RAPORT privind
disponibilitatea serviciilor armonizate cu caracter social

I. Scopul raportului

Raportul analizează disponibilitatea şi accesibilitatea serviciilor armonizate cu caracter social pentru utilizatorii finali din ţara noastră. Această analiză este realizată pe baza unor informaţii publice, dar şi în urma unui dialog avut cu furnizorii de servicii de comunicaţii electronice destinate publicului şi cu furnizorii serviciilor armonizate cu caracter social.

Analiza urmăreşte evaluarea stadiului implementării în România a cadrului de reglementare european cu privire la armonizarea resurselor de numerotaţie de forma 116(xyz) pentru furnizarea serviciilor armonizate cu caracter social. În cadrul raportului sunt prezentate atât prevederile legislative naţionale, la nivel de legislaţie primară şi la nivel de legislaţie secundară, care transpun prevederile deciziilor Comisiei Europene, cât şi acţiunile desfăşurate de către Autoritatea Naţională pentru Administrare şi Reglementare în Comunicaţii (ANCOM) în vederea transpunerii în practică a prevederilor din legislaţia naţională, în consens cu procese desfăşurate la nivel european.

Pentru realizarea unei imagini complete este important a plasa situaţia din România în contextul european al utilizării numerelor armonizate cu caracter social. În acest context, este prezentată situaţia implementării numerelor care încep cu „116" în celelalte ţări europene.

De asemenea, raportul analizează impactul pe care armonizarea utilizării resurselor de numerotaţie la nivel european îl are asupra cetăţeanului. Pe baza unor studii elaborate la nivelul sau cu avizul Comisiei Europene (CE) sunt prezentate o serie de aspecte precum gradul de cunoaştere a acestor servicii sau percepţia asupra lor, care să ofere o imagine a măsurii în care cetăţenii consideră util acest demers de armonizare a numerotaţiei pentru furnizarea unor servicii cu caracter social. Şi în acest caz, prezentarea face referire la situaţia existentă la nivel european.

II. Cadrul legal

A. Cadrul legal la nivel european

A.1 DIRECTIVE ŞI DECIZII

Potrivit art. 10 alin. (4) din Directiva 2002/21/CE a Parlamentului European şi a Consiliului din 7 martie 2002 privind un cadru de reglementare comun pentru reţelele şi serviciile de comunicaţii electronice (*Directiva-cadru*), Statele Membre ale Uniunii Europene sprijină armonizarea resurselor de numerotaţie în cadrul Comunității atunci când acest lucru este necesar pentru favorizarea dezvoltării serviciilor paneuropene. Comisiei Europene i s-a dat posibilitatea ca, acţionând în conformitate cu procedura prevăzută la art. 22 alin. (3) al aceleiaşi directive, să ia măsurile tehnice de aplicare adecvate în această privință.

Având în vedere Directiva-cadru şi, în special, aceste prevederi, ulterior a fost adoptată Decizia Comisiei Europene 2007/116/CE privind rezervarea seriei naţionale de numere care încep cu „116" ca numere armonizate pentru servicii armonizate cu caracter social.

În preambulul Deciziei Comisiei Europene 2007/116/CE se arată că este de dorit, pentru confortul şi siguranţa cetăţenilor Statelor Membre, inclusiv a acelora aflaţi în călătorii în străinătate şi a acelora cu dizabilităţi, să existe posibilitatea accesului la anumite servicii cu caracter social, prin intermediul aceloraşi numere, uşor de recunoscut, indiferent de statul în care este furnizat serviciul respectiv. De asemenea, este subliniată necesitatea aplicării principiului „acelaşi număr = acelaşi serviciu", astfel încât un anumit serviciu, furnizat în oricare dintre Statele Membre, să fie

asociat întotdeauna cu un număr unic specific, pentru accesul la serviciu formându-se aceeaşi secvenţă de cifre, indiferent de locul de unde este originat apelul. Se menţionează că funcţia socială a serviciilor în discuţie ar fi reflectată dacă numerele utilizate ar fi numere de acces gratuit (frephone numbers), fără ca acest deziderat să impună operatorilor suportarea costurilor aferente pentru transportul apelurilor. Potrivit Deciziei Comisiei Europene 2007/116/CE accesul gratuit pentru apelant reprezintă una dintre caracteristicile serviciilor armonizate cu caracter social.

Prin acelaşi act normativ au fost stabilite o serie de condiţii asociate dreptului de utilizare a numerelor armonizate începând cu 116 pentru servicii armonizate cu caracter social, după cum urmează:

1) serviciul trebuie să furnizeze informaţii sau asistenţă cetăţenilor sau un instrument de comunicare pentru cetăţeni, ori o combinaţie a acestor elemente;

2) serviciul furnizat trebuie să fie accesibil tuturor cetăţenilor, fără a fi necesară o înregistrare prealabilă;

3) serviciul nu trebuie să fie furnizat pentru o durată limitată;

4) accesul la serviciu nu trebuie să fie condiţionat de plata sau de angajamentul de plată a vreunui tarif;

5) în timpul apelului către aceste numere sunt interzise publicitatea, divertismentul, marketingul şi vânzarea sau utilizarea apelului în scopul vânzării de servicii comerciale în viitor.

Decizia Comisiei Europene 2007/116/CE dispune ca în Planurile naţionale de numerotaţie ale Statelor Membre să fie rezervată gama de numere care încep cu 116 pentru numere armonizate destinate furnizării serviciilor armonizate cu caracter social şi, în scopul de a permite o actualizare flexibilă, prevede o anexă cu lista numerelor armonizate, pe măsură ce acestea sunt rezervate de Comisia Europeană pentru furnizarea unor anumite servicii cu caracter social. Se stipulează ca numerele care figurează în anexă să fie utilizate în mod exclusiv pentru serviciile pentru care au fost rezervate şi se interzice utilizarea unor alte numere începând cu 116, care nu sunt listate în anexă. Pentru evitarea unor confuzii cu numărul unic pentru apeluri de urgenţă 112, este prevăzut că numărul 116112 nu poate fi alocat şi utilizat pentru aceste servicii.

Statele Membre sunt ţinute să ia măsuri la nivel naţional, pe baza cărora să fie posibilă alocarea numerelor care încep cu 116 de către autoritatea naţională de reglementare competentă. Este specificat că rezervarea unui anumit număr pentru un anumit serviciu cu caracter social, prin includerea sa în anexa deciziei, nu atrage după sine obligaţia Statelor Membre de a asigura furnizarea serviciului respectiv pe teritoriul lor. Pe de altă parte însă, după ce un număr a fost introdus în anexă, Statelor Membre le incumbă iniţial obligaţia de a face public faptul că numărul în cauză este disponibil pentru alocare în vederea furnizării serviciului cu caracter social corespunzător şi că se pot depune solicitări pentru obţinerea dreptului de utilizare a numărului, iar ulterior, de a înainta periodic Comisiei un raport cu privire la utilizarea efectivă a numerelor din anexă pentru furnizarea serviciilor pe teritoriul lor.

Decizia Comisiei Europene 2007/116/CE includea, iniţial, în anexă un singur număr (116000) rezervat pentru serviciul denumit „linie telefonică de urgenţă pentru copii dispăruţi", fără a fi precizate însă condiţiile specifice de furnizare a acestui serviciu. Ulterior, aceasta a fost completată prin Decizia Comisiei Europene 2007/698/CE şi prin Decizia Comisiei Europene 2009/884/CE, adăugându-se Anexei la Decizia Comisiei Europene 2007/116/CE alte patru numere rezervate de Comisie, cu descrieri detaliate ale tuturor serviciilor, precum şi cu condiţiile specifice de furnizare a acestora. Tabelul următor prezintă Anexa - „Lista numerelor rezervate pentru serviciile armonizate cu caracter social" în vigoare la acest moment:

LISTA NUMERELOR REZERVATE PENTRU SERVICII CU CARACTER SOCIAL

Număr	**Serviciul pentru care este rezervat numărul**	**Condiţii specifice asociate dreptului de utilizare a numărului**
116 000	*Denumirea serviciului:* Linii telefonice de urgență pentru copii dispăruți *Descriere:* Serviciul (a) preia apeluri prin care se anunță dispariția unor copii și le transferă poliției; (b) oferă îndrumare și sprijin persoanelor în grija cărora se află copilul dispărut; (c) sprijină desfășurarea investigației.	Serviciu disponibil non-stop (24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la nivel național).
116 006	*Denumirea serviciului:* Linie de asistență telefonică pentru victimele infracțiunilor *Descriere:* Serviciul oferă victimelor infracțiunilor posibilitatea de a primi asistență psihologică în astfel de situații, de a fi informate în legătură cu drepturile lor și cu modalitățile de exercitare a acestor drepturi, precum și de a fi îndrumate către instituțiile care le pot sprijini. Serviciul oferă, în special, informații despre (a) poliția locală și procedurile judiciare penale și (b) aspecte legate de despăgubiri și asigurări. De asemenea, acest serviciu oferă asistență pentru identificarea altor posibilități de sprijin.	Atunci când serviciul nu este disponibil non-stop (24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la nivel național), furnizorul acestuia trebuie să garanteze că informațiile privind disponibilitatea serviciului sunt ușor accesibile publicului și că, pe perioada în care serviciul nu este disponibil, apelanții sunt informați când va deveni disponibil serviciul.
116 111	*Denumirea serviciului:* Linii de asistență telefonică pentru copii *Descriere:* Serviciul oferă ajutor copiilor care au nevoie de îngrijire și protecție și îi pune în legătură cu diverse organizații și resurse, oferind totodată copiilor posibilitatea 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.	Atunci când serviciul nu este disponibil non-stop (24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la nivel național), furnizorul acestuia trebuie să garanteze că informațiile privind disponibilitatea serviciului sunt ușor accesibile publicului și că, pe perioada în care serviciul nu este disponibil, apelanții sunt informați când va deveni disponibil serviciul.
116 117	*Denumirea serviciului:* Serviciul medical telefonic ce nu intră în categoria cazurilor de urgență *Descriere:* Serviciul direcționează apelurile 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. Serviciul pune apelanții în legătură cu o persoană responsabilă de preluarea apelurilor care deține experiența și competența necesare sau îi pune direct în legătură cu un cadru medical calificat.	Atunci când serviciul nu este disponibil non-stop (24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la nivel național), furnizorul acestuia trebuie să garanteze că informațiile privind disponibilitatea serviciului sunt ușor accesibile publicului și că, pe perioada în care serviciul nu este disponibil, apelanții sunt informați când va deveni disponibil serviciul.
116 123	*Denumirea serviciului:* Linii de asistență telefonică care oferă sprijin psihologic *Descriere:* Serviciul permite apelantului să beneficieze de o relație umană reală, în cadrul căruia este ascultat fără a fi judecat. Acesta oferă sprijin psihologic apelanților care suferă de singurătate, care se află într-o stare de criză psihologică sau care se gândesc la suicid.	Atunci când serviciul nu este disponibil non-stop (24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la nivel național), furnizorul acestuia trebuie să garanteze că informațiile privind disponibilitatea serviciului sunt ușor accesibile publicului și că, pe perioada în care serviciul nu este disponibil, apelanții sunt informați când va deveni disponibil serviciul.

În anul 2009, au fost adoptate Directiva 2009/140/CE a Parlamentului European şi a Consiliului de modificare a Directivelor 2002/21/CE privind un cadru de reglementare comun pentru reţelele și serviciile de comunicaţii electronice, 2002/19/CE privind accesul la reţelele de comunicaţii electronice și la infrastructura asociată, precum şi interconectarea acestora și 2002/20/CE privind autorizarea reţelelor și serviciilor de comunicaţii electronice şi Directiva 2009/136/CE a Parlamentului European şi a Consiliului din 25 noiembrie 2009 de modificare a Directivei 2002/22/CE privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la reţelele și serviciile de comunicaţii electronice, a Directivei 2002/58/CE privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidenţialităţii în sectorul comunicaţiilor publice și a Regulamentului (CE) nr.2006/2004 privind cooperarea dintre autorităţile naţionale însărcinate să asigure aplicarea legislaţiei în materie de protecţie a consumatorului, acte ce au revizuit şi reglementările specifice serviciilor armonizate cu caracter social.

Unele din modificările aduse de Directiva 2009/136/CE a Parlamentului European şi a Consiliului asupra Directivei 2002/22/CE a Parlamentului European şi a Consiliului (*Directiva Serviciului Universal*) au vizat aspecte specifice referitoare la numerele armonizate din categoria „116", rezervate pentru furnizarea serviciilor armonizate cu caracter social la nivel european, considerându-se în primul rând că este necesar ca dispoziţiile deciziilor specifice referitoare la numerele ce încep cu „116" să fie reflectate prin prevederi generale noi şi la nivelul Directivelor europene, în scopul facilitării accesului persoanelor cu dizabilităţi la serviciile cu caracter social. De asemenea, pornind de la constatarea disponibilităţii limitate a serviciului furnizat prin intermediul numărului 116000, s-a apreciat că Statele Membre ar trebui să depună toate eforturile, fără întârziere, pentru a asigura că serviciul corespunzător este efectiv disponibil pe teritoriul lor, organizând, acolo unde este cazul, proceduri de atribuire cu scopul de a invita părţile interesate să furnizeze acest serviciu.

Pornind de la consideraţiile de mai sus, în Directiva Serviciului Universal a fost introdus un articol nou, art. 27a - „*Numere armonizate pentru servicii armonizate cu caracter social, inclusiv numărul liniei telefonice de urgenţă pentru copiii dispăruţi*". Potrivit dispoziţiilor art. 27a, Statele Membre trebuie să promoveze numerele listate în anexa Deciziei referitoare la numerele armonizate ce încep cu „116", să încurajeze furnizarea pe teritoriul lor a serviciilor pentru care sunt rezervate aceste numere, să ia măsurile necesare pentru a facilita accesul cât mai larg cu putinţă al persoanelor cu dizabilităţi la serviciile furnizate prin intermediul numerelor din categoria „116", să asigure informarea cetăţenilor în mod adecvat în legătură cu existenţa și utilizarea serviciilor corespunzătoare acestor numere, mai ales prin iniţiative care să vizeze în mod specific persoanele care călătoresc între Statele Membre. Măsurile vizând situaţia specială a accesului persoanelor cu dizabilităţi la aceste servicii în cursul unei călătorii în alt Stat Membru, fac obiectul unei menţiuni distincte, textul arătând că aceste măsuri se vor baza şi vor respecta standardele şi specificaţiile relevante publicate conform art. 17 din Directiva-cadru.

În afară de măsurile cu aplicabilitate generală pentru toate numerele ce încep cu „116", prin textul adăugat se cere Statelor Membre să depună toate eforturile pentru a se asigura accesul la serviciul furnizat prin numărul 116000.

Pentru punerea în aplicare eficientă a prevederilor de mai sus, Comisia îşi rezervă dreptul de a adopta măsuri tehnice, după consultarea Organismului autorităţilor europene de reglementare în domeniul comunicaţiilor electronice (OAREC).

A.2 PROCEDURA DE REZERVARE A UNUI NUMĂR DIN CATEGORIA „116" DIN ANEXA DECIZIEI COMISIEI EUROPENE 2007/116/CE REVIZUITĂ

În cursul anului 2011, la cererea Statelor Membre ale Comitetului pentru Comunicaţii (COCOM), a fost modificată procedura de rezervare, la nivelul Uniunii Europene (UE), a numerelor ce încep cu „116" din Anexa Deciziei Comisiei Europene 2007/116/CE revizuită.

Astfel, prin Anexa 1 - „Numere armonizate pentru servicii cu caracter social. Linii directoare procedurale pentru solicitarea, rezervarea şi alocarea unui număr armonizat", la documentul COCOM11-11 s-au prevăzut etapele pentru:

a) solicitarea introducerii unui nou număr „116" în Anexa Deciziei Comisiei Europene 2007/116/CE;

b) rezervarea la nivelul UE a unui anumit număr din categoria „116” pentru un serviciu specific, condiţionat de obţinerea suportului din partea majorităţii Statelor Membre;

c) alocarea la nivel naţional a unui număr din categoria „116” (recunoscută a fi o problemă de responsabilitate naţională).

A.3 DOCUMENTE EMISE LA NIVELUL COMITETULUI PENTRU COMUNICAŢII ELECTRONICE (ECC)

La Plenara Comitetului pentru Comunicaţii Electronice (ECC) din 3-7 iulie 2006 s-a cerut Grupului de lucru Numerotaţie – Nume – Adrese (WG NNA) din cadrul ECC să extindă domeniul de aplicabilitate al Deciziei Comisiei Europene 2007/116/CE referitoare la numerele „116”, asupra celorlalte state membre ale ECC care nu erau State Membre ale UE (amintim că la acel moment România nu era Stat Membru UE).

Astfel, cu ocazia Plenarei ECC desfăşurată în România, la Constanţa, din perioada 2-6 iulie 2007, a fost adoptată Decizia ECC cu privire la rezervarea domeniului de numere naţionale începând cu „116” pentru numere armonizate pentru servicii armonizate cu caracter social (ECC/DEC/(07)03). Decizia a fost ulterior amendată în două rânduri (26.02.2008 şi, respectiv 16.06.2010) pentru a prelua modificările introduse în anexa Deciziei Comisiei Europene 2007/116/CE.

De asemenea, pe baza activităţii desfăşurate în cadrul WG NNA (echipa de proiect "Coduri scurte armonizate la nivel European" – PT HESC) au fost elaborate Recomandarea ECC cu privire la servicii utilizând codurile scurte armonizate la nivel european din domeniile de numere naţionale începând cu „116” (ECC/REC/(08)03), precum şi Decizia ECC cu privire la rezervarea domeniului de numere naţionale SMS începând cu „116” pentru numere SMS armonizate pentru servicii armonizate cu caracter social (ECC/DEC/(09)06). Decizia a fost ulterior amendată (16.10.2010) pentru a reflecta modificările introduse în anexa Deciziei Comisiei Europene 2007/116/CE.

Recomandarea ECC/REC/(08)03 prevedea că statele membre CEPT trebuie să ia toate măsurile posibile pentru ca apelurile către numerele din categoria „116” să fie gratuite pentru apelanţi (cu introducerea unor anunţuri netaxate referitoare la tarif, acolo unde apelurile nu sunt gratuite), şi să explice furnizorilor de servicii cu caracter social că pot utiliza sponsorizări pentru acoperirea costurilor apelurilor către numerele ce încep cu „116”.

Decizia ECC/DEC/(09)06 a extins câmpul serviciilor furnizate prin intermediul numerelor „116”, introducând şi posibilitatea oferirii de servicii tip SMS pe lângă serviciile vocale pe asemenea numere.

B. Cadrul legal la nivel naţional

După intrarea în vigoare a Deciziei Comisiei Europene 2007/116/CE, Autoritatea Naţională pentru Administrare şi Reglementare în Comunicaţii (denumită, în continuare, *ANRCTI* sau *ANCOM*, corespunzător denumirilor oficiale ale instituţiei la anumite momente de timp, sau prin denumirea generică *Autoritatea*) a stabilit, prin Decizia preşedintelui ANRCTI nr. 2895/2007 privind Planul naţional de numerotaţie, destinaţia numerelor scurte de forma 116(xyz) ca numere naţionale pentru servicii armonizate cu caracter social şi în particular a numărului 116000 ca număr de urgenţă pentru copii dispăruţi. Ulterior a fost elaborată Decizia preşedintelui ANRCTI nr. 321/2008 privind alocarea şi utilizarea unor numere naţionale scurte pentru servicii armonizate la nivel european. Decizia preşedintelui ANRCTI nr. 321/2008, aplicabilă atât numerelor naţionale pentru serviciile armonizate cu caracter social, de forma 116(xyz), dar şi numerelor scurte pentru servicii de informaţii privind abonaţii, de forma 118(xyz) a intrat în vigoare la data de 28 aprilie 2008.

Este deosebit de important faptul că în cadrul Deciziei preşedintelui ANRCTI nr. 321/2008, *serviciul armonizat cu caracter social* se defineşte ca fiind un serviciu care corespunde unei descrieri comune, accesibil cetăţenilor prin intermediul unui număr cu acces gratuit pentru apelant, care poate fi util vizitatorilor din alte ţări şi care răspunde unor nevoi sociale specifice, care contribuie în special la bunăstarea şi siguranţa cetăţenilor sau ale unor anumite categorii de cetăţeni ori care ajută cetăţenii aflaţi în dificultate. Prevăzând în mod expres ca accesul la aceste servicii să fie gratuit pentru apelant, cadrul legal la nivel naţional urmăreşte să asigure beneficiul

utilizatorilor, prin eliminarea unei posibile cauze de inhibare a intenţiei de a iniţia apeluri către serviciile cu caracter social.

Decizia preşedintelui ANRCTI nr. 321/2008 stabileşte regulile de utilizare a numerelor naţionale scurte pentru servicii armonizate cu caracter social, precum şi condiţiile în care un furnizor de servicii de comunicaţii electronice destinate publicului dobândeşte şi îşi poate exercita dreptul de a utiliza aceste numere, pentru o perioadă limitată.

În conformitate cu prevederile deciziei, un număr naţional scurt de forma 116(xyz) se utilizează pentru un anumit serviciu armonizat cu caracter social.

Condiţiile generale de utilizare a numerelor pentru servicii armonizate cu caracter social sunt:

a) serviciul furnizat prin intermediul acestor numere trebuie să asigure accesul la informaţii sau asistenţă ori la un instrument de comunicare pentru cetăţeni ori la o combinaţie a acestor elemente;
b) serviciul furnizat este accesibil tuturor cetăţenilor, fără a fi necesară o înregistrare prealabilă;
c) serviciul nu este furnizat pentru o durată limitată;
d) accesul la acest serviciu nu este condiţionat de plata sau de angajamentul de plată a vreunui tarif;
e) în timpul apelului către aceste numere sunt interzise: publicitatea, divertismentul, marketingul şi vânzarea sau utilizarea apelului în scopul vânzării de servicii comerciale în viitor.
f) numerele naţionale scurte de forma 116(xyz) vor permite doar terminarea apelurilor la puncte terminale de pe teritoriul României.

Referitor la caracteristicile serviciilor pentru care pot fi utilizate numerele scurte de forma 116(xyz), decizia menţionează că acestea sunt cele definite în Anexa la Decizia Comisiei Europene 2007/116/CE revizuită şi că orice rezervare a unui număr nou este publicată pe pagina de internet a Autorităţii. Autoritatea deschide spre alocare numerele respective la nivel naţional odată ce acestea au fost deschise spre alocare la nivel european în conformitate cu prevederile din Decizia Comisiei Europene 2007/116/CE.

La stabilirea condiţiilor de alocare a numerelor pentru servicii armonizate cu caracter social, Autoritatea a avut în vedere prevederile legislaţiei naţionale referitoare la alocarea resurselor de numerotaţie, potrivit cărora resursele de numerotaţie se alocă furnizorilor de servicii de comunicaţii electronice destinate publicului (nu şi furnizorilor de conţinut al serviciilor cu caracter social).

Având în vedere caracterul social al serviciilor furnizate prin intermediul acestor numere, prin procedura de alocare s-au stabilit o serie de măsuri astfel încât să se asigure disponibilitatea şi implementarea efectivă a numerelor alocate. Astfel, la deschiderea spre alocare a fiecărui număr naţional scurt de forma 116(xyz), Autoritatea publică pe pagina sa de internet grila de punctaj privind criteriile de evaluare a cererilor de acordare a Licenţei de utilizare a unor resurse de numerotaţie (LURN) pentru fiecare număr naţional scurt de forma 116(xyz). Criteriile de evaluare au în vedere îndeplinirea anumitor condiţii atât de către furnizorul de servicii de comunicaţii electronice cât şi de către furnizorul serviciului armonizat cu caracter social căruia îi va fi asignat numărul. Pe lângă criteriile generale de alocare a resurselor de numerotaţie, Autoritatea ia în considerare accesibilitatea numărului, experienţa anterioară a furnizorului de servicii de comunicaţii electronice destinate publicului, precum şi capacitatea furnizorului serviciului armonizat cu caracter social de a asigura respectarea şi implementarea caracteristicilor serviciului furnizat prin intermediul numărului respectiv. Este asigurată o perioadă de 30 de zile de la momentul deschiderii spre alocare a unui număr, în care pot fi depuse cererile de alocare. În cazul în care în această perioadă un număr de forma 116(xyz) este solicitat de mai mulţi furnizori de servicii de comunicaţii electronice destinate publicului, Autoritatea alocă numărul solicitat furnizorului care acumulează cel mai mare număr de puncte, pe baza grilei de punctaj stabilite. În situaţia în care un număr deschis pentru alocare nu este solicitat în termenul de 30 de zile menţionat, Autoritatea va aloca numărul primului furnizor care depune o cerere în acest sens, dacă sunt îndeplinite toate condiţiile din Decizia preşedintelui ANRCTI nr. 321/2008.

Ordonanţa de Urgenţă a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicaţiile electronice, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 140/2012 (denumită în continuare *OUG nr. 111/2011*) transpune în legislaţia naţională prevederile actualului cadru de reglementare la nivel european. Prevederile art. 27a din Directiva Comisiei Europene 2009/136/CE, referitoare la numerele

armonizate cu caracter social de forma 116 au fost transpuse prin art. 72 al OUG nr. 111/2011 astfel:

*„**Art. 72.** – (1) Numerele naţionale scurte de forma 116(xyz) sunt rezervate pentru furnizarea serviciilor armonizate cu caracter social la nivel european.*

(2) ANCOM ia măsurile necesare pentru a asigura alocarea şi utilizarea tuturor numerelor naţionale scurte pentru servicii armonizate cu caracter social, în special pentru a asigura utilizarea şi accesibilitatea numărului 116000, ca linie telefonică de urgenţă pentru copii dispăruţi.

(3) ANCOM adoptă măsuri specifice pentru a se asigura că utilizatorii finali cu dizabilităţi beneficiază în cea mai mare măsură de accesul la serviciile armonizate cu caracter social.

(4) Măsurile luate potrivit alin. (3), în special pentru facilitarea accesului utilizatorilor finali cu dizabilităţi la numerele prevăzute la alin. (1) atunci când călătoresc în alte state membre ale Uniunii Europene, se vor baza pe respectarea standardelor sau a specificaţiilor relevante prevăzute la art. 8 din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 22/2009, aprobată prin Legea nr. 113/2010, cu modificările ulterioare.

(5) ANCOM ia măsurile necesare pentru a asigura informarea corespunzătoare a publicului cu privire la existenţa şi utilizarea numerelor naţionale scurte de forma 116(xyz), inclusiv prin iniţiative care vizează în mod specific persoanele care călătoresc între statele membre ale Uniunii Europene."

III. Implementarea serviciilor armonizate cu caracter social

A. Implementarea la nivel european

A.1 ANALIZA ACCESIBILITĂŢII SERVICIILOR FURNIZATE PRIN NUMERE CARE ÎNCEP CU *„116" LA NIVEL EUROPEAN (UE)*

După cum rezultă din anexa Deciziei Comisiei Europene 2007/116/CE, până în prezent Comisia Europeană a rezervat cinci numere, compuse din 6 cifre ce încep cu „116" pentru furnizarea serviciilor armonizate cu caracter social.

Conform ultimelor statistici efectuate la nivelul CE şi date publicităţii în luna noiembrie 2013[1] situaţia implementării serviciilor armonizate la nivel european furnizate prin numere naţionale din categoria „116" până la 1 noiembrie 2013 se prezenta astfel:

116 000 – linie telefonică de urgenţă pentru copii dispăruţi

> *Acest număr este operaţional în 25 de State Membre:* România, Austria, Belgia, Bulgaria, Rep. Cehă, Cipru, Germania, Danemarca, Estonia, Grecia, Spania, Franţa, Croaţia, Ungaria, Irlanda, Italia, Letonia, Luxemburg, Malta, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovenia, Slovacia, Marea Britanie.

116 111 – linii de asistenţă telefonică pentru copii

> *Acest număr este operaţional în 22 de State Membre*: România, Bulgaria, Cipru, Rep. Cehă, Germania, Danemarca, Estonia, Grecia, Finlanda, Croaţia, Ungaria, Irlanda, Lituania, Luxemburg, Letonia, Polonia, Portugalia, Suedia, Slovenia, Slovacia, Spania, Marea Britanie.

[1] Seria de documente intitulate „IMPLEMENTATION OF THE RESERVED 116 NUMBERS" apare cu frecvenţă semestrială. Dintre ele, cel mai recent este COCOM13-24FINAL, Brussels, noiembrie 2013, DG CNECT/B2. Aceste date sunt disponibile şi în documentul de sinteză „About 116 helplines", publicat pe web-site-ul Digital Agenda for Europe, în secţiunea Life & Work > Living on line, https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/116xyz.

116 123 – linii de asistenţă telefonică care oferă sprijin emoţional

Acest număr este operaţional în 12 State Membre: România, Austria, Rep. Cehă, Germania, Grecia, Ungaria, Lituania, Malta, Polonia, Slovenia, Suedia, Marea Britanie.

116 006 – linie de asistență telefonică pentru victimele infracțiunilor

Acest număr este operaţional în 5 State Membre: Austria, Danemarca, Germania, Irlanda, Olanda.

116 117 – serviciul medical telefonic ce nu intră în categoria cazurilor de urgență

Acest număr este operaţional numai în două State Membre: Austria şi Germania.

A.2 ANALIZA PROBLEMATICII PROCESULUI DE IMPLEMENTARE A SERVICIILOR FURNIZATE PRIN NUMERE DIN CATEGORIA „116" LA NIVEL EUROPEAN

În afara informaţiilor statistice prezentate în subcapitolul anterior, cea mai recentă analiză oficială generală a funcţionării tuturor celor cinci servicii cu caracter social furnizate pe numerele naţionale ce încep cu „116", prevăzute în anexa revizuită a Deciziei Comisiei Europene 2007/116/CE, este realizată la sfârşitul anului 2010 şi este cuprinsă în documentul COCOM10-30[1]. Evaluarea a fost realizată de Comisie pe baza chestionarului COCOM10-06 cu privire la implementarea art. 27a din Directiva Serviciului Universal revizuită şi la aplicarea Deciziei Comisiei Europene 2007/116/CE, transmis Statelor Membre (autorităţilor naţionale responsabile), a schimbului de puncte de vedere din cadrul reuniunilor ad-hoc la nivel de experţi din Statele Membre, organizate de Comisie (la care reprezentanţi ai ANCOM au participat de câteva ori), precum şi a chestionarului trimis în iunie 2010 către 30 de organizaţii furnizoare ale serviciilor cu caracter social.

Din răspunsurile primite de la autorităţile naţionale de reglementare cu privire la promovarea numerelor ce încep cu „116" a rezultat importanţa cooperării la nivel naţional dintre entităţile responsabile pentru procedura de alocare a acestor numere şi instituțiile implicate în activităţile cu caracter social. Astfel, autorităţile publice responsabile pentru arii de politici sociale specifice corespunzătoare pot avea o imagine mai realistă asupra organizaţiilor potenţial interesate să furnizeze servicii cu caracter social şi pot facilita contactele dintre aceste organizaţii şi autorităţile naţionale responsabile cu alocarea numerelor din categoria „116" care selectează echipele eligibile, formate din furnizori de servicii cu caracter social şi furnizorii de servicii de comunicaţii electronice destinate publicului.

De asemenea, a rezultat necesitatea unei colaborări îmbunătăţite între autorităţile din diferite State Membre în privinţa implementării cerinţei de informare a cetăţenilor, pe baza căreia ar putea fi cunoscute şi transmise exemplele de bună practică la nivel naţional.

În legătură cu accesul persoanelor cu dizabilităţi la serviciile furnizate prin intermediul numerelor ce încep cu „116", s-a considerat importantă experienţa deja câştigată în cadrul activităţilor similare derulate pentru accesul la numărul unic de urgenţă 112.

