

În temeiul dispozițiilor art. 11 alin. (1) și art. 12 alin. (1) și (3) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009 privind înființarea Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, aprobată prin Legea nr. 113/2010, precum și ale art. 13 alin. (2) și art. 20 alin. (4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2008,

**PREȘEDINTELE AUTORITĂȚII NAȚIONALE PENTRU ADMINISTRARE ȘI  
REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII**

emite prezenta:

**DECIZIE**

**privind modificarea Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Comunicații  
nr. 1.023/2008 privind realizarea comunicațiilor către Sistemul național unic  
pentru apeluri de urgență**

**Art.I.** – Capitolul IV „Măsuri pentru limitarea apelării abuzive a serviciului de urgență 112” din Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Comunicații nr. 1.023/2008 privind realizarea comunicațiilor către Sistemul național unic pentru apeluri de urgență, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 734 din 30 octombrie 2008, conținând art. 35-37, se modifică și va avea următorul cuprins:

#### „CAPITOLUL IV

### **Măsuri privind limitarea apelării abuzive și involuntare a serviciului de urgență 112**

**Art.35.** – (1) Până la data de 1 februarie 2011, furnizorii de rețele publice mobile de telefonie au obligația de a pune la dispoziția administratorului SNUAU posibilitatea de a transmite către abonații care au efectuat apeluri abuzive către serviciul de urgență 112 următorul mesaj scurt în format text: *„Ati apelat abuziv serviciul de urgenta 112. Conform prevederilor legale apelarea abuziva a numarului 112 se pedepseste cu amenda de la 500 lei la 1.000 lei.”*<sup>1</sup>

(2) În cazul apelurilor originare din rețelele publice mobile de telefonie, administratorul SNUAU implementează următoarele măsuri, astfel:

a) în cazul abonaților care au apelat abuziv de cel puțin două ori serviciul de urgență 112, în cursul aceleiași zile, transmite un mesaj scurt, cu textul prevăzut la alin. (1);

b) suplimentar față de măsura prevăzută la lit. a), în cazul abonaților care au apelat abuziv serviciul de urgență 112 de cel puțin 6 ori în cursul aceleiași zile, înainte de a fi direcționați către unul dintre operatorii 112, administratorul SNUAU direcționează apelul către o platformă interactivă, prin intermediul căreia apelanților, la orice apel către serviciul de urgență 112 realizat într-o perioadă de 5 zile, li se transmite un mesaj vocal automat cu următorul cuprins: *„Ați apelat abuziv serviciul de urgență 112. Conform prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2008, apelarea repetată, cu rea intenție, a numărului 112, fără ca apelantul să justifice o stare care necesită acțiunea agențiilor specializate de intervenție, sau apelarea numărului 112 pentru a aduce injurii operatorilor se sancționează cu amendă de la 500 lei la 1.000 lei. De asemenea, cu aceeași amendă se sancționează și alertarea falsă a agențiilor specializate de intervenție. Dacă alarmarea, fără un motiv întemeiat, a organelor specializate se realizează cu*

---

<sup>1</sup> Notă: Din cauza unei erori materiale în Monitorul Oficial mesajul scurt în format text prevăzut la acest articol a apărut cu diacritice. ANCOM va solicita rectificarea acestei erori.

*privire la răspândirea sau folosirea de produse, substanțe, materiale, microorganisme ori toxine de natură să pună în pericol sănătatea oamenilor sau a animalelor ori mediul înconjurător atunci pedeapsa este închisoarea de la 1 an la 3 ani, potrivit Legii nr. 535/2004 privind prevenirea și combaterea terorismului. Apelul va fi înregistrat și poate fi utilizat ca probă în justiție. Continuarea convorbirii reprezintă acceptul dumneavoastră. Veți fi redirecționat către un operator 112."*

(3) În cazul apelurilor originare din rețelele publice fixe de telefonie în cazul abonaților care au apelat abuziv serviciul de urgență 112 de mai mult de două ori în cursul aceleiași zile, administratorul SNUAU direcționează apelul către o platformă interactivă, prin intermediul căreia se transmite apelanților, la orice apel către serviciul de urgență 112 realizat într-o perioadă de 5 zile, un mesaj vocal automat având cuprinsul prevăzut la alin. (2) lit. b), înainte de a fi direcționați către unul dintre operatorii 112.

