

REFERAT DE APROBARE

la proiectul Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații pentru modificarea Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Comunicații nr. 1.023/2008 privind realizarea comunicațiilor către Sistemul național unic pentru apeluri de urgență

I. Introducere

Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Comunicații nr. 1023/2008 privind realizarea comunicațiilor către Sistemul național unic pentru apeluri de urgență a fost publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 734 din 30 octombrie 2008.

Aceasta a asigurat implementarea la nivel național a soluțiilor de interconectare cu Sistemul național unic pentru apeluri de urgență (SNUAU), astfel încât să se asigure disponibilitatea informațiilor de localizare în conformitate cu cerințele Comisiei Europene și ținând cont de problemele legate de funcționarea serviciului de urgență 112.

Serviciul de urgență 112 este serviciul ce poate fi apelat în mod gratuit atât din rețelele publice fixe, cât și din cele mobile, și reprezintă o cale rapidă de a comunica cu dispeceratele de urgență (Poliție, Pompieri, Ambulanța, Jandarmerie) în situații de urgență, în oricare dintre statele membre ale Uniunii Europene. Accesul la acest serviciu trebuie asigurat în cele mai bune condiții la nivel național și european. Asigurarea interoperabilității serviciilor de urgență cu cetățenii are implicații pentru mai multe domenii, precum comunicațiile electronice, sănătatea sau ordinea publică.

La nivel european, accesul la serviciul de urgență 112 se realizează în conformitate cu prevederile Directivei 2002/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice (Directiva privind serviciul universal), modificată prin Directiva 2009/136/CE.

La nivel național, asigurarea accesului la serviciul de urgență 112 se realizează în conformitate cu dispozițiile Legii nr. 304/2003 pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, republicată, și ale Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului

național unic pentru apeluri de urgență, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 160/2008.

Potrivit prevederilor art. 20 alin. (4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2008, Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) analizează și stabilește procedurile și limitele tehnice pentru reducerea apelării abuzive, a alertării false și a apelurilor involuntare.

II. Combaterea apelurilor abuzive și a celor involuntare

Alertarea falsă, apelarea abuzivă și apelul involuntar sunt definite de prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2008, astfel:

- **alertare falsă** – este utilizarea intenționată a numărului 112 pentru determinarea alarmării sau intervenției agențiilor specializate de intervenție în mod nejustificat;
- **apelare abuzivă** – este apelarea repetată, cu rea intenție, a numărului 112, fără ca apelantul să justifice o stare care necesită acțiunea agențiilor specializate de intervenție, sau apelarea numărului 112 pentru a aduce injurii operatorilor;
- **apel involuntar** – în această categorie pot fi incluse atât apelurile silențioase, cât și apelurile număr greșit.

Din informațiile furnizate de administratorul SNUAU (Serviciul de Telecomunicații Speciale), rezultă că aplicația CoordCom (utilizată în cadrul SNUAU) asigură operatorilor 112 posibilitatea de a clasifica apelurile respinse, care nu justifică o urgență, după o listă predefinită, cuprinzând următoarele categorii de apeluri:

- Linște** – apelurile la care nu sunt auzite semnale sau zgomote din partea apelanților;
- Abuzive** – apelurile definite conform Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2008;
- Info** – solicitarea unor servicii sociale sau publice, care nu justifică existența unei urgențe;
- Număr greșit** – apeluri de la terminale deranjate sau generate în mod involuntar;
- Test** – apeluri prezentate ca test de către personalul SNUAU sau operatorii de rețele de comunicații electronice.

Decizia președintelui ANC nr. 1023/2008 a stabilit, printre altele, și unele măsuri pentru combaterea apelurilor abuzive către serviciul de urgență 112 originare în rețelele publice mobile de telefonie.

Măsurile stabilite au fost temporare, aplicabile pentru o perioadă de 3 luni de la implementarea efectivă a soluției. Măsurile au vizat transmiterea unor mesaje scurte de atenționare către cei care au apelat abuziv serviciul de urgență 112, în funcție de numărul apelurilor originare, fiind transmise între 20 și 50 de mesaje scurte într-o zi.