Chestionarul transmis furnizorilor de servicii cu caracter social a vizat colectarea de informaţii despre costurile totale, precum şi specifice domeniului comunicaţiilor electronice aferente funcţionării numerelor din categoria „116", despre modalităţile de finanţare a serviciilor, despre numărul de apeluri primite şi despre aspecte tehnice (acces în roaming, acces din reţele VoIP etc.). Răspunsurile primite din partea furnizorilor de servicii cu caracter social evidenţiază dificultăţile de finanţare ca fiind una dintre cauzele de întârziere a introducerii şi operării acestor servicii. În multe cazuri, furnizorii de servicii de comunicaţii electronice suportă ei înşişi costurile determinate de furnizarea serviciilor de comunicaţii electronice aferente, parţial sau în totalitate, dar este de

[1] Documentul COCOM10-30 „MIDTERM REVIEW ON THE FUNCTIONING OF HARMONISED NUMBERS FOR HARMONISED SERVICES OF SOCIAL VALUE (116)", Brussels, 14.10.2010, DG INFSO/B2

remarcat că ponderea acestor costuri în costurile totale de operare este mică (cca 5%). Respondenţii arată că există 3 surse principale de finanţare a costurilor totale de operare: fondurile publice, schemele „Corporate Social Responsibility" (*CSR*) şi finanţările private. Numărul de apeluri primite anual la numerele din categoria „116" variază între 1.300 şi 70.000, cifre care nu ar reprezenta totuşi un indicator potrivit pentru evaluarea succesului unor asemenea servicii, deoarece pe primul plan ar trebui să se considere rezultatul concret al acestora, greu de apreciat. Din totalul apelurilor primite, se înregistrează cca 65% apeluri nerelevante.

Cu privire la aspectele tehnice, cele mai multe organizaţii subliniază că numerele ce încep cu „116" nu sunt disponibile pentru utilizatorii aflaţi în roaming şi nici pentru utilizatorii care apelează din străinătate, un posibil motiv fiind faptul că furnizorii de servicii cu caracter social sau furnizorii de servicii de comunicaţii electronice care sponsorizează aceste servicii nu pot să acopere şi costurile unor astfel de apeluri.

Drept concluzii ale acestui document, Comisia propune îmbunătăţirea cooperării dintre autorităţi la nivel naţional în privinţa finanţării serviciilor furnizate prin intermediul numerelor din categoria „116", cât şi pentru a creşte gradul de informare şi de conştientizare a furnizorilor potenţiali şi a cetăţenilor, în legătură cu serviciile armonizate la nivel european furnizate pe aceste numere. De asemenea, Comisia atrage atenţia asupra necesităţii implementării cerinţelor art. 27a din Directiva Serviciului Universal revizuită.

O lună mai târziu (noiembrie 2010), pe baza aceluiaşi chestionar COCOM10-06, Comisia emite un comunicat[1] către diferitele organisme europene implicate, referitor la serviciul implementat pe numărul 116000 (Linii telefonice de urgență pentru copii dispăruți) reiterând, pentru acest caz particular de serviciu social, că problemele identificate sunt finanţarea, lipsa informaţiilor cu privire la existenţa serviciului, conştientizarea scăzută a publicului, costurile de operare, tariful apelurilor. Ca exemple de bună practică la momentul respectiv sunt enumerate modalităţi de susţinere a numărului 116000 din partea guvernelor, identificate în alte state membre ale UE, după cum urmează:

a) cu privire la costurile asociate serviciilor de comunicaţii electronice implicate, în unele state au fost înregistrate intervenţii legislative / de reglementare prin care numărul 116.000 a primit regim de număr de urgenţă. Ca urmare, aceste costuri sunt suportate de către furnizorii de servicii de comunicaţii electronice (Franţa, Belgia).
b) cu privire la costurile de funcţionare (totale), se consemnează suportul acordat din partea unor ministere de profil sau altor instituţii (Belgia, Franţa, Ungaria, Olanda, Polonia)

În continuare, documentul subliniază importanţa unor standarde minime comune garantând înalta calitate a serviciului 116000 din punctul de vedere al conţinutului oferit de furnizorul de servicii cu caracter social, citând câteva exemple de bună practică.

În concluzie, Comisia arată că este îndreptăţită prin amendamentele introduse în Directiva Serviciului Universal să adopte măsuri tehnice pentru a asigura implementarea serviciilor armonizate cu caracter social specifice numerotaţiei din categoria „116", în general, în toate Statele Membre, că va continua să monitorizeze şi să evalueze serviciul 116000 prin intermediul COCOM şi că, în cazul în care va constata că nu înregistrează progrese pe căile de mai sus, va analiza oportunitatea revizuirii actualului cadru de reglementare la nivel european referitor la acest subiect.

În perioada 2010-2013 regăsim problematica numerelor din categoria „116" inclusă în Agenda Digitală pentru Europa, inițiativă lansată în luna martie 2010, ca una dintre cele șapte inițiative-pilot ale Strategiei Europa 2020, cu obiectivul general de a aduce beneficii economice și sociale durabile datorită unei piețe unice digitale bazate pe internetul rapid și ultrarapid și pe aplicațiile interoperabile. Primul pilon al acestei strategii îl constituie Piaţa digitală unică, iar acţiunea 18, din ramura strategică menţionată, constă în „armonizarea regimurilor de numerotaţie". Pe pagina de internet a Comisiei Europene[2] se face un bilanţ al realizărilor Comisiei în direcţia respectivă, consemnând revizuirea criteriilor de eligibilitate a candidaturilor pentru

[1] Documentul COM(2010) 674 final, „COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS – Dial 116000: The European hotline for missing children", Brussels, 17.11.2010

[2] http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/pillar-i-digital-single-market/action-18-harmonisation-numbering-regimes

rezervarea unor numere din categoria „116”, organizarea Conferinţei la nivel înalt despre subiectul „copii dispăruţi” şi redactarea raportului despre stadiul implementării numerelor „116” (în 2011). În acelaşi timp, sunt precizate şi acţiunile pentru anii 2012 şi 2013, printre care: lansarea website-ului specializat referitor la numerele „116”, continuarea monitorizării transpunerii cerinţelor cadrului reglementare în vigoare, încurajarea coaliţiei operatorilor telecom (prin Asociaţia GSM) în vederea creşterii şi adaptării publicităţii pentru serviciile 116000 (pe web-site-uri, prin mesaje text şi pe facturile emise abonaţilor), finanţarea serviciilor specifice numărului 116000 prin programul Daphne al Direcţiei Generale Justiţie (DG JUST) din cadrul Comisiei Europene şi realizarea Eurobarometrului – ca instrument de evaluare a conştientizării şi a susţinerii publice pentru numerele din categoria „116”.

Cel mai recent eveniment consemnat, referitor la subiectul prezentului raport, a fost a III-a Conferinţă anuală cu privire la copiii dispăruţi (Brussels, 4 iunie 2013), desfăşurată sub preşedinţia DG JUST, Unitatea Drepturi Fundamentale şi Drepturi ale Copilului. Cu această ocazie, Direcţia Generală Reţele de Comunicaţii, Conţinut şi Tehnologie (DG CONNECT) a pregătit o prezentare cu privire la perspectiva telecom asupra serviciului 116 000[1], făcând cunoscute participanţilor date actuale din sursele de informare utilizate şi în raportul nostru şi subliniind, în final, contribuţia benefică pe care o are industria telecom prin schemele CSR de finanţare a costurilor asociate serviciilor de comunicaţii electronice, prin asistenţa tehnică în operarea serviciului, cât şi prin promovarea acestuia.

A.3 FURNIZORII DE SERVICII ARMONIZATE CU CARACTER SOCIAL PRIN INTERMEDIUL NUMERELOR CARE ÎNCEP CU „116” LA NIVEL EUROPEAN. EXEMPLE DE BUNĂ PRACTICĂ

În Anexa nr. 1 sunt enumerate organizaţiile din diferite ţări care oferă servicii armonizate cu caracter social pentru fiecare număr operaţional, cu paginile de internet corespunzătoare, cu scopul de a le face cunoscute entităţilor interesate din ţara noastră şi de a facilita stabilirea unor legături pentru informare, eventuale colaborări, precum şi pentru o dezvoltare ulterioară de servicii similare.

Asemenea organizaţii publică documente din care pot fi extrase informaţii despre problematica generală a implementării serviciilor armonizate pe numere din categoria „116”.

Astfel, un manual pentru o bună implementare a liniei de asistenţă telefonică 116006 publicat relativ recent (în anul 2012)[2] tratează (pag. 24 şi urm.) posibilitatea de a accesa serviciile furnizate pe numere 116xyz apelând aceste numere în condiţii de roaming. Manualul arată că documentele Comisiei Europene prevăd ca apelurile către numerele „116” să fie originate şi terminate naţional, fără referiri la roaming, deşi utilizarea temporară a unei alte reţele dintr-o altă ţară presupune costuri suplimentare semnificative. În continuarea analizei, se arată că deşi sunt cunoscute recentele iniţiative ale Comisiei de a reglementa roaming-ul (reducând tarifele de roaming şi încurajând competiţia), lupta pentru rezolvarea problemei costurilor suplimentare aferente roaming-ului în cazul numerelor armonizate „116” rămâne mai departe în seama furnizorilor de servicii cu caracter social.

Dificultăţile principale evidenţiate în acest manual constau mai ales în lipsa fondurilor necesare pentru a soluţiona două chestiuni sesizate ca fiind primordiale şi corelate: lipsa recunoaşterii numerelor din categoria „116” de către public şi bugetul limitat pentru promovarea acestora. O altă chestiune, apreciată ca urmând pe scara importanţei, este asigurarea serviciului în limbi străine (cel puţin engleza), ceea ce revine tot la o problemă de finanţare corespunzătoare.

[1] „116000 Missng Children Hotlines – the telecom perspective”, autor Zoltan Macsik, CE DG CONNECT B-2, 10.06.2013

[2] "HANDBOOK 116.006 for a good implementation of the 116006 helpline", promoted by Victim Support Europe, developed under CABVIS project (Capacity Building for EU crime victim support)

Manualul enumeră o serie de exemple de bună practică cu privire la funcţionarea numerelor ce încep cu „116" în diferite ţări, reluând în mare măsură cazurile menţionate într-un document cu caracter similar, referitor la serviciul furnizat pe numărul 116000[1], publicat în anul 2010.

B. Implementarea la nivel naţional a serviciilor armonizate cu caracter social

B.1. ACTIVITĂŢILE EFECTUATE DE ANCOM

În momentul intrării în vigoare a Deciziei preşedintelui ANRCTI nr. 321/2008 (28.04.2008), anexa Deciziei Comisiei Europene 2007/116/CE fusese modificată prin Decizia Comisiei Europene 2007/698/CE, iar lista numerelor rezervate la momentul respectiv pentru servicii cu caracter social prevedea numerele 116000, 116111 şi 116123, cu caracteristicile şi condiţiile specifice aferente lor. Având în vedere cele de mai sus, Autoritatea a iniţiat procesul de deschidere spre alocare în România a acestor trei numere.

Procedura a respectat cadrul naţional de reglementare. Astfel, au fost stabilite condiţiile grilelor de punctaj asociate fiecărui număr deschis spre alocare, avându-se în vedere necesitatea de a fi evaluat atât furnizorul de servicii de comunicaţii electronice, cât şi furnizorul serviciului cu caracter social. În continuare, a fost emis comunicatul de presă din 29 mai 2008 şi au fost publicate pe pagina proprie de internet trei anunţuri de deschidere spre alocare corespunzătoare fiecăruia dintre numerele 116000, 116111 şi 116123, descriind serviciile pentru care sunt rezervate aceste numere, precizând condiţiile specifice asociate dreptului de utilizare a fiecărui număr, precum şi grilele de punctaj privind criteriile de evaluare a cererilor.

Ca urmare a acestor anunţuri au fost înregistrate la Autoritate, în perioada de 30 de zile de la deschiderea spre alocare, o cerere cu privire la alocarea numărului 116000 şi o cerere pentru alocarea numărului 116111, ambele depuse de către societatea ROMTELECOM S.A., această societate găsindu-se deci în situaţia de solicitant unic pentru fiecare din cele două numere. Solicitările au fost evaluate ca fiind corespunzătoare şi finalizate prin acordarea LURN.

Pentru numărul 116123 nu s-au primit solicitări în perioada menţionată, acest număr rămânând deschis pentru alocare pentru orice furnizor care s-ar arăta interesat după expirarea perioadei inițiale de 30 de zile. În februarie 2012, ANCOM a primit o cerere din partea societăţii TRANS TEL SERVICES S.R.L. pentru alocarea numărului naţional scurt 116123 care a fost apreciată ca îndeplinind condiţiile prevăzute în Decizia preşedintelui ANRCTI nr. 321/2008 şi a determinat acordarea celei de-a treia LURN pentru un număr scurt de forma 116xyz în România.

ANCOM a asigurat disponibilitatea pentru alocare şi pentru celelalte două numere armonizate ce încep cu „116" adăugate listei de numere rezervate de Comisia Europeană în urma modificărilor introduse prin Decizia 2009/884/CE. Procedura a fost similară celei prezentate anterior. ANCOM a publicat comunicatul de presă din 12.04.2010, la care au fost ataşate anunţuri cu privire la deschiderea spre alocare a numerelor 116006 şi 116117, pentru care până în prezent nu a fost solicitată acordarea de licenţe de utilizare.

Așa cum am precizat anterior, ANCOM, în calitate de autoritate naţională de reglementare, responsabilă în România cu alocarea numerelor din categoria „116", este obligată să asigure disponibilitatea, în vederea alocării, a numerelor din categoria „116" rezervate de Comisie, implementarea efectivă a acestora revenind frurnizorilor de servicii de comunicaţii electronice, în parteneriat cu furnizorii de servicii cu caracter social.

De asemenea, precizăm faptul că reglementările la nivel UE nu stabilesc modalităţile concrete prin care se realizează alocarea, la nivel naţional, a numerelor ce încep cu „116" destinate serviciilor armonizate cu caracter social. Ca urmare, în unele State Membre autorităţile responsabile cu gestionarea resurselor de numerotaţie pot aloca direct aceste numere furnizorilor de servicii cu caracter social, iar în altele resursele de numerotaţie nu pot fi alocate decât furnizorilor de servicii de comunicaţii electronice destinate publicului. După cum s-a arătat şi în cap. II B al prezentului Raport, în România resursele de numerotaţie se alocă numai furnizorilor de

[1] "116000 – The European hotline number for missing children. A practical guide for hotline operators" redactat de Missing Children Europe, în cadrul programului DAPHNE derulat de Direcţia Generală Justiţie (DG JUST) a Comisiei Europene

servicii de comunicaţii electronice destinate publicului. În cazul numerelor din categoria „116", conform Deciziei preşedintelui ANRCTI nr. 321/2008, cererile de alocare pentru acest tip de numere sunt depuse de către un asemenea furnizor, având însă ca partener o entitate care oferă conţinutul serviciului cu caracter social. Dacă niciun furnizor de conţinut nu îşi exprimă interesul de a furniza un anumit serviciu cu caracter social prin intermediul unui număr ce începe cu „116" şi, ca urmare a acestei situaţii, niciun furnizor de servicii de comunicaţii electronice destinate publicului din România nu este contactat ca partener în acest sens, Autoritatea nu poate impune, din oficiu, asigurarea serviciului prin numărul respectiv.

ANCOM transmite periodic Comisiei Europene un raport[1] privind utilizarea efectivă, pe teritoriul României, a numerelor ce încep cu „116" rezervate în anexa revizuită a Deciziei Comisiei Europene 2007/116/CE.

B.2. SITUAŢIA IMPLEMENTĂRII NUMERELOR CE ÎNCEP CU„116" LA NIVEL NAŢIONAL

În vederea redactării prezentului Raport, pentru cunoaşterea situaţiei existente în România în ceea ce priveşte furnizarea serviciilor armonizate cu caracter social prin intermediul numerelor ce încep cu „116" a fost necesară obţinerea de informaţii în legătură cu toţi cei implicaţi, fie în calitate de furnizor de servicii de comunicaţii electronice, fie în calitate de furnizor de servicii cu caracter social.

