



ROMÂNIA  
*Avocatul Poporului*

Str. George Vraca nr. 8, Sector 1, București  
www.avp.ro



Tel.: +40-21-312.71.01, Fax: +40-21-312.49.21, E-mail: [avp@avp.ro](mailto:avp@avp.ro)  
Tel. dispecerat: +40-21-312.71.34, E-mail: [petitii@avp.ro](mailto:petitii@avp.ro)

**Domnului General ing. Ionel-Sorin Bălan,**  
**Director,**  
**Serviciul de Telecomunicații Speciale**

**AVOCATUL POPORULUI**  
**RĂGISTRATURĂ GENERALĂ**  
IEȘIRE Nr. 35497 / 20 DEC 2023

**RECOMANDAREA**

**nr. 132 din 20 decembrie 2023**

**referitoare la funcționarea Serviciului de Urgență 112**

Instituția Avocatul Poporului s-a sesizat din oficiu ca urmare a unui articol de presă publicat pe site-ul [realitatea.net](http://realitatea.net), potrivit căruia, o tânără care a derapat cu mașina și a ajuns împotmolită în zăpadă pe un câmp a fost ignorată de dispecerul de la 112 atunci când a sunat să ceară ajutor. Femeia nu avea semnal la telefon, iar numărul de urgență era singurul pe care îl putea apela. Chiar dacă era noapte, iar ea era singură în câmp, dispecerul nu a trimis ajutoare, operatoarea cerându-i să sune la tractări auto, deși în zonă nu era semnal.

Potrivit site-ului [realitatea.net](http://realitatea.net), întâmplarea de a avut loc noaptea, undeva în jurul orei 22,30, atunci când mașina unei tinere din Târgu Mureș derapează și iese de pe carosabil, între două localități mureșene, în zona Sărăteni. Mașina ajunge în câmp, împotmolită în zăpadă, într-o zonă fără semnal GSM.

*După încercări nereușite de a urni mașina din zăpadă, tânăra recurge la apelul de urgență 112, singura modalitate de a folosi telefonul mobil. Îi răspunde un dispecer, căruia îi descrie situația. Îi spune că se află în câmp, singură, fără nici o casă în apropiere, fără semnal la telefon. Operatorul o întreabă dacă sunt victime. Fata spune că nu, dar insistă asupra faptului că are nevoie de ajutor și îl roagă să anunțe alte autorități care o pot salva din această situație. Răspunsul operatorului e năucitor: „Nu am cum să vă ajut. Sunați la tractări auto”, relatează Zi de zi.*

*Disperată, fată îi repetă că nu are cum să folosească telefonul mobil, pentru că nu există semnal GSM. Operatorul îi spune să meargă să caute semnal și își repetă poezia: „Sunați la tractări”.*

*Șocată de atitudinea dispecerului, tânăra insistă că nu are nicio soluție, dar vocea de la 112 are mereu aceeași replică. În final, tânăra își dă seama că este pe cont propriu, dar mai are puterea să fie ironică. Îi mulțumește operatorului pentru ajutor, iar acesta, culmea, îi răspunde: „Cu plăcere!”.*

*Preț de 10-15 minute, tânăra sapă cu mâinile goale zăpada de sub roți, dar nici așa nu reușește să urnească mașina.*

*Îi rămâne o ultimă soluție. Își ia inima în dinți și pornește pe frig și pe întuneric, aproape de miezul nopții, către cea mai apropiată localitate. