideră nulă;

4) să se asigure, pe toata perioada de valabilitate a licenței, că accesul la servicii este disponibil non-stop, că informațiile privind disponibilitatea accesului la serviciu sunt ușor accesibile publicului. În cazul în care accesul la serviciu nu este disponibil, apelanții să fie informați despre perioada în care serviciul nu este disponibil cât și despre perioada când acesta va deveni disponibil;

5) să respecte prezentele condiții speciale și condițiile generale de licență pentru utilizarea resurselor de numerotare;

6) să se asigure că prestatorul de „*serviciu medical telefonic ce nu intră în categoria cazurilor de urgență*” respectă următoarele obligații cu privire la utilizarea numărului:

a) utilizarea numărului **116117** doar în formatul în care a fost atribuit;

b) utilizarea numărului **116117** în exclusivitate pentru „*serviciul medical telefonic ce nu intră în categoria cazurilor de urgență*”;

7) să asigure realizarea tuturor obligațiilor asumate prin oferta de participare la concursul de eliberare a licenței de utilizare a numărului **116117**;

8) să asigure protecția datelor cu caracter personal în condițiile [Legii cu privire la protecția datelor cu caracter personal nr.133 din 8 iulie 2011](#) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.170–175, art.492);

9) să notifice Agenția cu 90 de zile înainte de data sistării utilizării numărului **116117** despre această intenție.

V. RESPONSABILITĂȚI

15. Nerespectarea prezentelor condiții speciale de licență, condițiilor generale de licență, a legislației aplicabile furnizării serviciilor pentru care s-a eliberat licența, conduce la aplicarea sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare.

VI. DISPOZIȚII FINALE

16. Prezentele condiții speciale de licență se interpretează de către Agenție și se aplică în conformitate cu legislația și reglementările Republicii Moldova. Orice caz de neînțelegere a drepturilor și obligațiilor stabilite în prezentele condiții speciale va fi soluționat în corespundere cu legislația și reglementările în vigoare în instanțele de judecată ale Republicii Moldova.

17. Prezentele condiții speciale de licență sunt considerate limitative și obligatorii, minimale sau maximale, după caz.

18. Prezentele condiții de licență se completează de drept cu condițiile generale pentru utilizarea resurselor de numerotare, aprobate prin [Hotărârea Consiliului de Administrație a Agenției nr.38 din 08.12.2008](#), cu cerințele și obligațiile ce se conțin în oferta de participare la concursul de eliberare a licenței și cu dispozițiile legale în vigoare ale altor reglementări din domeniul comunicațiilor electronice, emise în acest sens.

19. Prezentele condiții speciale de licență pot fi modificate de către Agenție în conformitate cu legislația și reglementările în vigoare.

[Anexa 5 introdusă prin Hot. ANRCETI nr. 40 din 11.09.2014]