Datele utilizate în Raport provin din următoarele surse primare de informare:

- rapoarte ale furnizorilor de servicii armonizate cu caracter social către CE în anul 2012;
- chestionare transmise de ANCOM către furnizorii de servicii de comunicaţii electronice titulari LURN pentru numerele din categoria „116";
- chestionare transmise de ANCOM către furnizorii de servicii armonizate cu caracter social;
- alte documente/informaţii referitoare la activităţile care fac obiectul prezentului raport (rapoarte anuale, comunicate de presă etc.), disponibile public.

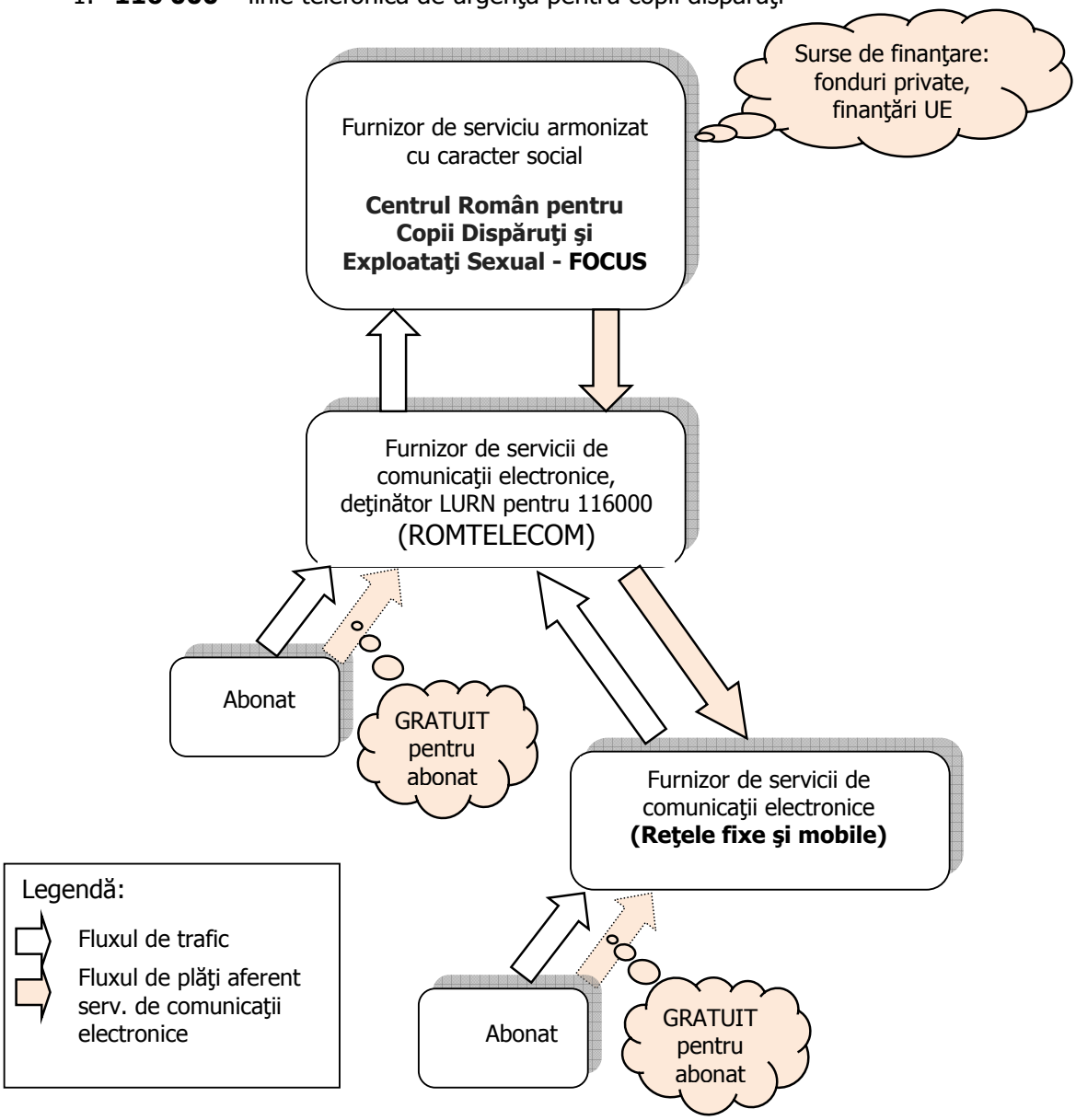
Anexa nr. 2 conţine informaţiile obţinute în principal de la furnizorii de servicii cu caracter social din România, organizate în categoriile: informaţii generale, acces din reţele telefonice, costuri şi finanţare.

Anexa nr. 3 conţine prezentarea în detaliu a informaţiilor privind accesul la numerele „116" şi apelurile efectuate către aceste numere, puse la dispoziţie de furnizorii de servicii de comunicaţii electronice.

Sinteza datelor referitoare la situaţia implementării numerelor „116" în România se prezintă astfel:

[1] Datele transmise sunt reflectate în seria de documente intitulate „IMPLEMENTATION OF THE RESERVED 116 NUMBERS" ce apar cu frecvenţă semestrială. Dintre ele, cel mai recent este COCOM13-16FINAL, Brussels, 06.05.2013, DG CNECT/B2. Aceste date sunt disponibile şi în documentul de sinteză „About 116 helplines", publicat pe web-site-ul Digital Agenda for Europe, în secţiunea Life & Work > Living on line, https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/116xyz.

1. **116 000** – linie telefonică de urgenţă pentru copii dispăruţi



Numărul este operaţional din 25 mai **2009**.
Furnizorul serviciului armonizat cu caracter social: „Centrul Român pentru Copii Dispăruţi şi Exploataţi Sexual – FOCUS", organizaţie non-guvernamentală (abreviat FOCUS).
Disponibilitatea serviciului: 24 ore/7 zile. FOCUS asigură funcţionarea în zilele lucrătoare, între orele 8 – 22, în restul timpului apelurile fiind redirecţionate către un colaborator specializat. Apelurile sunt gratuite pentru apelant din toate reţelele în care accesul este deschis, inclusiv din reţelele mobile.
Furnizorul de servicii de comunicaţii electronice căruia i-a fost alocat prin LURN numărul 116000: Societatea ROMTELECOM S.A.
Reţeaua în care este implementat şi activat numărul: reţeaua ROMTELECOM.
Numărul este deschis accesului din reţelele fixe şi mobile interconectate cu reţeaua ROMTELECOM, prezentate în Anexa nr. 3
Reţelele din care au fost primite apeluri sunt prezentate în Anexa nr. 3*.*
Accesul la serviciu în condiţii de roaming: Este posibil pentru utilizatorii aflaţi în roaming înregistraţi în reţeaua Orange România (persoane din alte state aflate temporar în România), precum şi pentru clienţi ai Orange România aflaţi în roaming în străinătate (în

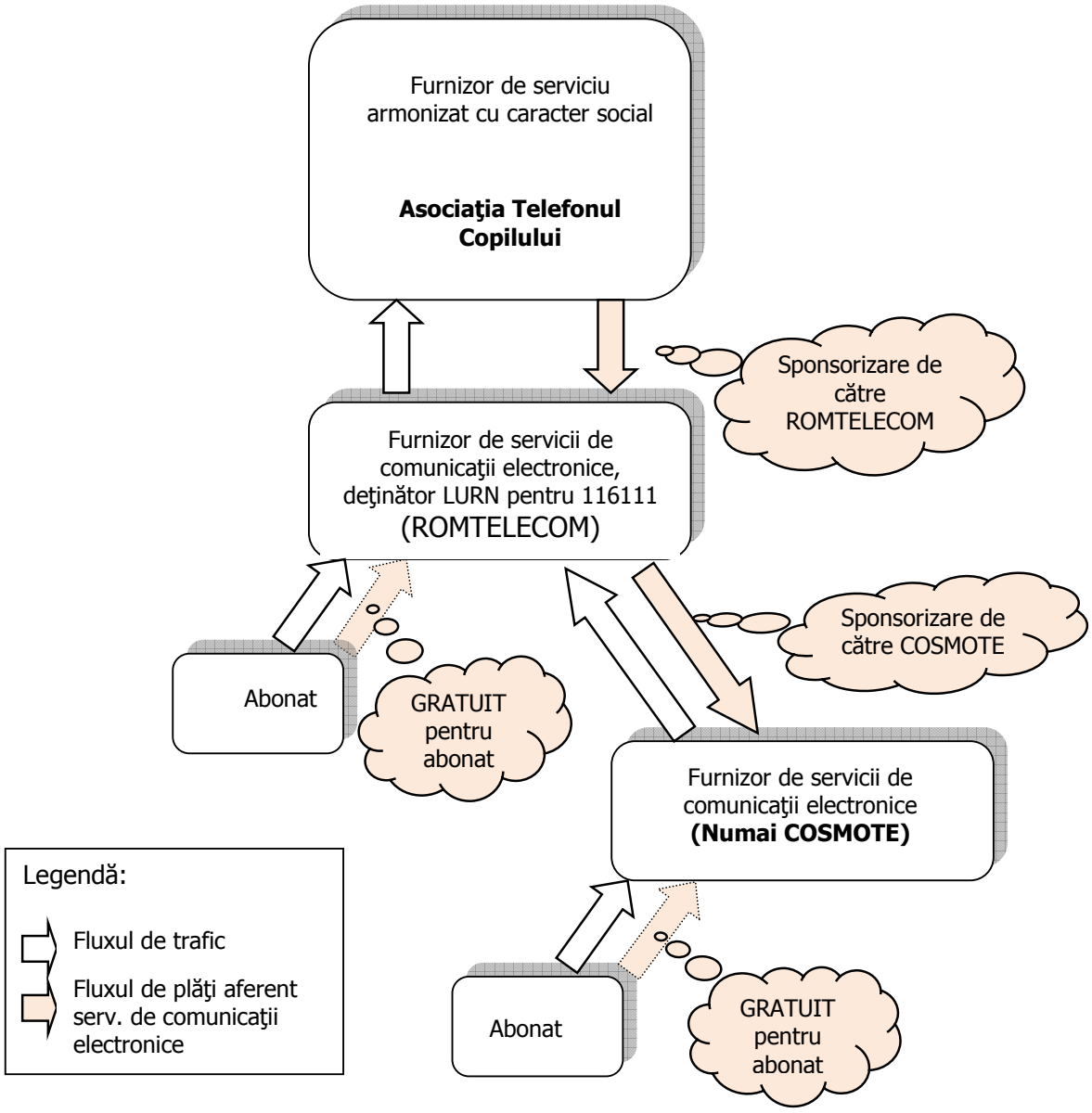
cazul din urmă, apelul este rutat către furnizorul având asignat acest număr în ţara respectivă). În cazurile celorlalţi operatori mobili, accesul la serviciu în condiţii de roaming nu este posibil.

Modalităţi de acces la serviciu prin intermediul numărului 116000: prin apel vocal

Modalități alternative de acces la serviciul de urgenţă pentru copii dispăruţi: prin transmiterea unui e-mail la adresa dedicată în acest scop *focus@copiidisparuti.ro* și prin fax la 021/3127116.

Posibilităţi de acces oferite persoanelor cu dizabilităţi: Serviciul este disponibil utilizând adresa de e-mail *focus@copiidisparuti.ro*, pentru utilizatorii cu dizabilităţi de auz, vorbire şi surdo-muţi; apelul vocal este disponibil pentru persoanele cu deficienţe de văz, în măsura în care acestea dispun de terminale speciale adaptate.

2. **116 111** – linie de asistenţă telefonică pentru copii

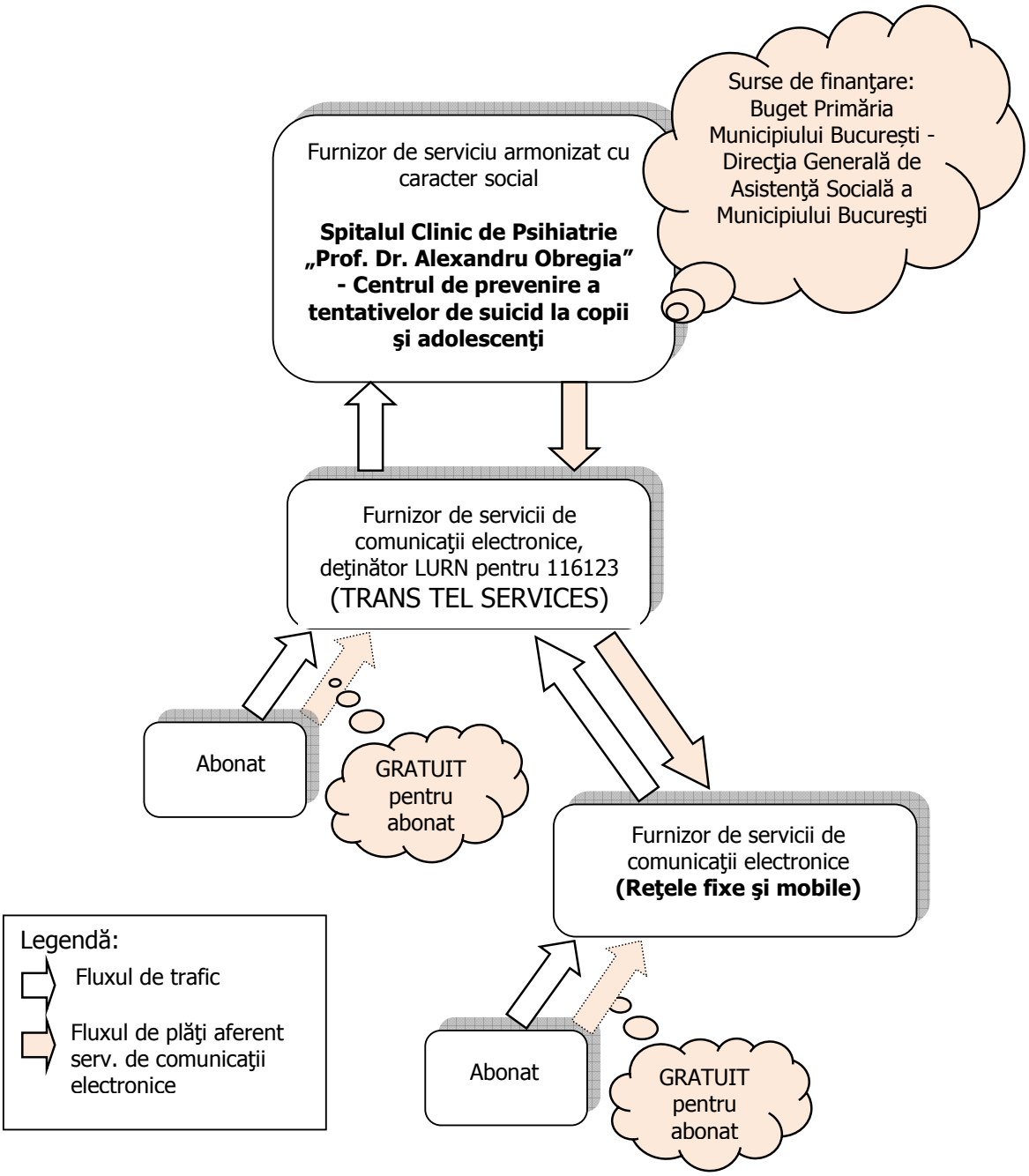


Numărul este operaţional din 1 octombrie **2008**.
Furnizorul serviciului armonizat cu caracter social: „Asociația Telefonul Copilului", organizaţie non-guvernamentală (abreviat ATC).
Disponibilitatea serviciului: 16 ore/7 zile. Apelurile sunt gratuite din reţelele în care accesul este deschis, inclusiv din reţeaua mobilă menţionată.
Furnizorul de servicii de comunicaţii electronice căruia i-a fost alocat prin LURN numărul 116111: Societatea ROMTELECOM S.A.
Reţeaua în care este conectat şi activat numărul: reţeaua ROMTELECOM.
Numărul este deschis accesului din reţeaua fixă a ROMTELECOM şi din reţeaua mobilă a COSMOTE, precum şi din câteva reţele fixe interconectate cu ROMTELECOM (conf. Anexa nr. 3)[1].
Reţelele din care au fost primite apeluri sunt prezentate în Anexa nr. 3.

