

NOTĂ INFORMATIVĂ

la proiectele de hotărâri ale Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației vizând atribuirea suplimentară a două numere naționale scurte de forma "116xxx"

Având în vedere Decizia Comisiei Europene 2007/116/CE privind rezervarea seriei naționale de numere care încep cu „116” ca numere armonizate pentru servicii armonizate cu caracter social și potrivit Deciziei 2009/884/CE de modificare a Deciziei 2007/116/CE, doua servicii, respectiv *linia de asistență telefonică (helpline) pentru victimele infracțiunilor și serviciul medical telefonic ce nu intră în categoria cazurilor de urgență*, au fost identificate ca fiind servicii cu caracter social care pot îndeplini criteriile pentru a beneficia de numere armonizate.

Pornind de la considerațiile de mai sus, prin Ordinul Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor nr.57 din 02.07.2014 au fost operate modificări și completări la Planul Național de Numerotare privind includerea a doua numere naționale scurte pentru servicii armonizate cu caracter social, precum 116006 pentru serviciul *”linia de asistență telefonică pentru victimele infracțiunilor”* și 116117 pentru *„serviciul medical telefonic ce nu intră în categoria cazurilor de urgență”*.

În vederea ajustării cadrului legal existent și transpunerii în practică a prevederilor deciziilor Comisiei Europene, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) propune spre actualizate toate hotărârile, ce privesc numerele naționale scurte de forma "116xxx", prin introducerea de modificări și completări la următoarele hotărâri:

- Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 58 din 21.12.2010 pentru aprobarea Procedurii privind administrarea resurselor de numerotare telefonică;
- Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI, nr. 17 din 12.07.2011, privind reglementarea accesului la numerele naționale scurte pentru servicii armonizate la nivel european cu caracter social de forma 116(xxx);
- Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI, nr. 19 din 12.07.2011, pentru aprobarea condițiilor speciale de licență privind utilizarea numerelor naționale scurte de forma 116(xxx) pentru servicii armonizate la nivel european;
- Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI, nr.06 din 27.03.2012, privind stabilirea grilei de punctaj pentru evaluarea criteriilor de selectare a furnizorilor de rețele și servicii de comunicații electronice, care vor obține licențe de utilizare a numerelor naționale scurte: 116000, 116111 și 116123.

I. Proiectul de Hotărâre pentru modificarea și completarea Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 58 din 21.12.2010 pentru aprobarea Procedurii privind administrarea resurselor de numerotare telefonică prevede modificarea punctului 1 al Anexei 1. la procedura dată "Resurse de numerotare atribuite în scopul furnizării rețelelor și/sau serviciilor publice de comunicații electronice" în vederea alocării:

- numerelor naționale scurte 116006 și 116117 pentru servicii armonizate la nivel european, în baza Decizia Comisiei Europene 2007/116/CE privind rezervarea seriei naționale de numere care încep cu „116” ca numere armonizate pentru servicii armonizate cu caracter social modificată prin Decizia 2009/884/CE pentru doua servicii: linia de asistență telefonică (helpline) pentru victimele infracțiunilor și serviciul medical telefonic ce nu intră în categoria cazurilor de urgență, care au fost identificate ca fiind servicii cu caracter social;
- a numerelor de forma 1300 ÷ 1319 ca numere scurte pentru servicii noncomunicații (numerele se utilizează de către agenți economici care deservește rețele electrice, rețele termice, gaze, rețele de apă și canalizare etc.);
- 1500 ÷ 1559 – numere scurte pentru servicii cu tarif special "Premium rate", având în vedere solicitările furnizorilor.

II. Proiectul de Hotărâre pentru modificarea Hotărârii Consiliului de Administrație nr.17 din 12.07.2011 precizează o noua obligație a furnizorilor privind neincluderea în factura de plată și factura de plată detaliată a informației despre apelurile telefonice către numerele naționale scurte de forma 116(xxx) cu scopul păstrării anonimatului apelantului. Subiectul dat a fost abordat de către furnizorii de servicii de comunicații electronice (sesizare "Orange Moldova S.A." nr.860 din 10.06.2014) din perspectiva principiul nediscriminării și priorității intereselor copilului, prevedere inclusă în Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii, aprobat prin Ordinul Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei nr. 99 din 10 iunie 2013.

