

**L E G E**

**cu privire la organizarea şi funcţionarea Serviciului**

**naţional unic pentru apelurile de urgenţă 112**

**nr. 174  din  25.07.2014**

*Monitorul Oficial nr.231-237/533 din 08.08.2014*

\* \* \*

**C U P R I N S**

**Capitolul I**

**DISPOZIŢII GENERALE**

Articolul 1. Scopul şi domeniul de reglementare

[Articolul 2.](#Articolul_2.) Noţiuni principale

**Capitolul II**

**ORGANIZAREA ŞI FUNCŢIONAREA SERVICIULUI 112**

[Articolul 3.](#Articolul_3.) Principiile fundamentale ale organizării şi funcţionării Serviciului 112

[Articolul 4.](#Articolul_4.) Serviciul 112

[Articolul 5.](#Articolul_5.) Structura Serviciului 112

[Articolul 6.](#Articolul_6.) Atribuţiile Serviciului 112

[Articolul 7.](#Articolul_7.) Administratorul Serviciului 112

[Articolul 8.](#Articolul_8.) Delimitarea competenţelor între Serviciul 112 şi serviciile specializate de urgenţă

[Articolul 9.](#Articolul_9.) Protecţia datelor cu caracter personal

[Articolul 10.](#Articolul_10.) Obligaţiile autorităţilor administraţiei publice centrale şi locale legate de implementarea numărului 112

**Capitolul III**

**INTERACŢIUNEA SERVICIULUI 112 CU SERVICIILE SPECIALIZATE**

**DE URGENŢĂ ŞI CU ALTE PERSOANE JURIDICE**

[Articolul 11.](#Articolul_11.) Comitetul coordonator interdepartamental pentru asigurarea interacţiunii dintre Serviciul 112 şi serviciile specializate de urgenţă

[Articolul 12.](#Articolul_12.) Atribuţiile Comitetului

[Articolul 13.](#Articolul_13.) Interacţiunea Serviciului 112 cu alte persoane juridice şi prestatori de servicii

**Capitolul IV**

**COMUNICAŢIILE ELECTRONICE DE URGENŢĂ**

[Articolul 14.](#Articolul_14.) Cadrul de reglementare a comunicaţiilor electronice de urgenţă

[Articolul 15.](#Articolul_15.) Obligaţiile furnizorilor de reţele şi/sau servicii publice de comunicaţii electronice

[Articolul 16.](#Articolul_16.) Obligaţia de informare a populaţiei

[Articolul 17.](#Articolul_17.) Sistemul informaţional automatizat al Serviciului 112

**Capitolul V**

**FINANŢAREA SERVICIULUI 112**

[Articolul 18.](#Articolul_18.) Asigurarea financiară şi tehnico-materială

**Capitolul VI**

**RESPONSABILITĂŢI**

[Articolul 19.](#Articolul_19.) Răspunderea pentru încălcarea dispoziţiilor prezentei legi

**Capitolul VII**

**DISPOZIŢII FINALE ŞI TRANZITORII**

[Articolul 20.](#Articolul_20.) Dispoziţii finale şi tranzitorii

Prezenta lege creează cadrul juridic cu privire la organizarea şi funcţionarea Serviciului naţional unic pentru apelurile de urgenţă 112 în Republica Moldova şi transpune art.26 din Directiva 2002/22/CE a Parlamentului European şi a Consiliului din 7 martie 2002 privind serviciul universal şi drepturile utilizatorilor cu privire la reţelele şi serviciile electronice de comunicaţii (directiva privind serviciul universal), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 108 din 24 aprilie 2002.

Prezenta lege organică este adoptată în temeiul prevederilor art.1061 din [Constituţie](TEXT=LPLP19940729CONST), prin angajarea răspunderii Guvernului faţă de Parlament.

**Capitolul I**

**DISPOZIŢII GENERALE**

**Articolul 1.** Scopul şi domeniul de reglementare

(1) Scopul prezentei legi este organizarea unui serviciu naţional unic pentru apelurile de urgenţă, care să asigure preluarea, procesarea şi transmiterea datelor asociate acestora către serviciile specializate de urgenţă, în scopul garantării unui nivel sporit de siguranţă şi protecţie a persoanei şi a bunurilor, prin utilizarea eficientă a capacităţilor infrastructurii de comunicaţii electronice moderne.

(2) Prezenta lege reglementează organizarea şi funcţionarea Serviciului naţional unic pentru apelurile de urgenţă 112 (în continuare – Serviciul 112).

**Articolul 2.** Noţiuni principale

În sensul prezentei legi, următoarele noţiuni semnifică:

*administrator al Serviciului 112* – organ central de specialitate în domeniul tehnologiei informaţiei şi comunicaţiilor electronice, care asigură crearea şi funcţionarea Serviciului 112;

*alertare falsă* – înştiinţare sau solicitare de ajutor intenţionat falsă şi/sau eronată, realizată prin apelarea numărului 112 pentru determinarea alarmării Serviciului 112 sau a intervenţiei serviciilor specializate de urgenţă în mod nejustificat;

*apelare abuzivă* – apelare repetată, cu rea intenţie, a numărului 112, fără ca apelantul să justifice o stare care necesită intervenţia serviciilor specializate de urgenţă;

*apel involuntar* – apelare a numărului 112 din greşeală;

*apel de urgenţă* – orice înştiinţare sau solicitare de ajutor în caz de pericol pentru viaţa sau sănătatea populaţiei, ordinea publică, integritatea proprietăţii sau a mediului efectuată la numărul 112 şi care necesită intervenţia serviciilor specializate de urgenţă;

*centru de preluare a apelurilor de urgenţă 112 (CPAU)* – subdiviziune a Serviciului 112, aflată în serviciu permanent, abilitată cu funcţiile de recepţionare, înregistrare, prelucrare şi transmitere a apelurilor de urgenţă şi a datelor asociate către serviciile specializate de urgenţă relevante;

*dispecerat al serviciilor specializate de urgenţă* – subdiviziune, desemnată de serviciul specializat de urgenţă, aflată în serviciu permanent, care asigură reacţionarea la apelurile de urgenţă primite prin intermediul centrelor de preluare a apelurilor de urgenţă, antrenarea forţelor de intervenţie şi coordonarea activităţilor lor ulterioare;

*informaţie de localizare primară* – date cu conţinut şi format stabilite de Agenţia Naţională pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei (în continuare – Agenţie), care indică elementele de reţea relevante din punctul de vedere al localizării şi care nu necesită prelucrare suplimentară din partea furnizorului;

*informaţie despre localizarea geografică* – date prelucrate în cadrul sistemului informaţional automatizat al Serviciului 112 pe baza informaţiei de localizare primară, care indică poziţia geografică a echipamentului terminal al unui utilizator de telefonie mobilă sau adresa fizică de instalare a punctului terminal pentru reţelele de telefonie fixă;

*numărul 112* – număr unic pentru apeluri de urgenţă;

*Serviciul 112* – structură organizaţională şi tehnologică care asigură preluarea, înregistrarea, prelucrarea apelurilor de urgenţă şi transmiterea solicitărilor de intervenţie procesate către serviciile specializate de urgenţă, precum şi interacţiunea cu furnizorii de comunicaţii electronice;

*servicii specializate de urgenţă* – entităţi cu rolul de intervenţie imediată pentru soluţionarea situaţiilor de risc direct pentru viaţa sau sănătatea populaţiei, ordinea publică, proprietatea publică sau privată ori mediu;

*Sistemul informaţional automatizat al Serviciului 112* – totalitate a mijloacelor software şi hardware, a echipamentelor şi reţelelor de comunicaţii electronice care asigură funcţionarea Serviciului 112;

*terminal telematic* – terminal specializat care asigură posibilitatea transmiterii apelurilor de urgenţă şi a informaţiilor privind urgenţa de către persoane cu dizabilităţi de auz şi/sau vorbire, utilizînd tehnici de transmisie şi de prelucrare automată la distanţă a informaţiei prin intermediul unor procedee moderne de comunicaţie.

**Capitolul II**

**ORGANIZAREA ŞI FUNCŢIONAREA SERVICIULUI 112**

**Articolul 3.** Principiile fundamentale ale organizării şi funcţionării Serviciului 112

(1) Serviciul 112 se organizează în conformitate cu prevederile [Constituţiei](TEXT=LPLP19940729CONST), legislaţiei în vigoare, tratatelor şi acordurilor internaţionale la care Republica Moldova este parte.

(2) În exercitarea atribuţiilor funcţionale, Serviciul 112 se va conduce de principiile legalităţii, administrării unice, transparenţei în gestiune, asigurării respectării drepturilor şi intereselor persoanelor şi statului.

(3) Din momentul lansării operaţionale a Serviciului 112, toate apelurile de urgenţă în reţelele publice de comunicaţii electronice se realizează prin intermediul numărului unic 112.

(4) Numărul 112 se apelează atunci cînd este necesară acordarea ajutorului şi intervenţia serviciilor specializate de urgenţă pentru asigurarea asistenţei imediate în situaţii în care este periclitată viaţa sau sănătatea persoanei, ordinea publică, proprietatea publică sau privată ori mediul.

(5) Apelul la numărul 112 este gratuit pentru utilizatorii finali.

(6) Serviciul 112 se va organiza astfel încît să permită accesul la numărul 112 din toate reţelele publice de comunicaţii electronice din Republica Moldova.

(7) Serviciul 112 se va organiza astfel încît să permită tuturor persoanelor aflate pe teritoriul Republicii Moldova, inclusiv persoanelor cu dizabilităţi şi vorbitori de alte limbi, accesul la numărul 112 (conform normativelor aprobate prin hotărîre de Guvern, la propunerea Comitetului coordonator interdepartamental pentru asigurarea interacţiunii dintre Serviciul 112 şi serviciile specializate de urgenţă, şi în limita capacităţilor Serviciului 112, dar nu mai puţin decît cele stabilite de legislaţia în vigoare).

**Articolul 4.** Serviciul 112

(1) Serviciul 112 este persoană juridică, are statut de instituţie publică şi se subordonează organului central de specialitate în domeniul tehnologiei informaţiei şi comunicaţiilor electronice.

(2) Serviciul 112 este organizat ca o structură integrată, în care centrele de preluare a apelurilor de urgenţă 112 recepţionează apelurile de urgenţă pe întreg teritoriul Republicii Moldova, localizează terminalul apelantului în baza informaţiei parvenite de la furnizorii de servicii de comunicaţii electronice şi a informaţiei comunicate de apelant, analizează, prin intermediul Sistemului informaţional automatizat al Serviciului 112, informaţia obţinută, inclusiv prin utilizarea altor surse disponibile (Registrul de stat al populaţiei, Registrul de stat al unităţilor de drept, Registrul de stat al conducătorilor de vehicule, Registrul de stat al transportului, Sistemul informaţional naţional geografic, Sistemul informaţional medical integrat, Sistemul informaţional integrat al organelor de drept) şi transmit către dispeceratele serviciilor specializate de urgenţă relevante apelul şi datele asociate solicitării de intervenţie.

(3) Serviciul 112 asigură crearea şi funcţionalitatea Sistemului informaţional automatizat al Serviciului 112 şi interconectarea acestuia cu dispeceratele serviciilor specializate de urgenţă.

(4) Se interzice antrenarea resurselor Serviciului 112 în alte activităţi decît cele prevăzute de legislaţia în vigoare.

(5) În exerciţiul funcţiunii, personalul Serviciului 112 trebuie să aibă o conduită bazată pe profesionalism, să fie amabil şi eficient în relaţiile cu cetăţenii şi să acţioneze în conformitate cu prevederile Regulamentului Serviciului 112, aprobat prin hotărîre de Guvern, precum şi cu reglementările de ordine interioară, aprobate prin ordinul administratorului Serviciului 112.

(6) În exerciţiul funcţiunii, personalul Serviciului 112 execută necondiţionat regulamentele interne şi instrucţiunile de serviciu. Alte persoane nu au dreptul de imixtiune în activitatea acestuia.

(7) În cazul în care personalul Serviciului 112 primeşte de la superiori şi de la alţi factori de decizie ordine şi indicaţii care contravin legii, Regulamentului Serviciului 112, regulamentelor interne sau periclitează nemijlocit activitatea Serviciului 112, el este obligat să respecte doar prevederile legislaţiei în vigoare.

**Articolul 5.** Structura Serviciului 112

Serviciul 112 se constituie din următoarele entităţi:

a) unitatea centrală a Serviciului 112;

b) centrele de preluare a apelurilor de urgenţă 112, interconectate în cadrul Sistemului informaţional automatizat al Serviciului 112.

**Articolul 6.** Atribuţiile Serviciului 112

Serviciul 112 are următoarele atribuţii:

a) crearea, mentenanţa şi dezvoltarea Sistemului informaţional automatizat al Serviciului 112;

b) preluarea, înregistrarea automată şi procesarea apelurilor de urgenţă comunicate prin telefon, prin alte mijloace de comunicaţii electronice (inclusiv fax, SMS, MMS etc.) ori prin alte mijloace speciale;

c) verificarea veridicităţii informaţiei recepţionate, în limita competenţei şi a resurselor disponibile;

d) recepţionarea apelurilor de urgenţă în limbile vorbite pe teritoriul Republicii Moldova, precum şi de circulaţie internaţională, conform nomenclatorului aprobat prin hotărîre de Guvern, la propunerea Comitetului coordonator interdepartamental, pentru asigurarea interacţiunii dintre Serviciul 112 şi serviciilor specializate de urgenţă şi în limita capacităţilor Serviciului 112, dar nu mai puţin decît cele stabilite de legislaţia în vigoare;

e) localizarea geografică a apelurilor primite pe baza informaţiei de localizare primară parvenite de la furnizorii de servicii de comunicaţii electronice, analiza şi procesarea apelurilor, transmiterea, în timpul stabilit de Regulamentul de interacţiune dintre Serviciul 112 şi serviciile specializate de urgenţă, a apelurilor şi a datelor asociate către dispeceratele serviciilor specializate de urgenţă relevante;

f) furnizarea către serviciile specializate de urgenţă a informaţiei procesate referitor la situaţia de urgenţă pentru asigurarea unei intervenţii rapide şi efective;

g) recepţionarea şi stocarea în arhiva Sistemului informaţional automatizat al Serviciului 112 (pentru o perioadă de 10 ani) a datelor şi informaţiilor privind evoluţia situaţiilor de urgenţă şi rezultatul intervenţiilor.

**Articolul 7.** Administratorul Serviciului 112

Administrator al Serviciului 112 este organul central de specialitate în domeniul tehnologiei informaţiei şi comunicaţiilor electronice, care asigură:

a) elaborarea Programului naţional de implementare a Serviciului de urgenţă naţional 112, aprobat prin hotărîre de Guvern;

b) elaborarea, promovarea şi monitorizarea implementării politicii şi cadrului normativ-juridic în domeniu;

c) elaborarea regulamentului, structurii, a efectivului-limită şi a statelor de personal al Serviciului 112, care vor fi aprobate prin hotărîre de Guvern;

d) crearea şi dezvoltarea Serviciului 112;

e) numirea directorului Serviciului 112;

f) colaborarea internaţională şi coordonarea activităţii privind implementarea proiectelor de dezvoltare continuă a Serviciului 112.

**Articolul 8.** Delimitarea competenţelor între Serviciul 112 şi serviciile specializate de urgenţă

(1) Serviciile specializate de urgenţă din cadrul Serviciului de asistenţă medicală urgentă, Inspectoratului General de Poliţie, al Serviciului Protecţiei Civile şi Situaţiilor Excepţionale colaborează cu Serviciul 112, pentru ca acesta să-şi poată îndeplini obligaţiile stabilite prin prezenta lege, pe baza Regulamentului de interacţiune dintre Serviciul 112 şi serviciile specializate de urgenţă, aprobat prin hotărîre de Guvern.

(2) Serviciul 112 transmite, iar serviciile specializate de urgenţă (conform competenţelor) preiau fişa apelului de urgenţă cu numărul unic de identificare atribuit de Sistemul informaţional automatizat al Serviciului 112, asigură gradul corespunzător de intervenţie şi prezintă Serviciului 112 pentru arhivare informaţia privind rezultatul intervenţiilor.

(3) Serviciile specializate de urgenţă asigură preluarea apelurilor şi a datelor asociate solicitării de intervenţie transmise de către Serviciul 112.

(4) Serviciile specializate de urgenţă întreprind acţiuni imediate privind organizarea intervenţiei la solicitările parvenite de la Serviciul 112, în conformitate cu regulamentele de funcţionare, aprobate prin hotărîre de Guvern.

(5) În cazul utilizării de către serviciile specializate de urgenţă a produselor program conexe cu Sistemul informaţional automatizat al Serviciului 112, părţile asigură interoperabilitatea acestora, în conformitate cu cerinţele unice elaborate în acest sens.

**Articolul 9.** Protecţia datelor cu caracter personal

(1) Serviciul 112 şi serviciile specializate de urgenţă au obligaţia să asigure confidenţialitatea şi securitatea prelucrării datelor cu caracter personal, precum şi protecţia drepturilor şi libertăţilor fundamentale ale persoanei, în special a dreptului la inviolabilitatea vieţii private, în conformitate cu legislaţia în vigoare.

(2) Serviciul 112 şi serviciile specializate de urgenţă au obligaţia să asigure securitatea şi confidenţialitatea datelor din cadrul Sistemului informaţional automatizat al Serviciului 112, în conformitate cu cerinţele privind asigurarea securităţii datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaţionale de date cu caracter personal.

(3) Aspectele privind protecţia datelor cu caracter personal în reţelele de comunicaţii electronice sînt coordonate cu Centrul Naţional pentru Protecţia Datelor cu Caracter Personal.

(4) Accesul Serviciului 112 şi al serviciilor specializate de urgenţă la informaţia de localizare primară a terminalului apelantului este permis doar din momentul preluării apelului de urgenţă de către Serviciul 112 şi pînă la finalizarea intervenţiei serviciilor specializate de urgenţă şi doar în scopul unei asemenea intervenţii.

**Articolul 10.** Obligaţiile autorităţilor administraţiei publice centrale şi locale legate de implementarea numărului 112

(1) Autorităţile administraţiei publice centrale şi locale, conform competentelor legale, au obligaţia să pună la dispoziţia Serviciului 112 şi serviciilor specializate de urgenţă în mod gratuit într-un format standard compatibil cu Sistemul informaţional automatizat al Serviciului 112, hărţile digitale, bazele de date privind drumurile şi infrastructura tehnico-edilitară şi să informeze operativ Serviciul 112 despre actualizările efectuate.

(2) Răspunderea pentru exactitatea, corectitudinea şi integritatea informaţiilor transmise Serviciului 112 şi serviciilor specializate de urgenţă privind localităţile, drumurile de acces şi infrastructura tehnico-edilitară, codificarea acestora şi a informaţiilor privind starea drumurilor şi a circulaţiei publice pe acestea revine autorităţii competente care a prezentat informaţia.

**Capitolul III**

**INTERACŢIUNEA SERVICIULUI 112 CU SERVICIILE SPECIALIZATE**

**DE URGENŢĂ ŞI CU ALTE PERSOANE JURIDICE**

**Articolul 11.** Comitetul coordonator interdepartamental pentru asigurarea interacţiunii dintre Serviciul 112 şi serviciile specializate de urgenţă

(1) Pentru asigurarea interacţiunii interinstituţionale dintre Serviciul 112 şi serviciile specializate de urgenţă se înfiinţează Comitetul interdepartamental pentru asigurarea interacţiunii dintre Serviciul 112 şi serviciile specializate de urgenţă (în continuare – Comitet), structură interdepartamentală fără personalitate juridică, care funcţionează sub autoritatea Guvernului şi este compusă din:

a) preşedinte – viceprim-ministru;

b) secretar – directorul Serviciului 112;

c) membri – la nivel de ministru/viceministru din cadrul Ministerului Sănătăţii, Ministerului Afacerilor Interne, Ministerului Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor, directorul adjunct al Serviciului de Informaţie şi Securitate, directorul Agenţiei Naţionale pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei, directorul Centrului Naţional Ştiinţifico-Practic Medicină de Urgenţă, şeful Serviciului Protecţiei Civile şi Situaţiilor Excepţionale, şeful Inspectoratului General de Poliţie.

(2) Se stabileşte că, în caz de eliberare a membrilor Comitetului din funcţiile deţinute, atribuţiile lor în cadrul Comitetului vor fi exercitate de persoanele nou-desemnate în aceste funcţii.

(3) Activitatea Comitetului se va efectua în conformitate cu Regulamentul de organizare şi funcţionare a acestuia, aprobat de Guvern.

**Articolul 12.** Atribuţiile Comitetului

(1) Comitetul coordonează, monitorizează şi analizează interacţiunea tuturor instituţiilor implicate în procesul furnizării Serviciului de urgenţă 112.

(2) Comitetul are rolul de a coordona şi de a elabora proiectele de acte normative (regulamentele, reglementările tehnice etc.) şi acordurile privind interacţiunea Serviciului 112 cu serviciile specializate de urgenţă.

(3) Ca organism de lucru al Comitetului se înfiinţează Consiliul de experţi, compus din colaboratori ai Serviciului 112 şi serviciile specializate de urgenţă, precum şi din alţi specialişti ai instituţiilor implicate, numiţi de către Comitet.

(4) Activitatea Consiliului de experţi se va efectua în conformitate cu Regulamentul de organizare şi funcţionare a acestuia, aprobat de către Guvern.

(5) La activităţile Comitetului pot participa, în calitate de invitaţi, reprezentanţi ai furnizorilor de reţele şi servicii de comunicaţii electronice, ai societăţii civile, ai autorităţilor şi instituţiilor publice.

**Articolul 13.** Interacţiunea Serviciului 112 cu alte persoane juridice şi prestatori de servicii

(1) Alte servicii, persoane juridice, în afară de Serviciul de Asistenţă Medicală Urgentă, Inspectoratul General de Poliţie, Serviciul Protecţiei Civile şi Situaţiilor Excepţionale, instituţii sau structuri guvernamentale, interesate în realizarea interacţiunii cu Serviciul 112, suportă cheltuielile aferente în baza unor acorduri separate cu acesta, iar eventualele venituri încasate se virează la bugetul Serviciului 112.

(2) Aceştia au obligaţia de a solicita în prealabil Serviciului 112 un aviz tehnic de compatibilitate a sistemelor proprii cu soluţia tehnică implementată în cadrul sistemului informaţional automatizat 112.

**Capitolul IV**

**COMUNICAŢIILE ELECTRONICE DE URGENŢĂ**

**Articolul 14.** Cadrul de reglementare a comunicaţiilor electronice de urgenţă

(1) Agenţia stabileşte condiţiile tehnice, juridice şi organizatorico-economice referitoare la realizarea comunicaţiilor electronice către/de la Serviciul 112.

(2) Serviciul 112 asigură preluarea apelurilor de la persoanele cu dizabilităţi de auz şi/sau vorbire prin intermediul terminalelor telematice utilizate în reţelele publice de comunicaţii electronice în limita fezabilităţii tehnice, în conformitate cu măsurile stabilite în Programul naţional de implementare a Serviciului de urgenţă naţional 112, aprobat prin hotărîre de Guvern.

(3) Agenţia, în coordonare cu Administratorul Serviciului 112, Serviciul 112 şi serviciile specializate de urgenţă, stabileşte procedurile şi limitele tehnice pentru reducerea apelării abuzive, a alertării false şi a apelurilor involuntare.

**Articolul 15.** Obligaţiile furnizorilor de reţele şi/sau servicii publice de comunicaţii electronice

(1) Furnizorii de reţele şi/sau servicii publice de comunicaţii electronice asigură în mod gratuit efectuarea apelurilor de urgenţă către numărul unic de urgenţă 112, inclusiv a apelurilor de la toate posturile telefonice publice cu plată, a apelurilor efectuate prin intermediul terminalelor telematice destinate persoanelor cu dizabilităţi de auz şi/sau vorbire.

(2) Furnizorii de reţele şi/sau servicii publice de comunicaţii electronice mobile sînt obligaţi în mod gratuit să asigure accesul în timp real la baza de date ale propriilor abonaţi şi expedierea către Serviciul 112 şi serviciile specializate de urgenţă a informaţiei privind localizarea primară a terminalului apelantului, în momentul conectării apelului.

(3) Condiţiile tehnice de transmitere a informaţiei de localizare primară urmează să fie stabilite de Agenţie, în coordonare cu Centrul Naţional pentru Protecţia Datelor cu Caracter Personal.

(4) Furnizorii de reţele şi/sau servicii publice de comunicaţii electronice fixe sau bazate pe tehnologia VoIP sînt obligaţi să asigure în mod gratuit accesul în timp real la baza de date a abonaţilor proprii, iar în cazul imposibilităţii de a asigura accesul, să transmită în mod gratuit Serviciului 112 şi serviciilor specializate de urgenţă, precum şi să actualizeze, pînă la data de 25 a fiecărei luni, bazele de date ale propriilor abonaţi, care conţin numerele de telefon, numele şi adresele abonaţilor.

(5) Furnizorii de reţele şi/sau servicii publice de telefonie sînt obligaţi să asigure prioritar primirea şi retransmiterea apelului de urgenţă cu numărul unic de urgenţă 112.

(6) Furnizorii de reţele şi/sau servicii publice de comunicaţii electronice sînt obligaţi să informeze abonaţii despre transmiterea datelor cu caracter personal către Serviciul 112 şi serviciile speciale de urgenţă în cazul apelării numărului 112, prin includerea acestor clauze în contractul de prestare a serviciilor.

(7) Furnizorii de reţele şi/sau servicii publice de comunicaţii electronice sînt obligaţi să asigure persoanelor cu dizabilităţi accesul gratuit la numărul unic de urgenţă 112.

(8) Furnizorii de reţele şi/sau servicii publice de comunicaţii electronice sînt obligaţi să asigure preluarea tuturor apelurilor de urgenţă către Serviciul 112, inclusiv în cazul în care furnizorul apelantului nu are acoperire în zona respectivă.

(9) Furnizorii de reţele şi/sau servicii publice de comunicaţii electronice mobile sînt obligaţi să asigure localizarea terminalului mobil al apelantului şi în cazul în care abonatul a inclus opţiunea “număr ascuns”.

(10) Furnizorii de reţele şi/sau servicii publice de comunicaţii electronice sînt obligaţi să asigure posibilitatea apelării Serviciului 112 în cazul în care abonatul are sold negativ sau numărul este suspendat.

**Articolul 16.** Obligaţia de informare a populaţiei

(1) Agenţia, Serviciul 112, serviciile specializate de urgenţă şi furnizorii de reţele şi/sau servicii publice de comunicaţii electronice sînt obligaţi să asigure informarea populaţiei cu privire la existenţa şi modul de utilizare a numărului unic pentru apeluri de urgenţă 112.

(2) De la data lansării operaţionale a Serviciului 112 nu se va mai efectua informarea populaţiei despre numerele de urgenţă (901, 902, 903) ale serviciilor specializate de urgenţă.

(3) De la data lansării operaţionale a Serviciului 112, numărul unic pentru apeluri de urgenţă 112 este singurul număr de urgenţă utilizat pentru aplicarea pe mijloacele de intervenţie ale serviciilor specializate de urgenţă.

(4) Acţiunile şi campaniile de informare a publicului menite să asigure informarea publicului larg cu privire la existenţa şi la modul de utilizare a numărului unic pentru apeluri de urgenţă 112 sînt stabilite în Programul naţional de implementare a Serviciului de urgenţă naţional 112.

**Articolul 17.** Sistemul informaţional automatizat al Serviciului 112

(1) Sistemul informaţional automatizat al Serviciului 112 este destinat pentru procesarea, înregistrarea, stocarea şi păstrarea tuturor apelurilor de intrare şi a datelor asociate parvenite la Serviciul 112, a datelor transmise serviciilor specializate de urgenţă competente şi a rezultatelor intervenţiilor acestora.

(2) Posesorul Sistemului informaţional automatizat este administratorul Serviciului 112.

(3) Deţinătorul Sistemului informaţional automatizat este Serviciul 112.

(4) Crearea şi exploatarea Sistemului informaţional automatizat se efectuează în strictă conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare, reglementărilor tehnice şi standardelor în domeniul tehnologiei informaţiei şi a comunicaţiilor electronice, precum şi în domeniul protecţiei datelor cu caracter personal.

(5) Spaţiul funcţional al Sistemului, conţinutul resursei informaţionale, procedura colectării, prelucrării, păstrării şi utilizării informaţiei sînt stabilite în Conceptul tehnic şi Regulamentul Sistemului informaţional automatizat al Serviciului 112, care sînt aprobate de către Guvern.

**Capitolul V**

**FINANŢAREA SERVICIULUI 112**

**Articolul 18.** Asigurarea financiară şi tehnico-materială

(1) Asigurarea financiară şi tehnico-materială a Serviciului 112, inclusiv finanţarea creării Serviciului 112, creării, exploatării şi mentenanţei ulterioare a Sistemului informaţional automatizat şi a reţelei de comunicaţii a Serviciului 112, interconectarea centrelor pentru preluarea apelurilor de urgenţă cu dispeceratele de urgenţă ale serviciilor specializate de urgenţă, interconectarea centrelor pentru preluarea apelurilor de urgenţă cu reţelele furnizorilor de reţele şi/sau servicii publice de comunicaţii electronice se efectuează din contul:

a) bugetului de stat;

b) granturilor, asistenţei tehnice şi altor surse legale;

c) mijloacelor primite pe bază de contract sau obţinute din prestarea altor servicii, la solicitarea persoanelor juridice sau fizice.

(2) Spaţiile tehnologice, infrastructura tehnico-edilitară necesară creării şi funcţionării Serviciului 112 vor fi puse la dispoziţie de către Guvern.

**Capitolul VI**

**RESPONSABILITĂŢI**

**Articolul 19.** Răspunderea pentru încălcarea dispoziţiilor prezentei legi

(1) Factorii de decizie şi personalul Serviciului 112 şi al serviciilor specializate de urgenţă poartă răspundere, în conformitate cu legislaţia în vigoare, pentru neîndeplinirea atribuţiilor funcţionale stabilite de actele normative în vigoare.

(2) Din momentul transmiterii de către Serviciul 112 a datelor privind apelul de urgenţă la dispeceratele serviciilor specializate de urgenţă, Serviciul 112 şi personalul său nu poartă răspundere pentru activităţile ulterioare ale serviciilor specializate de urgenţă.

(3) Persoanele fizice şi juridice care încalcă prevederile prezentei legi poartă răspundere conform legislaţiei în vigoare.

**Capitolul VII**

**DISPOZIŢII FINALE ŞI TRANZITORII**

**Articolul 20.** Dispoziţii finale şi tranzitorii

(1) Prezenta lege intră în vigoare la expirarea termenului de 12 luni de la data publicării.

(2) Guvernul, în termen de 12 luni de la data publicării prezentei legi:

a) va prezenta Parlamentului propuneri pentru aducerea legislaţiei în vigoare în concordanţă cu prezenta lege;

b) va aduce actele sale normative în concordanţă cu prezenta lege;

c) va asigura revizuirea şi abrogarea de către ministere şi alte autorităţi administrative centrale a actelor normative ce contravin prezentei legi;

d) va asigura elaborarea actelor normative care vor reglementa aplicarea prezentei legi.

(3) Numerele de urgenţă existente (901, 902, 903) ale serviciilor specializate de urgenţă vor funcţiona în paralel cu numărul 112 pînă la momentul aprobării unei hotărîri de Guvern în acest sens, bazată pe propunerea Comitetului coordonator interdepartamental, pentru asigurarea interacţiunii dintre Serviciul 112 şi serviciile specializate de urgenţă.

|  |  |
| --- | --- |
| **PREŞEDINTELE PARLAMENTULUI** | **Igor CORMAN** |
| **Nr.174. Chişinău, 25 iulie 2014.** | |