În perioada 20 martie – 20 iunie 2009 a fost implementată măsura privind transmiterea de mesaje scurte de atenționare a apelantului. Conform datelor statistice transmise de administratorul SNUAU, după ce, în a doua lună de implementare a măsurii, s-a constatat o scădere ceva mai însemnată a numărului total de apeluri abuzive, în a treia lună de implementare s-a consemnat un număr de apeluri ușor mai mare.

Mai mult de 60% dintre apelurile către serviciul de urgență 112 nu sunt apeluri reale. Aceste apeluri supraîncarcă sistemul de preluare a apelurilor de urgență și reduc capabilitatea

acestor servicii de a răspunde la apelurile reale de urgență, reprezentând un risc crescut pentru viața celor care au nevoie de asistență de urgență.

În urma analizelor efectuate cu privire la măsura provizorie de avertizare prin transmiterea unui număr de mesaje scurte, a reieșit că eficiența și eficacitatea acestei măsuri singulare de combatere a apelării abuzive este limitată, efectul ei tinzând să scadă în timp.

Este prin urmare necesară definirea și implementarea unui nou set de măsuri de combatere a apelării abuzive a serviciului de urgență 112. Față de măsura cuprinsă în Decizia nr. 1023/2008, privind transmiterea de mesaje scurte de avertizare, se impune așadar luarea unor măsuri suplimentare, menite să descurajeze efectuarea de apeluri abuzive către serviciul de urgență 112, măsuri ce urmează a fi luate în funcție de numărul apelurilor abuzive realizate în cursul aceleiași zile.

În plus, pentru a limita gradul de ocupare a serviciului de urgență, ANCOM propune și stabilirea unor măsuri pentru combaterea apelurilor involuntare. Măsurile sunt propuse pe baza cadrului legal în vigoare. Stabilirea altor măsuri, precum blocarea temporară a apelurilor către serviciul de urgență 112 sau a serviciului de telefonie, implementate în alte state, necesită modificarea cadrului primar din România.

Măsurile de combatere a apelurilor abuzive vor fi implementate diferențiat, în funcție de tipul rețelei din care este originat apelul și de numărul apelurilor abuzive realizate. Abonații care originează cel puțin 2 apeluri abuzive zilnic din rețelele publice mobile de telefonie vor primi un mesaj în care vor fi avertizați cu privire la încălcarea legislației în vigoare. Pentru minimizarea costurilor generate de transmiterea mesajelor scurte textul mesajului va fi scris fără diacritice.

În cazul abonaților care au apelat abuziv serviciul de cel puțin 6 ori în cursul aceleiași zile, suplimentar față de transmiterea mesajului scurt, apelurile vor fi redirecționate, timp de 5 zile, către un serviciu automatizat IVR (Interactive Voice Response = Sistem de Răspuns Automat), înainte ca apelul să fie transferat către un operator 112.

Astfel, în cazul în care în cursul aceleiași zile au fost efectuate cel puțin 6 apeluri abuzive de la un număr de telefon din rețelele publice mobile de telefonie sau cel puțin 2 apeluri abuzive de la un număr de telefon din rețelele publice fixe de telefonie către serviciul de urgență 112, înainte ca apelul să fie transferat către un operator 112, acesta va fi redirecționat către un serviciu automatizat ce va reda un mesaj preînregistrat de atenționare a apelantului.

Apelurile involuntare (apelurile „Liniște” și apelurile „Număr greșit”) vor fi redirecționate în mod automat, în cursul aceleiași zile, exclusiv pe durata acelei zile calendaristice, către un serviciu automatizat IVR prin intermediul căruia apelantul va fi informat printr-un mesaj preînregistrat, că a apelat serviciul de urgență 112 și în cazul în care dorește să solicite serviciile de urgență, să apese tasta 5 de două ori. În cazul în care, după o așteptare de 20 de secunde, apelantul nu efectuează procedura solicitată, este deconectat.