[1] Accesul este posibil numai din reţelele care s-au oferit să suporte costurile serviciilor de comunicaţii electronice. Numărul poate fi deschis accesului şi din alte reţele care acceptă să suporte costurile serviciilor de comunicaţii electronice aferente accesului la numărul 116111.

Accesul la serviciu nu este posibil pentru utilizatorii aflaţi în roaming şi nici pentru utilizatorii care apelează din străinătate.
Modalităţi de acces la serviciu prin intermediul numărului 116 111: prin apel vocal.
Modalităţi alternative de acces la serviciul de asistenţă telefonică pentru copii: prin transmiterea unui e-mail la adresa dedicată în acest scop *telefonulcopilului@telefonulcopilului.ro*
Posibilităţi de acces oferite persoanelor cu dizabilităţi: Serviciul este disponibil utilizând adresa de e-mail *telefonulcopilului@telefonulcopilului.ro* şi prin intermediul paginii facebook *https://www.facebook.com/asociatiatelefonulcopilului.*

3. **116 123** – linie de asistenţă telefonică, care oferă sprijin emoţional



Numărul este operaţional din 1 octombrie **2012**.
Furnizorul serviciului armonizat cu caracter social: Direcţia Generală de Asistenţă Socială a Municipiului Bucureşti (abreviat DGASMB), instituţie publică, iar serviciul cu caracter social este furnizat prin Centrul de prevenire a tentativelor de suicid la copii şi adolescenţi din cadrul Spitalului Clinic de Psihiatrie „Prof. Dr. Alexandru Obregia".
Disponibilitatea serviciului: 24 ore/7 zile. Apelurile sunt gratuite din reţelele în care accesul este deschis.
Furnizorul de servicii de comunicaţii electronice căruia i-a fost alocat prin LURN numărul 116123: Societatea TRANS TEL SERVICES S.R.L.
Reţeaua în care este conectat şi activat numărul: reţeaua TRANS TEL SERVICES.
Numărul este deschis accesului din reţele fixe şi mobile interconectate cu reţeaua TRANS TEL SERVICES prezentate în Anexa nr.3.

Reţelele din care au fost primite apeluri sunt prezentate în Anexa nr.3*.*
Accesul la serviciu în condiţii de roaming: Este posibil pentru utilizatorii aflaţi în roaming înregistraţi în reţeaua Orange România (persoane din alte state aflate temporar în România), precum şi pentru clienţi ai Orange România aflaţi în roaming în străinătate (în cazul din urmă, apelul este rutat către furnizorul având asignat acest număr în tara respectivă). În cazurile celorlalţi operatori mobili, accesul la serviciu în condiţii de roaming nu este posibil.
Modalităţi de acces la serviciu: prin apel vocal*.*
Modalităţi alternative de acces la serviciul de asistenţă telefonică, care oferă sprijin emoţional: prin transmiterea unui e-mail la adresa dedicată în acest scop: office@preveniresuicid.eu
Posibilităţi de acces oferite persoanelor cu dizabilităţi: nu sunt furnizate informaţii despre măsuri specifice prin care ar fi facilitat accesul persoanelor cu dizabilităţi.

Referitor la costurile apelurilor, diagramele corespunzătoare tuturor serviciilor operaţionale *furnizate pe numere ce încep cu „116", în România, pun în evidenţă mecanismul general de decontare a costurilor serviciilor de comunicaţii electronice între operatorii participanţi la lanţul de furnizare a serviciilor respective.*

Având în vedere faptul că un număr de forma 116xyz se implementează într-o reţea iar abonaţii celorlalte reţele au acces la servicii în măsura în care sunt încheiate contracte de interconectare, este important să precizăm că tarifele de interconectare aferente serviciului de originare a apelurilor către numerele din categoria „116" sunt reglementate prin decizii individuale de către ANCOM numai pentru ROMTELECOM S.A., în celelalte cazuri fiind negociate pe bază comercială.

Numerele **116006** şi **116117** sunt în continuare disponibile pentru alocare. Întrucât perioada de 30 de zile de la momentul deschiderii spre alocare a fost depăşită, conform procedurii stabilite prin Decizia preşedintelui ANRCTI nr. 321/2008, un astfel de număr va putea fi alocat primului furnizor care solicită alocarea şi îndeplineşte condiţiile prevăzute în decizie.

Costurile de furnizare a serviciilor

Furnizarea serviciilor cu caracter social implică o serie de costuri precum:
- ✓ costuri de implementare a serviciului – necesare pentru achiziţionarea de echipamente, asigurarea spaţiului necesar;
- ✓ costuri de operare – întreţinere echipamente, spaţii, resurse umane, costuri aferente serviciilor de comunicaţii electronice (costurile apelurilor);
- ✓ costuri de promovare a serviciilor

Astfel, entitatea care furnizează serviciul, de regulă o asociaţie cu scop umanitar, este nevoită să depună eforturi susţinute pentru colectarea fondurilor necesare[1]. Este de remarcat faptul că unii furnizori de servicii de comunicaţii electronice sponsorizează în mod constant furnizarea unor astfel de servicii fie prin suportarea costurilor de operare aferente întreţinerii echipamentelor, spaţiilor şi efectuării apelurilor, fie prin participarea la acţiuni de promovare.

*Costurile aferente furnizării serviciului „*linie telefonică de urgenţă pentru copii dispăruţi" sunt suportate de către FOCUS din venituri obţinute din surse private (donaţii, sponsorizări), Romtelecom S.A. oferind în mod constant sprijin şi ca urmare a derulării unor programe de responsabilitate socială (de ex. „Mesaje de iubire" - program Cosmote Romanian Mobile Telecommunications S.A.).

[1] Detalii cu privire la asigurarea resurselor financiare sunt prezentate în Anexa nr. 2

*Costurile aferente furnizării serviciului „*linie de asistenţă telefonică pentru copii" sunt suportate de către ATC. Sursele de finanţare sunt variate, Romtelecom S.A. şi Cosmote Romanian Mobile Telecommunications S.A. aflându-se pe lista sponsorilor. În plus, Romtelecom S.A. oferă spaţiul aferent activităţii de call-center. Mai mult, cei doi operatori suportă costurile apelurilor efectuate către aceste numere.

Costurile aferente furnizării serviciului „linie de asistenţă telefonică, care oferă sprijin emoţional" sunt suportate de către Centrul de prevenire a tentativelor de suicid la copii şi adolescenţi din bugetul alocat de DGASMB.

B.3. GRADUL POTENŢIAL DE ACCESIBILITATE

Gradul potenţial de accesibilitate a unui serviciu armonizat cu caracter social (GPA) a fost definit în cadrul Deciziei preşedintelui ANRCTI nr. 321/2008, fiind utilizat ca unul dintre criteriile de evaluare a cererilor în cadrul procesului de alocare a numerelor armonizate pentru servicii cu caracter social.

GPA se calculează ca raport între numărul de abonaţi ai furnizorilor din reţelele cărora poate fi apelat un număr din categoria „116" şi numărul total de abonaţi ai tuturor furnizorilor de servicii de comunicaţii electronice destinate publicului. S-a avut în vedere informaţia furnizată de către furnizorii de servicii de comunicaţii electronice cărora le-au fost alocate prin LURN numerele de forma 116xyz, corelată cu informaţiile cu privire la deschiderea accesului cuprinse în Anexa nr. 3.

Pentru cele trei servicii armonizate cu caracter social, gradul potenţial de accesibilitate, calculat pe baza datelor statistice transmise de către furnizori[1], este:

GPA_{116000} = 99 %

GPA_{116111} = 28 %

GPA_{116123} = 91 %

B.4. EVOLUŢIA NUMĂRULUI DE APELURI EFECTUATE CĂTRE NUMERELE de forma 116xyz

Datele din tabelul următor sunt extrase din informaţiile cuprinse în Anexa nr. 2

[1] Conform raportărilor de date statistice către ANCOM, aferente datei de 31 decembrie 2012.

Anul	116000	116111	116123
2010	109.602	44.671	-
2011	47.994	168.159	-
2012	13.840	138.104	-
2013	-	61.388 (01.01.13-31.07.13)	1.697[1]

IV. Notorietatea serviciilor furnizate pe numere de forma 116xyz

Începând din anul 2011, Direcţia Generală pentru Societatea Informaţională şi Media (abreviat DG INFSO) din cadrul Comisiei Europene a comandat realizarea unor cercetări socio-demografice (Eurobarometre[2]) referitoare la modul în care sunt percepute serviciile furnizate prin intermediul numerelor din categoria „116" de către publicul larg în Statele Membre ale UE. Până în prezent au fost publicate două astfel de studii, Eurobarometrul 367 şi Eurobarometrul 387[3], care prezintă imagini ale furnizării serviciilor la nivelul anilor 2011 şi, respectiv, 2012.

Faptul că au fost realizate deja două asemenea cercetări (datele fiind colectate în aprilie-mai 2011 şi, respectiv, în martie 2012) a creat premisele pentru a putea fi apreciată evoluţia fenomenului urmărit şi a putea trage concluziile de rigoare.

Pe baza analizei datelor obţinute, DG INFSO a urmărit să dobândească o imagine corectă asupra eficienţei proiectului său de a face aceste numere cât mai larg cunoscute în UE. Studiile au analizat următoarele elemente:

a) gradul de cunoaştere de către public a numerelor pe care trebuie să le apeleze pentru a accesa serviciile respective;
b) percepţia cu privire la utilitatea diferitelor servicii furnizate pe numerele ce încep cu „116";
c) percepţia cu privire la măsurile iniţiate în statele membre UE pentru facilitarea accesului la servicii pentru persoanele cu dizabilităţi;
d) gradul de informare a publicului despre conţinutul serviciilor şi despre furnizorii care oferă acest conţinut.

Facem menţiunea că Eurobarometrul 387[4] a fost încheiat înainte de transmiterea de către România a informaţiei cu privire la punerea în funcţiune a numărul 116123. De aceea, rezultatele

[1] Informaţia reprezintă cumularea numărului de apeluri înregistrate atât pe numărul 116123 cât şi pe numărul 0800080100 în perioada octombrie 2012 - mai 2013

[2] Denumirea de Eurobarometru s-a încetăţenit în terminologia şi practica UE, desemnând monitorizările evoluţiei opiniei publice din Statele Membre, realizate de Comisia Europeană cu începere din 1973. Metoda a fost utilizată ca suport pentru pregătirea diferitelor documente, luarea unor decizii şi evaluarea activităţilor sale. Cercetările şi studiile Comisiei au vizat subiecte de importanţă majoră pentru cetăţeanul european, precum: extinderea UE, situaţia socială, sănătatea, cultura, tehnologia informaţiei, mediu, moneda Euro, apărare etc.

[3] Eurobarometrele speciale 367 şi 387 se includ în seriile de studii EB75.2 şi, respectiv, EB77.2, realizate de Institutele din cadrul TNS Opinion & Social network în cele 27 State Membre ale UE, asupra a 26.825 şi, respectiv, 26.593 de respondenţi, din diferite grupe socio-demografice, prin interviuri directe conduse în limba maternă.
Studiile din seria EB75.2 au vizat liniile de asistenţă pentru servicii cu caracter social, cererea de furnizare a serviciilor de conţinut la nivel internaţional şi atitudinea cetăţenilor europeni faţă de problema mediului. Studiile din seria EB77.2 au vizat liniile de asistenţă pentru servicii cu caracter social, concurenţa în căile ferate, producţia şi calitatea alimentelor, cyber-securitatea, în condiţiile crizei economice şi financiare.

[4] Special Eurobarometer 387 „Harmonised Numbers for Services of Social Value – 116", realizat de TNS Opinion & Social şi publicat în mai 2012

Eurobarometrului 387 se referă numai la serviciile furnizate pe cele două numere raportate ca fiind operaţionale în România până la acel moment (116000 şi 116111).

Pentru prezentul raport prezintă interes poziţionarea datelor referitoare la România faţă de media aceloraşi date, înregistrată în UE, precum şi evoluţia din România de la anul 2011 la anul 2012.

Astfel, din punct de vedere al cunoaşterii iniţiativei europene de a infiinţa serviciile pe numerele ce încep cu „116", în 2012 România s-a situat desupra mediei UE (21% dintre respondenţi afirmând că au auzit de această iniţiativă, faţă de media de 17% înregistrată la nivel UE) şi a demonstrat o creştere a conştientizării acestui subiect faţă de anul 2011 cu 8% (evoluţie care depăşeşte cu 4% variaţia aceluiaşi parametru la nivel UE).

Cu privire la fiecare dintre cele două numere de forma 116xyz, operaţionale în România, 95% dintre respondenţi au apreciat că numărul 116000 este util (cu o creştere de 2% faţă de anul 2011), iar 90% au apreciat că numărul 116111 este util (cu o creştere de 2% faţă de anul 2011), datele respective fiind cel puţin egale cu media datelor corespunzătoare aceloraşi două servicii disponibile la nivelul fiecărui stat membru, consemnată în statele UE (91% şi, respectiv, 90%).

Referitor la accesul persoanelor cu dizabilităţi, majoritatea cetăţenilor intervievaţi, atât din UE cât şi din România afirmă că măsurile întreprinse nu sunt adecvate. Astfel, la nivelul UE numai 26% dintre respondenţi afirmă că s-au întreprins măsuri adecvate, faţă de 22% în cazul României.

Un alt aspect important urmărit în cadrul studiului se referă la gradul de informare a cetăţenilor cu privire la aceste servicii. Eurobarometrul 387 evidenţiază faptul că puţini dintre cetăţenii din ţările UE cunosc conţinutul serviciilor cu caracter social oferite prin intermediul numerelor din categoria „116". Astfel, în toate tipurile de situaţii pe care serviciile oferite prin apelarea numerelor din categoria „116" caută să le acopere, mult mai mulţi sunt acei respondenţi care afirmă că ar telefona la 112 sau la un alt număr naţional comparativ cu cei care afirmă că ar telefona la un numărul corespunzător ce începe cu „116".

În cazul de dispariţie a unui copil, 6% dintre respondenţii din cele 15 State Membre unde serviciul 116000 apărea ca funcţional la momentul colectării datelor (martie 2012) au afirmat că ar suna la un numărul „116", faţă de 3% în cazul României.

Totuşi, ponderea respondenţilor care afirmă că nu ştiu la ce număr să sune a scăzut semnificativ faţă de anul 2011.

Pentru a aprecia gradul de cunoaştere a furnizorilor care operează numerele din categoria „116" în România, respondenţii din România (unde erau disponibile la momentul respectiv două asemenea numere) au fost întrebaţi care dintre furnizorii de servicii cu caracter social, după cunoştinţele lor, furnizează serviciile respective prin intermediul numerelor de forma 116xyz. 17% dintre aceşti respondenţi au afirmat că ştiu serviciul oferit de FOCUS (116000), ceea ce constituie o creştere cu 7% faţă de nivelul anului 2011, iar 19% au declarat că ştiu serviciul oferit de ATC (116111), nivel identic cu cel rezultat în 2011. Studiul arată de asemenea că 31% dintre respondenţi au auzit de cel puţin una dintre aceste două organizaţii (creştere cu 6% faţă de 2011).

În Anexa nr. 4 sunt prezentate grafice şi evidenţe pentru detalierea datelor din acest capitol al raportului.

V. Concluzii

Măsura în care serviciile armonizate cu caracter social sunt utilizate de către cetăţeni este dată în principal de 2 categorii de factori. În primul rând se pune problema dacă există posibilitatea tehnică de a accesa serviciile şi apoi dacă cetăţenii sunt informaţi cu privire la existenţa serviciilor, la conţinutul lor şi dacă le percep ca fiindu-le de ajutor.