(4) În cazul apelurilor involuntare, originare din rețelele publice fixe sau mobile de telefonie, administratorul SNUAU ia măsurile tehnice pentru direcționarea apelurilor, în cursul aceleiași zile, exclusiv pe durata rămasă din ziua respectivă, către o platformă interactivă, prin intermediul căreia se transmite apelanților un mesaj vocal automat cu următorul cuprins: „*Ați apelat serviciul de urgență 112. Dacă doriți să intrați în legătură directă cu un operator, vă rugăm să apăsați tasta 5 de două ori.*"

(5) Măsura prevăzută la alin. (4) se aplică pentru următoarele categorii de apeluri involuntare, definite conform procedurilor de lucru și criteriilor operaționale stabilite de administratorul SNUAU:

- a) apeluri involuntare silențioase;
- b) apeluri involuntare număr greșit.

(6) În cazul în care, după un timp de așteptare de 20 de secunde, apelantul prevăzut la alin. (4) nu efectuează procedura solicitată, pentru a intra în legătură directă cu unul dintre operatorii serviciului de urgență 112, apelul este deconectat.

(7) Măsurile prevăzute la alin. (2) - (4) se implementează de administratorul SNUAU până la data de 1 mai 2011.

(8) Termenele prevăzute la alin. (2) – (4) se calculează pe zile calendaristice, începând cu ziua realizării apelului care determină aplicarea măsurii corespunzătoare, și expiră la ora 24,00 a zilei de împlinire a termenelor respective.

**Art.36.** – (1) Condițiile tehnice și economice aferente implementării măsurilor prevăzute la art. 35 alin. (1) se stabilesc de administratorul SNUAU și de furnizorii de rețele publice mobile de telefonie până la data de 15 ianuarie 2011.

(2) Tarifele care pot fi percepute pentru transmiterea mesajelor scurte cu textul prevăzut la art. 35 alin. (1) de către furnizorii de rețele publice mobile de telefonie nu pot depăși 0,30 eurocenți/mesaj, fără a include TVA.

(3) Condițiile prevăzute la alin. (1) se comunică de către administratorul SNUAU către ANCOM în termen de 10 zile de la data stabilirii acestora.

**Art.37.** – (1) Administratorul SNUAU transmite semestrial ANCOM statisticile zilnice privind numărul de apeluri reale, abuzive, false și involuntare, astfel:

a) până la data de 31 iulie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 ianuarie și 30 iunie;

b) până la data de 31 ianuarie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 iulie și 31 decembrie.

(2) Statisticile prevăzute la alin. (1) vor cuprinde următoarele informații, grupate în câmpuri:

a) județul;

b) luna în care au fost efectuate apelurile;

c) ziua în care au fost efectuate apelurile;

d) rețeaua din care a fost originat apelul;

e) numărul de telefon de la care au fost primite apeluri abuzive, false și involuntare;

f) numărul de apeluri abuzive, false și involuntare primite;

g) măsura aplicată în cazul apelurilor abuzive și involuntare primite;

h) numărul total al apelurilor în perioada de raportare;

i) numărul total al apelurilor reale în perioada de raportare.

(3) Prin derogare de la dispozițiile alin. (1), prima raportare în formatul prevăzut la alin. (2) se realizează până la data de 31 iulie 2011, pentru perioada cuprinsă între data de 1 mai 2011 și 30 iunie 2011.”

**Art.II.** – Prezenta decizie se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

**PREȘEDINTE,  
MARIUS CĂTĂLIN MARINESCU**

București, 23 noiembrie 2010

Nr. 861