În ceea ce privește costurile ce vor fi suportate de administratorul SNUAU pentru implementarea acestor soluții, acestea sunt reduse în cazul avertizării vocale automate

(reprezintă costul achiziției și instalării unei soluții de tip IVR, cu mesaj de avertizare preînregistrat, în cadrul SNUAU și costurile de transmitere a mesajelor scurte).

Având în vedere caracteristicile serviciului de urgență 112, considerăm că acesta este un serviciu de interes public național, care asigură preluarea apelurilor de la cetățeni și transmiterea acestora către agențiile specializate de intervenție, în vederea asigurării unei reacții imediate, uniforme și unitare pentru soluționarea urgențelor. Prin urmare, costurile legate de funcționarea optimă a acestui serviciu, inclusiv de combatere a apelării abuzive, trebuie să fie fundamentate în funcție de costuri.

Pornind de la această premisă, tariful maxim care poate fi perceput de către furnizorii de rețele publice mobile de telefonie pentru transmiterea mesajelor scurte propriilor abonați originate de administratorul SNUAU nu va putea depăși 0,30 eurocenți/mesaj, exclusiv TVA.

Valoarea propusă de ANCOM reflectă costurile eficiente ale terminării în propria rețea a mesajelor scurte originate în alte rețele, determinate pe baza modelului de calculație a costurilor medii incrementale pe termen lung dezvoltat de ANCOM în 2006, utilizat pentru fundamentarea tarifelor de terminare la puncte mobile a apelurilor. Valoarea propusă include, pe lângă costurile incrementale ale furnizării serviciilor respective, o marjă pentru recuperarea costurilor fixe și comune, precum și o rată rezonabilă pentru recuperarea capitalurilor investite.

Termenul final de implementare a măsurilor de combatere a apelării abuzive și a apelurilor involuntare a fost stabilit pentru data de 1 mai 2011.

III. Statisticile zilnice

Modificarea Deciziei președintelui ANC nr. 1023/2008 are în vedere și o mai bună raportare a statisticilor realizate în ceea ce privește numărul apelurilor reale, abuzive, involuntare și false, astfel încât să fie posibilă evaluarea efectelor măsurilor propuse.

ANCOM va analiza efectele acestor măsuri pe baza datelor furnizate de administratorul SNUAU, urmând să le modifice, dacă este cazul, pentru a implementa soluțiile optime pentru prevenirea acestor categorii de apeluri.

Statisticile zilnice privind numărul de apeluri reale, abuzive, false și involuntare, realizate de administratorul SNUAU vor fi transmise ANCOM semestrial în următorul format (fișier separat, în format Excel, pentru fiecare categorie de apeluri):

| Tip apel | Județul | Luna | Ziua | Operatorul | Numărul apelantului | Număr apeluri | Măsura aplicată |
|----------|---------|------|------|------------|---------------------|---------------|-----------------|
|----------|---------|------|------|------------|---------------------|---------------|-----------------|

| Perioada de raportare | |
|-----------------------|-------------------------|
| Nr. total apeluri | Nr. total apeluri reale |

IV. Concluzii

În perioada 9 iunie – 8 iulie 2010 proiectul Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații pentru modificarea Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Comunicații nr. 1.023/2008 privind realizarea comunicațiilor către Sistemul național unic pentru apeluri de urgență a fost supus consultării publice prin publicarea pe pagina de internet a ANCOM.

ANCOM a analizat observațiile primite în perioada de consultare publică, a întocmit un material de sinteză a observațiilor primite cu privire la proiectul deciziei supuse consultării publice, în care a precizat și poziția sa față de aceste observații.

Având în vedere cele de mai sus, a fost elaborat prezentul proiect al Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații pentru modificarea Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Comunicații nr. 1.023/2008 privind realizarea comunicațiilor către Sistemul național unic pentru apeluri de urgență, pe care, dacă sunteți de acord, vă rugăm să îl aprobați.