- În România au fost deschise spre alocare toate cele 5 numere armonizate la nivel european destinate furnizării de servicii cu caracter social. Trei dintre aceste numere au fost alocate de către ANCOM, iar pentru două nu au existat solicitări de alocare. Astfel, în prezent mai sunt disponibile pentru alocare numerele:

- 116006 – linie de asistenţă telefonică pentru victimile infracţiunilor
- 116117 – serviciul medical telefonic ce nu intră în categoria cazurilor de urgenţă

- Cele trei numere alocate au fost activate, serviciile furnizate în prezent prin intermediul respectivelor numere fiind cele stabilite conform deciziei UE:
  - 116 000 – linie telefonică de urgenţă pentru copii dispăruţi
  - 116 111 – linie de asistenţă telefonică pentru copii
  - 116 123 – linie de asistenţă telefonică, care oferă sprijin emoţional

- Apelurile sunt gratuite pentru apelanţi, indiferent de reţeaua din care se iniţiază apelurile.

- Gradul potenţial de accesibilitate (GPA) a numerelor de forma 116xyz din principalele reţele fixe şi mobile variază de la număr la număr. Astfel, GPA pentru serviciile furnizate prin intermediul numerelor 116000 şi 116123 este de peste 90%, în timp ce accesul la serviciile furnizate prin intermediul numărului 116111 este oferit numai clienţilor furnizorilor de servicii de comunicaţii electronice care s-au oferit să suporte costurile apelurilor.

- Posibilităţile de accesare a serviciilor de către persoanele cu dizabilităţi sunt limitate la categoriile cu dificultăţi de vorbire şi auz, fiind posibilă comunicarea prin intermediul unor adrese de e-mail.

- *Accesul la serviciile furnizate prin intermediul numerelor 116000 şi 116123* în condiţii de roaming este posibil pentru utilizatorii aflaţi în roaming înregistraţi în reţeaua Orange România S.A. (persoane din alte state aflate temporar în România), precum şi pentru clienţi ai Orange România S.A. aflaţi în roaming în străinătate (în cazul din urmă, apelul este rutat către furnizorul având asignat acest număr în ţara respectivă). În cazurile celorlalţi operatori mobili, accesul la serviciu în condiţii de roaming nu este posibil. La serviciile furnizate prin intermediul numărului 116111 nu este posibil accesul utilizatorilor aflaţi în roaming. Totuşi este de remarcat faptul că în situaţia în care persoanele aflate temporar în România beneficiază de acces la internet, acestea pot contacta prin e-mail furnizorii de servicii cu caracter social, pe baza adreselor disponibile pe site-urile acestora prevăzute, în toate cazurile, cu secţiuni în limba engleză.

- Referitor la notorietatea serviciilor furnizate pe numerele ce încep cu „116”, putem afirma că situaţia din România nu diferă substanţial de cea evidenţiată la nivel european, înregistrându-se uneori chiar date superioare mediei UE.

Anexa nr. 1

Lista furnizorilor de servicii operaţionale cu caracter social ce utilizează numere din categoria „116" la nivelul Statelor Membre ale UE

116 000 – linie telefonică de urgenţă pentru copii dispăruţi

Austria - *Rat auf Draht*
[http://kundendienst.orf.at/service/humanitaeres/rataufdraht/vermisste_kinder.html]
Serviciu furnizat de *ORF* [http://orf.at/] - Corporaţia austriacă de radiodifuziune

Belgia – *Child Focus*
[http://www.childfocus.be/nl/home-nl] - Centrul European pentru copii dispăruţi şi exploataţi sexual

Bulgaria - *Nadja Centre Foundation*
[http://centrenadja.org/hotline.html] – Asociaţia bulgară pentru sprijinul femeilor şi copiilor care au avut experienţe de violenţe fizice, sexuale şi psihologice

Cipru - *HFC and SPAVO*
[http://www.call116000.org/] – Asociaţia cipriotă pentru prevenirea şi tratarea violenţei în familie şi caritatea copiilor *Speranţă pentru copii*

Germania - *Initiative Vermisste Kinder*
[http://www.vermisste-kinder.de/hotline-116000/] – Iniţiativa Germană Pentru Copii Dispăruţi

Danemarca - *Thora Center*
[http://www.thoracenter.dk/index_files/Page830.htm] – Asociaţia Daneză Împotriva Abuzurilor Sexuale

Estonia - *Eesti sotsiaalminister*
[http://www.abikeskused.ee/eng/missing-children-phone-116-000-launched] – Ministerul Estonian Al Afacerilor Sociale

Grecia - *The Smile of the Child*
[http://www.hamogelo.gr/7-2/966/116000-European-Hotline-for-Missing-Children] – Organizaţia Grecească pentru Apărarea Drepturilor Copilului

Spania - *Fundación ANAR*
[http://www.anar.org/116000/que-es-el-116000/] – Organizaţia Spaniolă *Salvaţi Copiii şi Adoloscenţii cu Risc*

Franţa - *CFPE*
[http://www.116000enfantsdisparus.fr/] – Centrul Francez pentru Protecţia Copilăriei

Ungaria - *A Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvany*
[http://www.kek-vonal.hu/index.php/en/lelkisegely-vonal] – Fundaţia Linia albastră a copilului în criză

Irlanda - *ISPCC*
[http://www.ispcc.ie/services/missing-childrens-hotline/2552] – Societatea Irlandeză Pentru Prevenirea Cruzimii Asupra Copiilor

Italia - *Telefono Azzurro*
[http://www.azzurro.it/index.php/it/le-attivita/intervento/116000] – Organizaţia Italiană Împotriva Abuzului şi Neglijării Copilului

Luxemburg - *ONE*
[http://www.116000.lu/] – Oficiul naţional luxemburghez al copilăriei

Malta - *Pulizija ta' Malta*
[http://www.mpa.org.mt/#/malta-police/4529989862] – Forţele de poliţie malteze

Olanda - *Centrum IKO*
[http://www.116000.nl/en/home-en.html] – Centrul internaţinal olandez pentru răpirea copilului

Polonia – *ITAKA*
[http://zaginieni.pl/nowy-telefon-itaki-116-000] – Centrul polonez pentru persoane dispărute

Portugalia - *Instituto de Apoio à Criança*
[http://www.iacrianca.pt/sos-crianca-desaparecida] – Institutul portughez de sprijin pentru copil

România - *Centrul Român pentru Copii Dispăruţi şi Exploataţi Sexual*
[http://www.copiidisparuti.ro]

Slovenia - *Assigned to the Slovenian Police Officers' Association,* transferat la *Zavod 116*
[info@zavod116.si]

Slovacia – *UNICEF*
[http://www.unicef.sk/sk/] – Consiliul slovac al fondului naţiunilor unite al copiilor

Marea Britanie - *Missing People*
[https://www.missingpeople.org.uk/missing-people/116-000/116-000] – Linia vieţii britanică atunci când cineva dispare (The British lifeline when someone disappears)

Link-uri suplimentare:

Campanie de promovare a 116000
[https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/116000-promotional-campaign] – Companii de telecomunicaţii care susţin numărul european pentru copii dispăruţi

Missing Children Europe
[http://www.missingchildreneurope.eu/] – Federaţia Europeană pentru Copii Dispăruţi şi Copii Exploataţi Sexual

Hotline 116000.eu
[http://www.hotline116000.eu/] – Numărul european de urgenţă pentru copii dispăruţi

Childscope

[http://www.childoscope.net/] – Pentru a găsi organizaţiile din Europa care se ocupă cu cazurile de dispariţie şi/sau de exploatare sexuală a copiilor, vizitaţi site-ul şi acţionaţi comanda „search NGOs"

ICMEC

[http://www.icmec.org/] – Centrul Internaţional pentru copii dispăruţi şi exploataţi sexual

DG Justice

[http://ec.europa.eu/justice/fundamental-rights/rights-child/hotline/index_en.htm] – Pentru informaţii cu privire la drepturile copilului

116 006 – linie de asistență telefonică pentru victimele infracțiunilor

Austria – *Weisser Ring*

[http://www.weisser-ring.at/index5.htm] - Organizează acordarea de asistenţă şi despăgubiri a victimelor crimelor

Germania - *Weisser Ring*

[https://www.weisser-ring.de/internet/verwaltung/news/details/article/16417/index.html] – Organizează acordarea de asistenţă şi despăgubiri a victimelor crimelor

Irlanda – *Crime Victims Helpline*

[http://www.crimevictimshelpline.ie/] – Linia de asistenţă telefonică irlandeză care oferă sprijin victimelor criminalităţii

Olanda – *Stichting Slachtofferhulp*

[http://www.slachtofferhulp.nl/Over-Ons/] – Centrul olandez pentru victimele infracţiunilor, accidentelor rutiere şi calamităţi

Link-uri suplimentare:

INHOPE

[http://www.inhope.org/] – Furnizează detaliile de contact şi resurse pentru raportarea online a abuzului copiilor în multe ţări din întreaga lume

INSAFE

[http://www.saferinternet.org/] – Site-ul reţelei Insafe a Uniunii Europene, o parte a programului Safer Internet Plus al UE

116 111 – linii de asistenţă telefonică pentru copii

Bulgaria - *SAPC*

[http://www.animusassociation.org/?page_id=146&lang=en] –Agenţia de stat pentru protecţia copilului

Cipru - *HFC – UNCRC Policy Center*
[http://www.uncrcpc.org/european-child-helpline-116-111/] –Asociaţia Cipriotă pentru Prevenirea şi Tratarea Violenţei în Familie şi Caritatea Copiilor *Speranţă pentru copii* (The Cypriot Association for the Prevention and Handling of Violence in the Family & the Children's Charity Hope for Children)

Cehia - *Sdružení Linka bezpečí*
[http://www.linkabezpeci.cz/webmagazine/kategorie.asp?idk=306] – Asociaţia Linia de Siguranţă

Germania – *Nummer gegen Kummer e.V.*
[https://www.nummergegenkummer.de/cms/website.php?id=/de/index/kinder_und_jugendtelefon/jugendliche_beraten_jugendliche.htm] –Numărul „Nu vă faceţi griji"

Danemarca - *Børns Vilkår*
[http://www.bornetelefonen.dk/raadgivning/BorneTelefonen.aspx] –Drepturile copilului

Estonia - *MTÜ*
[http://www.abikeskused.ee/eng/116-111-and-116-000] – Centrul de consiliere estonian

Grecia - *ΕΨΥΠΕ*
[http://www.tilefonikigrammi.gr/british.asp] – Asociaţia pentru sănătatea psiho-socială a copiilor şi adolescenţilor

Finlanda - Mannerheimin Lastensuojeluliitto
[http://www.mll.fi/en/] – Liga pentru protecţia copilului

Ungaria - *A Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvany*
[http://www.kek-vonal.hu/index.php/en/lelkisegely-vonal] –Fundaţia Linia albastră a copilului în criză

Irlanda - *ISPCC*
[http://www.ispcc.ie/services/missing-childrens-hotline/2552] – Societatea irlandeză pentru prevenirea cruzimii asupra copiilor (The Irish Society for the Prevention of Cruelty to Children)

Lituania - *Vaikų linijos*
[http://www.vaikulinija.lt/] – Statul pentru protecţia drepturilor copilului şi serviciul de adopţie în cadrul Ministerului Muncii şi al Securităţii Sociale

Luxemburg - *KJT*
[http://www.12345kjt.lu/index.php/fr/adolescents/116-111] – Kanner-Jugendtelefon

Letonia - *DROSS Internets*
[http://www.drossinternets.lv/page/137] – Inspectoratul de Stat pentru Protecţia Drepturilor Copilului

Polonia - *Fundacja Dzieci Niczyje*
[http://116111.fdn.pl/] – Fundaţia *Copiii nimănui*

Portugalia - *Instituto de Apoio à Criança*
[http://www.iacrianca.pt/pt/noticias1/244-divulgacao-da-linha-de-apoio-a-crianca-116111] – Institutul portughez de sprijin pentru copil

România – *Asociaţia Telefonul Copilului*
[http://www.telefonulcopilului.ro/home]

Suedia – *Barnens Rätt I Samhället*
[http://www.bris.se/?pageID=14] – Drepturile copiilor în societate

Slovenia - *Zveze Prijateljev Mladine*
[http://www.zpm-mb.si/?id=863] – Prietenii Asociaţiei Tinerilor

Slovacia – *UNICEF*
[http://www.unicef.sk/sk/] – Consiliul slovac al Fondului Naţiunilor Unite al Copiilor

Marea Britanie - *NSPCC*
[http://www.nspcc.org.uk/] – Societatea Naţională pentru Prevenirea Cruzimii asupra Copiilor

Link-uri suplimentare:

Child Help International
[http://www.childhelpinternational.com/] - reţeaua globală a liniilor de asistenţă pentru copil, lucrând pentru a proteja copiii în întreaga lume

INHOPE
[http://www.inhope.org/] – Furnizează detaliile de contact şi resurse pentru raportarea online a abuzului copiilor în multe ţări din întreaga lume

INSAFE
[http://www.saferinternet.org/] – Site-ul reţelei Insafe a Uniunii Europene, o parte a programului Safer Internet Plus al UE

116 117 – serviciul medical telefonic ce nu intră în categoria cazurilor de urgență

Germania – *Die Kassenärztliche Bundesvereinigung*
[http://www.116117info.de/html/] – Asociaţia naţională germană a medicilor autorizaţi de asigurările de sănătate

116 123 – linii de asistenţă telefonică care oferă sprijin emoţional

Austria - Rat auf Draht
[http://kundendienst.orf.at/service/humanitaeres/rataufdraht/vermisste_kinder.html]
Serviciu furnizat de *ORF* [http://orf.at/] - Corporaţia austriacă de radiodifuziune

Germania - *Die TelefonSeelsorge*
[http://www.telefonseelsorge.de/#] – Numărul împotriva durerii

Grecia - *Life Line Hellas*
[http://www.lifelinehellas.gr/] – Linie de asistenţă telefonică greacă care oferă sprijin material şi psihologic

Ungaria - *Magyar Telekom Nyrt.*
[http://www.telekom.hu/about_magyar_telekom/magyar_telekom_group]
şi *Invitel Zrt.*
[http://english.invitel.hu/aboutinvitel] – Companii ungare de telecomunicaţii

Lituania – *LATES*
[http://ec.europa.eu/justice_home/daphnetoolkit/html/organisations/dpt_org_lt_54853_en.html] – Asociaţia lituaniană a serviciilor de urgenţă telefonice

Malta - *Aġenzija Appoġġ*
[https://secure3.gov.mt/socialpolicy/family/fsws/appogg/appogg_info] – Agenţia malteză pentru îmbunătăţirea vieţii oamenilor nevoiaşi

Polonia - *Instytut Psychologii Zdrowia*
[http://www.psychologia.edu.pl/telefon-zaufania/tel-zaufania-dla-dorosych-wkryzysie-116-123.html] – The Polish Institute of Psychological Health cooperating with Netia S.A.

Slovenia - *O društvu SAMARIJAN*
[http://www.telefon-samarijan.si/?page=o_drustvu] – Societatea samariteană slovenă pentru persoane aflate în dificultate)

Suedia – *Svenska Kyrkan*
[http://www.svenskakyrkan.se/] – (Biserica din Suedia)

Marea Britanie - *The Samaritans*
[http://impul-s-e.tumblr.com/post/21046515213/116-123-samaritans-uk] – Samaritenii-serviciul de caritate britanică care ajută pe cei nevoiaşi

Anexa nr. 2

Informaţii puse la dispoziţie de furnizorii de servicii cu caracter social pe numere „116”

Informaţii solicitate	116000	116111	116123
INFORMAŢII GENERALE			
Denumire furnizor serviciu cu caracter social căruia i s-a asignat numărul	Centrul Român pentru Copii Dispăruţi şi Exploataţi Sexual – FOCUS (abreviat FOCUS)	Asociaţia Telefonul Copilului (abreviat ATC)	Direcţia Generală de Asistenţă Socială a Municipiului Bucureşti (abreviat DGASMB), instituţie publică de interes local, care furnizează serviciul cu caracter social prin intermediul Centrului de prevenire a tentativelor de suicid la copii şi adolescenţi din cadrul Spitalului Clinic de Psihiatrie „Prof. Dr. Alexandru Obregia”.
Data punerii în funcţiune	25 mai 2009	1 octombrie 2008	1 octombrie 2012
Activităţi de conştientizare /promovare	Până în 2012 nu au avut prevăzut un buget constant pentru acţiuni de conştientizare, deoarece resursele financiare limitate permiteau numai acoperirea costurilor de funcţionare a liniei 116000. Totuşi au fost iniţiate campanii de conştientizare generale, prin comunicate de presă sau informaţii dedicate pentru copii, părinţi şi autorităţi, acestea fiind postate pe web-site-ul propriu. De asemenea, anual au avut loc activităţi de promovare a numărului 116000 cu prilejul unor evenimente (ex. Ziua Poliţiei Române, Ziua Internaţională a Copiilor Dispăruţi). După obţinerea granturilor din partea CE activităţile de promovare au putut fi organizate sistematic, un rol important avându-l atât existenţa unui buget specific pentru acest gen de activităţi, cât şi sprijinul permanent al ofiţerilor de prevenire de la nivelul IGPR care au permis extinderea activităţilor de promovare la nivel naţional.	Mass media susţine permanent şi gratuit vizibilitatea numărului 116111 în cadrul a nenumărate reportaje, emisiuni dedicate, interviuri, articole de presă: http://www.telefonulcopilului.ro/mass-media-2011, http://www.telefonulcopilului.ro/mass-media-2012. Comunicatele de presă transmise de ATC sunt preluate cu interes de reprezentanții mass-media: http://www.telefonulcopilului.ro/mass-media-cp-2011, http://www.telefonulcopilului.ro/mass-media-cp-2012. Ministerul Educației Naționale promoveaza numărul 116 111 în toate unitățile de învățământ din țară, datorită parteneriatului încheiat cu ATC. Întâlnirile directe organizate an de an cu zeci de mii de copii conform rapoartelor anuale asigură, de asemenea, o mai bună promovare a serviciului: http://www.telefonulcopilului.ro/traficul-de-minori-pe-intelesul-copiilor, http://www.telefonulcopilului.ro/galerie-foto-2011. Proiectele desfășurate în colaborare cu alte entități (ex: proiectul „Școala mamelor”) au asigurat, de asemenea, promovarea cu succes a numărului 116 111, conform bazei de date a call center-ului ATC, care măsoară inclusiv sursa informațională a apelanților. Romtelecom sprijină financiar activităţile de promovare ale serviciului în cadrul campaniilor comune. De asemenea, Romtelecom are implicare extrem de activă în proiecte comune cu ATC pentru conştientizarea părinţilor şi a publicului larg cu privire la probleme identificate în cursul funcţionării serviciului. La rândul său, Cosmote promovează numărul 116111 pe propriile cartele telefonice în rândul numerelor predefinite, ceea ce a adus o creştere semnificativă a numărului de apeluri către call center-ul 116111.	-

Informaţii solicitate	116000	116111	116123
		ATC a desfăşurat 9 campanii de promovare şi conştientizare şi a participat la două Târguri.	
Servicii alternative oferite prin alt număr de telefon (de ex. nr. de forma 0800)	NU	Anterior intrării în funcţiune a numărului 116111, acelaşi serviciu a funcţionat pe numărul verde 0800.8.200.200	Număr verde 0800.080.100
Servicii alternative oferite prin web-site, pe bază de e-mail	Ca modalităţi alternative de contactare, FOCUS pune la dispoziţie un număr de fax (021/3127116) precum şi o adresă de e-mail - focus@copiidisparuti.ro – adresa menţionată de versiunile în RO şi EN ale web-site-ului, dar şi de mesajul de întampinare existent la efectuarea apelului vocal la 116000	Prin intermediul website-ului organizaţiei www.telefonulcopilului.ro , prin intermediul adresei de e-mail: telefonulcopilului@telefonulcopilului.ro. Prin intermediul adresei de e-mail, pusă alternativ la dispoziția beneficiarilor, a fost înregistrat un număr de 765 de cazuri in care a fost acordată asistența ATC (perioada 01.01.2010 – 31.07.2013).	Prin intermediul website-ului www.preveniresuicid.eu , prin intermediul adresei de e-mail: office@preveniresuicid.eu
Servicii similare oferite pe bază de SMS	Nu este posibil	Nu este posibil	Nu este posibil
Posibilităţi de acces oferite persoanelor cu dizabilităţi	– Serviciul este disponibil utilizând adresa de e-mail mai sus menţionată pentru utilizatorii cu dizabilităţi de auz, vorbire şi surdo-muţi; - Apelul vocal este disponibil pentru persoanele cu deficienţe de văz, în măsura în care acestea dispun de terminale speciale adaptate; - web-site-ul FOCUS (versiunile RO şi EN) oferă informaţii cu privire la modalităţile de acces existente în prezent; - FOCUS analizează posibilitatea de asigurare a accesului la acest serviciul prin intermediului mesajelor text, în cadrul unui proiect cu finanţare europeană ce se va încheia în 2015.	Prin intermediul website-ului organizaţiei www.telefonulcopilului.ro, al paginii facebook https://www.facebook.com/asociatiatelefonulcopilului, iar informaţii în acest sens sunt disponibile la http://www.telefonulcopilului.ro/accesibilitate	NU
Disponibilitatea serviciului	24 ore/ 7 zile FOCUS asigură funcţionarea serviciului în zilele lucrătoare, între orele 8-22. În timpul nopţii, în weekend şi în timpul sărbătorilor legale, apelurile sunt redirecţionate la un call-center privat specializat cu care FOCUS colaborează din 2007 pe baza contractului şi metodologiei stabilite de FOCUS.	16 ore / 7 zile Informaţia despre faptul că serviciul nu este disponibil non-stop este publicată pe web-site-ul propriu şi în materialele promoţionale.	24 ore/ 7 zile
Parteneriate cu instituţii publice	- Inspectoratul General al Poliţiei Române - Ministerul Muncii, Familiei, Protectiei Sociale si Persoanelor Varstnice – Directia Generala Protectia Copilului, prin preluarea subsecventă a drepturilor şi obligaţiilor de la Autoritatea Naţională pentru Protecţia Drepturilor Copilului - Serviciul de Telecomunicaţii Speciale, operator al numărului unic pentru apeluri de urgență 112	- Inspectoratul General al Poliţiei Române - Ministerul Muncii, Familiei, Protectiei Sociale si Persoanelor Varstnice – Directia Generala Protectia Copilului - Ministerul Educației Naționale - Agenția Națională Împotriva Traficului de Persoane - Avocatul Poporului - Oficiul Român pentru Adopţii - Consiliul Național al Elevilor	Există numai protocoale/acorduri de cooperare cu caracter general, fără a conţine referiri la funcţionarea serviciului telefonic (conf. dosarului de solicitare pentru alocarea numărului 116123).
Parteneriate cu instituţii din străinătate	- MISSING CHILDREN EUROPE (abreviat MCE - Federaţia Europeană pentru Copii Dispăruţi şi Exploataţi), din care FOCUS	- CHILD HELPLINE INTERNATIONAL (abreviat CHI), din care ATC face parte în calitate de membru fondator	NU

Informaţii solicitate	116000	116111	116123
	face parte - Organizația Internațională pentru Copii Dispăruți și Exploatați (abreviat ICMEC – International Center for Missing and Exploited Children)	(vezi NOTA 2)	

Informaţii solicitate	116000	116111	116123
ACCES DIN REŢELE TELEFONICE			
Număr apeluri primite pe numărul de forma 116xyz	În anul 2010 s-au primit 109.602 apeluri. În anul 2011 s-au primit 47.994 apeluri În anul 2012 s-au primit 13.840 apeluri.	În anul 2010 s-au primit 44.671 apeluri. În anul 2011 s-au primit 168.159 apeluri. În anul 2012 s-au primit 138.104 apeluri. În anul 2013 s-au primit 61.388 apeluri – 01.01 – 31.07.2013	577 (octombrie 2012 - mai 2013)
Număr apeluri primite pe alt număr prin care se oferă serviciu similar	Nu e cazul.	Nu e cazul	1120 (octombrie 2012 - mai 2013)
Accesibilitate număr de forma 116xyz din reţelele mobile	Numărul 116000 este apelabil din toate reţelele mobile (Vodafone, Orange, Cosmote, Telemobil, RCS & RDS, Romtelecom).	Cosmote este singurul operator de telefonie mobilă, care oferă acces din reţeaua proprie către 116111.	Numărul 116123 este apelabil din reţelele mobile Orange, Vodafone şi Cosmote.
Accesibilitate număr 116xyz şi din alte reţele fixe, în afară de Romtelecom.	Numărul 116000 este apelabil şi din celelalte reţele fixe, mai puţin din reţeaua UPC.	Accesul este posibil numai din reţeaua Romtelecom.	Numărul 116123 este apelabil din reţelele fixe Romtelecom, Orange, Vodafone.
Posibilitatea accesului de la terminale VoIP	-	-	-
Accesibilitate număr de froma 116xyz din reţelele mobile în condiţii de roaming	Operatori: Este posibil pentru utilizatorii aflaţi în roaming înregistraţi în reţeaua Orange România (persoane din alte state aflate temporar în România), precum şi pentru clienţi ai Orange România aflaţi în roaming în străinătate (în cazul din urmă, apelul este rutat către furnizorul având asignat acest număr în tara respectivă). În cazurile celorlalţi operatori mobili, accesul la serviciu în condiţii de roaming nu este posibil.	ATC: În România, numărul 116111 nu este accesibil din nicio reţea de telefonie mobilă în condiţii de roaming.	Operatori: Este posibil pentru utilizatorii aflaţi în roaming înregistraţi în reţeaua Orange România (persoane din alte state aflate temporar în România), precum şi pentru clienţi ai Orange România aflaţi în roaming în străinătate (în cazul din urmă, apelul este rutat către furnizorul având asignat acest număr în tara respectivă). În cazurile celorlalţi operatori mobili, accesul la serviciu în condiţii de roaming nu este

Informaţii solicitate	116000	116111	116123
COSTURI ŞI FINANŢARE			
Costuri totale de operare a serviciului 116	2010: 1.092.586 lei cheltuieli, suportate de FOCUS din venituri obţinute din diferite surse private (persoane fizice sau juridice) şi organizaţii internaţionale (ICMEC şi UNICEF România). 2011: Costuri totale 656.000 lei, faţă de venituri totale de 460.826 lei (din care 99,5% obţinute din sponsorizări şi donaţii). Companiile citate pentru sprijinul financiar oferit au fost: SANOFI AVENTIS ROMÂNIA, ICMEC şi COSMOTE 2012: Cheltuieli totale de 756.745 lei din venituri în cuantum de 822.641 lei, provenind în majoritate din proiecte şi în mai mică măsură sponsorizări sau donaţii. Până la momentul aprilie 2012 FOCUS a asigurat acest tip de costuri din finanţare integral privată: - donaţii şi sponsorizări ale unor persoane fizice şi juridice (ex.: sprijin constant ROMTELECOM) - programe Corporative Social Responsibility (ex.: program "Mesaje de iubire" COSMOTE) - proiecte finanţate de organizaţii internaţionale (ex.: ICMEC, UNICEF Romania) Dupa obtinerea granturilor din partea CE (vezi Nota 1) aceasta a reprezentat/reprezinta principala sursa de finantare a operarii numarului 116000 in anii 2012, 2013, 2014.	2011: 250.000 Euro [informatia se refera la costurile pentru intreaga activitate a ATC, nu doar la costurile de operare a call center-ului. Astfel, conform bilantului ATC, in anul 2011 au fost inregistrate venituri in valoare de 1.024.698 lei si cheltuieli in valoare de 928.209 lei] Surse de venit: Finanţare prin Fonduri sociale europene (peste 50%), organizaţii donatoare, companii, campanii fundraising. Pe lista sponsorilor în bani apar: the Velux Foundations, campania anuala de fundraising "PIERDUT", Ambasada Olandei, Romtelecom, Cosmote şi 5 organizaţii. Romtelecom oferă spaţiul aferent activităţii de call center, toate celelalte costuri sunt suportate de ATC, (amenajare spaţiu, resurse umane, resurse administrative, echipamente tehnice, realizare şi mentenanţă baze de date, birotica, telecomunicaţii cu exceptia 116 111, internet, activităţi de training etc), inclusiv costuri aferente sediului la care se desfasoară activităţi de management al serviciului, altul faţă de cel al call center-ului. 2012: Conform bilanţului ATC, în anul 2012 au fost înregistrate venituri în valoare de 481.745 lei şi cheltuieli în valoare de 543.452 Rlei. Finanţare primordial prin the Velux Foundations, campania anuală de fundraising "PIERDUT", companii (peste 25%), Ambasada Franţei şi cca 50% prin Fonduri sociale europene+ organizaţii donatoare+campanii fundraising. Lista sponsorilor în bani este identică celei din rap. anual 2011. Romtelecom asigură în continuare sediul pentru call-center.	DGASMB suportă costurile totale. Bugetul anual alocat de DGASMB către Spitalul Clinic de Psihiatrie „Prof. Dr. Alexandru Obregia", pentru funcţionarea serviciului prin numărul verde 0800.080.100, în 2009 : 18.719 Euro.
Costuri telecom	2010: Costuri telecom şi poştale 63.620 lei (6% din costurile totale), suportate de FOCUS din sursele indicate la pct. anterior. Costurile telecom sunt suportate conform acordurilor de interconectare încheiate de Romtelecom cu ceilalţi operatori telecom. 2011: Costuri telecom şi poştale : 9% (59.038 lei) din costurile totale. 2012: Costurile telecom şi poştale: 7,5% (56.755 lei) din costurile totale.	Traficul este suportat în totalitate de operatorii telecom, ATC nu primeşte nicio factură cu privire la acest aspect. ATC achită un abonament lunar pentru operarea numărului 116111, în valoare de 75 Euro. ATC nu are informaţii separate despre costurile telecom.	Regim de decontare similar ca pentru numărul verde, astfel încât tarifele înscrise în contractul pentru 0800 sunt aplicabile şi pentru 116123. Decontare lunară în baza traficului schimbat între părţi (la nivelul Trans Tel Services)

Informaţii solicitate	116000	116111	116123
Finanţări din fonduri publice	Nu s-au putut obţine nici un fel de fonduri guvernamentale pentru acoperirea costurilor de operare a numărului 116.000. Începând cu anul 2009, de când serviciul este disponibil în România, au fost adresate anual solicitări de finanţare/co-finanţare a costurilor de operare a numărului 116000 atât Ministerului Muncii, Familiei, Protecţiei Sociale şi Persoanelor Vârstnice, cât şi Ministerului Afacerilor Interne, fără a putea fi obţinut vreun sprijin financiar guvernamental.	Serviciul 116111 nu a beneficiat de finanţări din fonduri publice.	Finanţare totală din fonduri publice (prin DGASMB)
Finanţări din fonduri europene	(vezi NOTA 1)	Serviciul 116111 nu a beneficiat de finanţări directe din fonduri europene. [Conform raportului anual 2012, ATC a beneficiat de fonduri europene indirect, pentru promovare şi pentru derularea proiectelor comune cu alte ONG-uri]	Cerere de finanţare refuzată de Comisia Europeană, cu consiliere de a încheia parteneriate cu alte entităţi implicate în furnizarea de servicii similare, din alte state.
Alte surse de finanţare	Sponsorizări şi donaţii permanente, acţiuni de strângere de fonduri finanţări de proiecte specifice de către finanţatori privaţi (ex. COSMOTE, ROMTELECOM, UNICEF România)	Sponsorizări permanente, acţiuni de strângere de fonduri prin donaţii	-
Detalii despre dificultăţile întâmpinate (costuri mari de punere în funcţiune, asigurarea accesului din reţelele de telefonie etc.)	La finele anului 2012, FOCUS a beneficiat de o cofinanţare din Fondul Social European prin Programul Operaţional Dezvoltarea Capacităţii Administrative 2007-2013 (PODCA) cu suma nerambursabilă de 424.983,00 lei (fără TVA) pentru derularea proiectului "Creşterea capacităţii Centrului Român pentru Copii Dispăruţi şi Exploataţi Sexual de cooperare cu autorităţile publice responsabile în intervenţia şi prevenirea dispariţiilor de copii". Datorită mecanismului financiar de implementare pus în aplicare pe acest tip de proiecte (avans foarte mic, nevoie de cash-flow în sume considerabile), coroborat cu capacitatea financiară restrânsă a organizaţiei de a dispune de sume semnificative pentru a fi avansate în implementarea priectului, acest contract a fost reziliat la începutul anului 2013.	Au existat negocieri şi cu ceilalţi operatori de telefonie mobilă. ATC afirmă că nu dispune de fonduri suficiente şi pentru acoperirea costurilor aferente serviciului de comunicaţii electronice. ATC poate furniza serviciul numai condiţionat de suportarea costurilor aferente serviciilor de comunicaţii electronice de către companiile de telefonie. (vezi NOTA 2)	Nu s-au putut accepta condiţiile cerute de RCS & RDS (scrisoare de garanţie bancară de 7000 Euro).

NOTA 1

1. În anul 2012 FOCUS a obţinut o subvenţie în valoare de 119.961,80 euro printr-o decizie a Comisiei Europene din 21.05.2012[1], urmând paşii prevăzuţi de programul anual DAPHNE III pe anul 2012, derulat de Direcţia Generală Justiţie a CE[2].

2. În anul 2013, FOCUS a obținut o nouă finanțare în valoare de 231.768,00 euro printr-o decizie a Comisiei Europene din 07.05.2013[3], urmând pașii prevăzuți de programul anual Daphne III pe anul 2013, derulat de Direcția Generală Justiție a CE[4]

NOTA 2

În răspunsurile către ANCOM cu privire la numărul 116111, ATC menţionează că CHI colaborează „îndeaproape" cu ITU si UE în vederea obţinerii accesului gratuit către 116111 din toate reţelele de telefonie „la nivel european", inclusiv în condiţii de roaming, fără a avea însă o reacţie pozitivă.

Ultima actiune în acest sens a avut loc în anul 2013, la data de 26 iunie, în Parlamentul European. Acţiunea a fost organizată de CHI şi a reunit reprezentanţii tuturor organizaţiilor care gestionează serviciul 116 111 în toate ţările europene şi europarlamentari. Cuvântul de deschidere a fost oferit de vice-preşedintele Comisiei Europene, d-na Viviane Reding:
https://www.facebook.com/media/set/?set=a.10151548936264582.1073741845.158475614581&type=1.

În anul 2013, CHI a primit o recunoaştere extrem de importantă respectiv „World Summit on the Information Society Award 2013" datorită elaborării unui toolkit pentru promovarea cooperării între serviciile „telefonul copilului" şi sectorul comunicaţiilor electronice în diferite ţări. Interviul realizat de ITU în urma decernării premiului:
http://www.youtube.com/watch?v=-fOiU0wDor4&feature=share&list=PLpoIPNlF8P2PM8ySWwt2ffmwGsQlYJ4zz

În ultimii 10 ani, serviciile „telefonul copilului" din Europa au înregistrat în total aproape 58 de milioane de apeluri. CHI este alianţa internaţională care reuneşte 173 de organizaţii membre din 142 de state din întreaga lume care gestionează serviciul „telefonul copilului", alianţă în care România este reprezentată de Asociaţia Telefonul Copilului.

---

[1] Documentul "Commission Implementing Decision of 21.5.2012 concerning the adoption of an award decision of operating grants for the hotline 116000 under the specific programme DAPHNE III for 2012", Brussels, 21.5.2012, C(2012)

[2] Documentul "Call for proposals for specific 116000 hotline operating grants", JUST/2012/DAP/SOG/116, under the Daphne III programme, publicat la adresa http://ec.europa.eu/justice/newsroom/grants/call-116000-daphne-og-2012_en.htm

[3] Documentul "Commission Implementing Decision of 7.5.2013 on the award of grants for the Specific Programme DAPHNE III Call for Proposals JUST/2013/DAP/SAG/116", Brussels, 07.05.2013, C(2013)

[4] Documentul "Call for proposals for specific 116000 hotline action grants", JUST/2013/DAP/SOG/116, under the Daphne III programme, publicat la adresa
http://ec.europa.eu/justice/newsroom/grants/call_2013_dap_sag_116_en.htm

ANEXA NR. 3

Furnizorii de servicii de comunicaţii electronice care au informat ANCOM cu privire la deschiderea accesului la numerele „116” şi la efectuarea de apeluri către numerele „116”

Reţea	**Acces la 116 000**		**Acces la 116 111**		**Acces la 116 123**	
Furnizori	**Deschis accesului**	**S-au efectuat apeluri**	**Deschis accesului**	**S-au efectuat apeluri**	**Deschis accesului**	**S-au efectuat apeluri**
COSMOTE ROMANIAN MOBILE TELECOMMUNICATIONS S.A.	**DA**	**DA**	**DA**	**DA**	**NU**	**NU**
VODAFONE ROMANIA S.A.	**DA**	**DA**	**NU**	**NU**	**DA**	**DA**
ORANGE ROMÂNIA S.A.	**DA**	**DA**	**NU**	**NU**	**DA**	**DA**
ROMTELECOM S.A.	**DA**	**DA**	**DA**	**DA**	**DA**	**DA**
UPC ROMANIA S.R.L.	**DA**	**NU**	**NU**	**NU**	**NU**	**NU**
TRANS TEL SERVICES S.R.L.	**NU**	**NU**	**NU**	**NU**	**DA**	**DA**
ADISAM TELECOM S.A.	**DA**	**NU**	**DA**	**NU**	**NU**	**NU**
EUROWEB ROMANIA S.A.	**DA**	**NU**	**NU**	**NU**	**NU**	**NU**
GTS TELECOM S.R.L.	**DA**	**NU**	**DA**	**NU**	**NU**	**NU**
IDILIS S.R.L.	**DA**	**NU**	**DA**	**NU**	**DA**	**NU**
MEDIA SAT S.R.L.	**DA**	**NU**	**DA**	**NU**	**DA**	**NU**
NET-CONNECT INTERNET S.R.L.	**DA**	**NU**	**DA**	**NU**	**NU**	**NU**
NEXTGEN COMMUNICATIONS S.R.L.	**DA**	**NU**	**DA**	**NU**	**NU**	**NU**
PRIME TELECOM S.R.L.	**DA**	**NU**	**DA**	**NU**	**DA**	**NU**
VIALTEX PRODCOM S.R.L.	**DA**	**NU**	**NU**	**NU**	**NU**	**NU**

Anexa nr. 4

Grafice şi evidenţe pentru detalierea datelor din Eurobarometrul 387 cu privire la notorietatea serviciilor armonizate cu caracter social

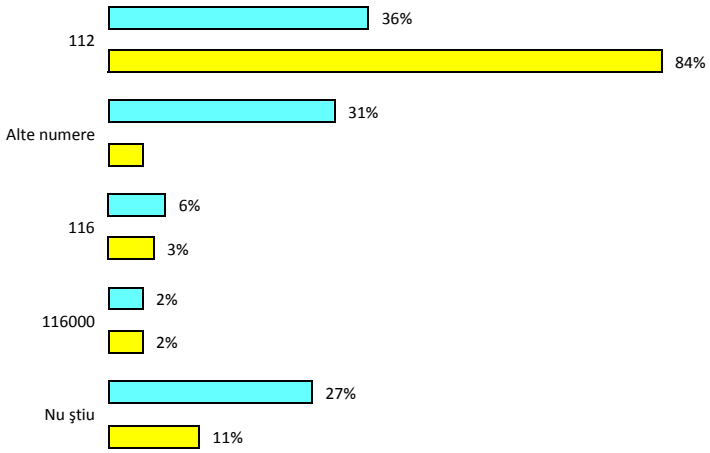
Metodologie:
Eurobarometrul 387 pentru numerele „116" pentru servicii armonizate cu caracter social a fost realizat prin metoda interviurilor directe, la domiciliu, în limba maternă a subiecţilor, în perioada de lucru 10.03-25.03.2012.
Datele referitoare la ansamblul Statelor Membre ale UE sunt prezentate la rubrici marcate prin abrevierea „EU27", iar cele referitoare la România sunt prezentate la rubrici marcate prin abrevierea „RO"

Numărul de intervievaţi : **EU27 26.593**
RO 1.031

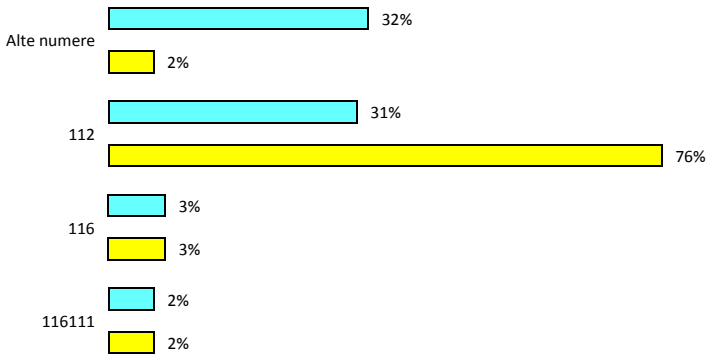
1) Gradul de cunoaştere a numerelor care trebuie apelate pentru a accesa **liniile de urgenţă/ liniile de asistenţă telefonică** pentru servicii cu caracter social

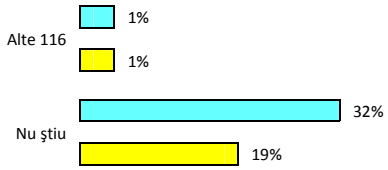
- Ce număr de telefon ar apela respondentul pentru a primi ajutor în cazul dispariţiei unui copil din familia sa sau când află despre dispariţia unui copil în (ţara respondentului)

Rezultatele aprecierilor au fost marcate prin culori diferite, astfel:
EU27
RO
Această analiză a fost realizată în 15 state membre ale UE în care funcţionează serviciul pe numărul 116.000 (BE, DK, EE, EL, ES, FR, IT, HU, MT, NL, PL, PT, RO, SK, UK)



- Ce număr de telefon ar sfătui respondentul pe un copil să apeleze în cazul în care copilul a întâmpinat dificultăţi şi necesită asistenţă sau consiliere în (ţara respondentului)





2) Utilitatea numerelor europene pentru serviciul cu caracter social

Pentru fiecare dintre următoarele linii de urgenţă / linii de asistenţă telefonică pentru servicii cu caracter social s-a solicitat aprecierea utilităţii pe o scară cu 5 nivele. Rezultatele aprecierilor au fost marcate prin culori diferite, astfel:

EU27 / RO: foarte utile; destul de utile; nu foarte utile; nu toate utile; nu ştiu

Răspunsurile primite (comparativ EU27 / RO) sunt prezentate mai jos:

a. pentru numărul gratuit unic la nivel european destinat **liniei telefonice de urgenţă pentru copii dispăruţi**

b. pentru numărul gratuit unic la nivel european destinat **liniei de asistenţă telefonică pentru copii**

c. pentru numărul gratuit unic la nivel european destinat **liniei de asistenţă telefonică pentru victimele infracţiunilor**

d. pentru numărul gratuit unic la nivel european destinat **liniei de asistenţă telefonică care oferă sprijin emoţional**

e. pentru numărul gratuit unic la nivel european destinat **serviciului medical telefonic ce nu intră în categoria cazurilor de urgenţă**

3) Accesul persoanelor cu dizabilităţi la liniile telefonice „116" pentru servicii cu caracter social

La acest subiect, răspunsurile exprimă măsura în care respondenţii sunt de acord sau nu sunt de acord cu afirmaţia următoare:

- În (ţara respondenţilor) se fac eforturi suficiente pentru a uşura contactarea acestor linii telefonice pentru utilizatorii cu dizabilităţi (de ex.: prin furnizare de telefoane adaptate sau punerea la dispoziţie a accesului la serviciile SMS).

	EU27		RO	
Sunt de acord	26%	-3	22%	+3
Nu sunt de acord	56%	+5	67%	+1
Nu ştiu	18%	-2	11%	-4

Evoluţia 04-05/2011 - 03/2012

4) Informaţii despre liniile de urgenţă / liniile de asistenţă telefonică pentru servicii cu caracter social

La acest subiect, răspunsurile exprimă măsura în care respondenţii sunt de acord / nu sunt de acord cu o anumită afirmaţie sau răspund DA / NU la o anumită întrebare.

- În (ţara respondenţilor), locuitorii sunt informaţi în mod corespunzător despre existenţa unor astfel de linii de urgenţă / linii de asistenţă telefonică.

	EU27		RO	
Sunt de acord	20%	-1	27%	+7
Nu sunt de acord	77%	+2	67%	-5
Nu ştiu	3%	-1	6%	-2

Evoluţia 04-05/2011 - 03/2012

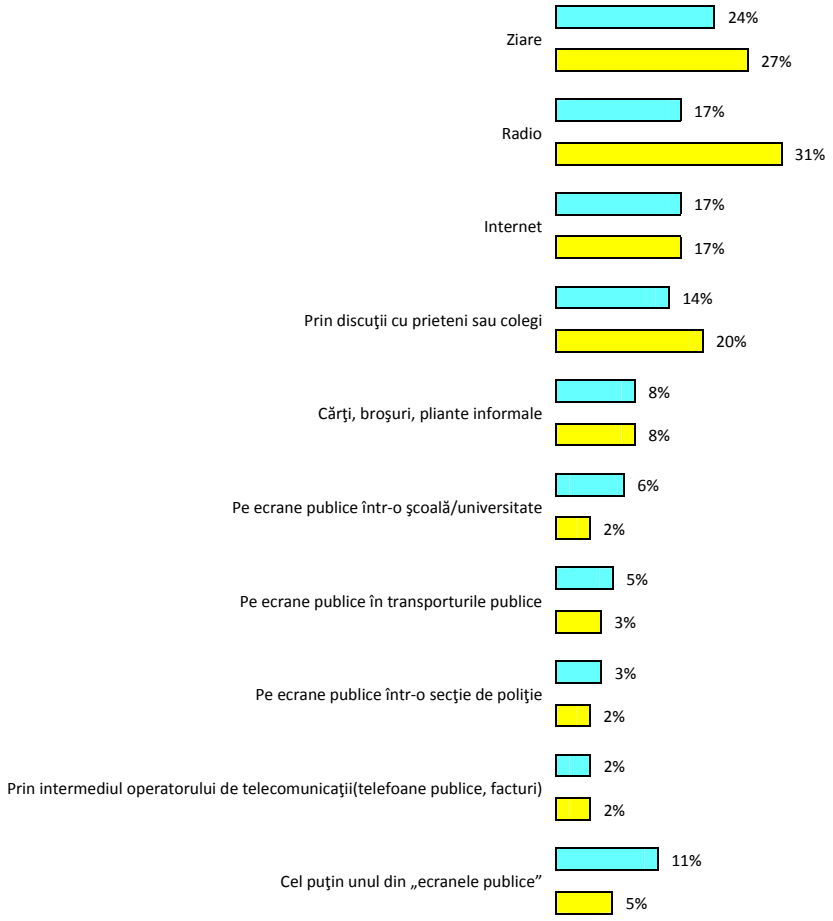
- A auzit vreodată respondentul de iniţiativa europeană legată de liniile telefonice gratuite „116”?

	EU27		RO	
Da	17%	+4	21%	+8
Nu	81%	-1	73%	+2
Nu ştiu	2%	-3	6%	-10

Evoluţia 04-05/2011 - 03/2012

- Unde a văzut sau auzit respondentul informaţii cu privire la o astfel de linie telefonică gratuită?
Întrebarea a fost adresată numai respondenţilor care au auzit de „iniţiativa europeană legată de liniile telefonice gratuite „116” (cei care au răspuns afirmativ la întrebarea anterioară)

Rezultatele aprecierilor au fost marcate prin culori diferite, astfel:
EU27
RO



- Ştie respondentul că aceste numere sunt disponibile şi în alte state membre ale UE?

	EU27		RO	
Da	43%	-2	54%	+5
Nu	53%	+2	39%	-6
Nu ştiu	4%	=	7%	+1

Evoluţia 04-05/2011 - 03/2012