III. Proiectul de Hotărâre pentru modificarea și completarea Hotărârii Consiliului de Administrație nr. 19 din 12.07.2011 prevede adoptarea condițiilor speciale de licență privind utilizarea numerelor naționale scurte 116006 și 116117, având următoarele destinații:

- Numărul național scurt **116006** se atribuie pentru serviciu „**linia de asistență telefonică pentru victimele infracțiunilor**” ce oferă posibilitatea acordării victimelor infracțiunilor a asistenței psihologice în astfel de situații; informarea în legătură cu drepturile victimelor infracțiunilor și cu modalitățile de exercitare a acestor drepturi, precum și de îndrumare către instituțiile care le pot sprijini; oferirea, în special, a informațiilor despre poliția locală și procedurile judiciare penale și aspecte legate de despăgubiri și asigurări.
- Numărul național scurt **116117** se atribuie pentru "**serviciul medical telefonic ce nu intră în categoria cazurilor de urgență**" ce 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 și asigură punerea apelanților în legătură cu o persoană responsabilă de preluarea apelurilor care deține experiență și competență necesare sau direct în legătură cu un cadru medical calificat.

Prin același proiect de hotărâre, și anume în Condițiile speciale de licență privind utilizarea numărului național scurt 116006 (Anexa 4) și Condițiile speciale de licență privind utilizarea numărului național scurt 116117 (Anexa 5) au fost stabilite o serie de condiții asociate dreptului de utilizare a numerelor date pentru servicii armonizate cu caracter social, după cum urmează:

- serviciul trebuie să furnizeze informații sau asistență cetățenilor sau un instrument de comunicare pentru cetățeni, ori o combinație a acestor elemente;
- serviciul furnizat trebuie să fie accesibil tuturor cetățenilor, fără a fi necesară o înregistrare prealabilă;
- serviciul nu trebuie să fie furnizat pentru o durată limitată;
- accesul la serviciu nu este condiționat de plata sau de angajamentul de plată a vreunui tarif;
- în timpul apelului către aceste numere sunt interzise publicitatea, divertismentul, marketingul și vânzarea sau utilizarea apelului în scopul vânzării de servicii comerciale în viitor.

De asemenea, prin proiectul dat de hotărâre se suplinesc obligațiile ce revin titularului de licență, stipulând în toate anexele aferente numerelor naționale scurte pentru servicii armonizate cu caracter social (și în Anexele existente 1, 2 și 3 la HCA nr. 19 din 12 iulie 2011) următoarea condiție:

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

IV. Proiectul de Hotărâre pentru modificarea Hotărârii Consiliului de Administrație nr. 06 din 27.03.2012 prevede substituirea sintagmei *”numerelor naționale scurte 116000, 116111 și 116123”* cu sintagma *”numerelor naționale scurte de forma 116xxx”* pe tot cuprinsul hotărârii, astfel stabilind criterii unice de evaluare a cererilor de acordare a licenței de utilizare a numerelor naționale scurte de forma 116(xxx), în vederea îndeplinirii anumitor condiții atât de către furnizorul de servicii de comunicații electronice cât și de către prestatorul serviciului armonizat cu caracter social căruia îi va fi asignat numărul scurt.

Întru argumentarea celor relatate, se menționează faptul că serviciul armonizat cu caracter social se definește ca fiind un serviciu care corespunde unei descrieri comune, accesibil cetățenilor prin intermediul unui număr cu acces gratuit pentru apelant, care poate fi util vizitatorilor din alte țări și care răspunde unor nevoi sociale specifice, care contribuie în special la bunăstarea și siguranța cetățenilor sau ale unor anumite categorii de cetățeni ori care ajută cetățenii aflați în dificultate. Prevăzând în mod expres ca accesul la aceste servicii să fie gratuit pentru apelant, cadrul legal la nivel național urmărește să asigure beneficiul utilizatorilor, prin eliminarea unei posibile cauze de inhibare a intenției de a iniția apeluri către serviciile cu caracter social.