

**INSTRUCȚIUNE DE UTILIZARE
A SERVICIULUI SMS 113**

**Instrucțiuni privind modul de transmitere a urgențelor
prin mesaje scurte SMS la numărul 113,
de către persoanele cu dizabilități de auz și/sau vorbire**

**BUCUREȘTI
2015**

I. SCOP

Prezenta *Instrucțiune* descrie modul de transmitere a urgențelor către Sistemul Național Unic pentru Apeluri de Urgență (SNUAU) prin mesaje scurte de tip SMS transmise la numărul 113, asociat unui apel de urgență la 112.

Prezentul document asigură punerea în aplicare a Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului Național Unic pentru Apeluri de Urgență, cu modificările și completările ulterioare (*Legea 160/2008 și Legea 132/2015*).

II. DOMENIUL DE APLICARE

Instrucțiunea se adresează tuturor persoanelor cu dizabilități de auz și/sau vorbire care au dreptul legal de a transmite urgențe la numărul 113 prin mesaje scurte de tip SMS, asociate unui apel de urgență la 112.

Are dreptul legal de a comunica prin SMS la numărul 113 persoana cu dizabilități de auz și/sau vorbire care s-a înregistrat în prealabil în baza de date a SNUAU (denumită în continuare *Persoana*), aplicând "*Procedura operațională pentru înregistrarea în baza de date a SNUAU a persoanelor cu dizabilități de auz și/sau vorbire și a numerelor de telefon de la care acestea pot apela "Serviciul de urgență 112" prin mesaje scurte (SMS) transmise la numărul 113*" disponibilă pe site-ul www.112.ro.

III. ETAPELE DE TRANSMITERE A URGENȚEI PRIN SMS LA 113

- A. *Persoana* aflată într-o situație de urgență inițiază un apel la numărul 112 de pe un telefonul mobil înregistrat în *Baza de date a SNUAU*.
- Operatorul 112 răspunde la apel, apoi închide apelul fără a iniția un dialog, cunoscând faptul că apelantul are deficiență de auz și/sau vorbire, în urma înregistrării acestuia în *Baza de date a SNUAU*.
 - Prin acest apel, Sistemul 112 recepționează informațiile de localizare a telefonului mobil (zona de unde se efectuează apelul de urgență) la nivel sector/celulă (cell ID), precum și datele de identificare ale apelantului, în situația în care acesta deține servicii de telefonie mobilă în baza unui abonament.
- B. După ce apelul la 112 a fost preluat de către operatorul 112, Serviciul de urgență va transmite un mesaj de tip SMS, cu următorul conținut:

„TRIMITETI SMS LA 113 CU URGENTA SI ADRESA INCIDENTULUI”

- C. *Persoana* aflată în situația de urgență transmite prin SMS la 113 datele solicitate despre tipul urgenței și adresa acesteia (adresa exactă), răspunzând la mesajul primit, direct sau printr-un mesaj nou creat.

Model conținut mesaj:

tip urgență str..... nr.... bl... sc... et... ap.... localitate..... județ

Exemple de mesaje:

<i>Exemplu TIP URGENȚĂ</i>	<i>Exemplu ADRESA INCIDENT</i>
dureri in piept	Str. Nasaud nr. 18 bl. 5 sc. 1 et. 4 ap. 20 loc. Negoiu jud. Buzau
copil cu febra mare	
vecini agresivi	
furt din apartament	

Spre informare, pe site-ul www.112.ro (*Informare publică/ Reglementari si metodologii/ Anexa 1 – Index de incidente*) sunt postate listele cu posibile incidente ce pot fi raportate la Serviciul de Urgență.

Aspecte ce trebuie avute în vedere la transmiterea urgenței prin SMS la 113 sunt:

- urgența trebuie descrisă cât mai scurt, dar și cât mai exact;
- este recomandat să nu se folosească diacritice (ă, î, ș, ț, â), pentru a nu îngreuna modul de scriere a mesajului de urgență.
- fiecare model de telefon mobil are un meniu specific pentru transmiterea/recepționarea mesajelor de tip SMS și funcție de acesta trebuie utilizat pentru transmiterea/recepționarea mesajelor către 113.

D. După primirea mesajului cu descrierea urgenței și adresa incidentului, Serviciul de urgență va transmite *Persoanei* aflată în situația de urgență un mesaj de tip SMS cu următorul conținut:

**„MESAJ RECEPTIONAT.
RAMANETI DISPONIBIL PENTRU CONTACT PRIN SMS”**

După acest mesaj, este posibil să primiți în continuare SMS-uri de la Serviciul de urgență cu sfaturi și/sau întrebări suplimentare la care trebuie să răspundeți cât mai repede și concis prin SMS la 113.

Sfaturile/întrebările suplimentare au rolul de a lămuri aspecte importante cu privire la urgența pe care dumneavoastră ați anunțat-o prin SMS la 113 și totodată au rolul de a vă proteja pentru a nu vă expune la pericolul generat de situația semnalată.

Datele raportate prin SMS la numărul 113 cu referire la tipul urgenței și a locației sunt transmise către dispeceratele specializate de intervenție, pentru alocarea în cel mai scurt timp a resurselor necesare soluționării urgenței semnalate.



ATENȚIE !

În baza prevederilor art.32 alin. (1), litera a) din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului Național Unic pentru Apeluri de Urgență, cu modificările și completările ulterioare (Legea 160/2008 și Legea 132/2015) *„Constituie contravenții următoarele fapte și se sancționează după cum urmează:*
a) *apelarea abuzivă a numărului unic pentru apeluri de urgență 112 sau transmiterea de mesaje abuzive la numărul 113, cu amendă de la 500 lei la 1.000 lei”*.

În baza OUG mai sus menționat, pentru *persoana* înregistrată, transmiterea și recepționarea SMS-urilor la numărul 113 sunt gratuite.

Totodată, garantarea transmiterii mesajelor de tip SMS este în responsabilitatea operatorului de telefonie mobilă.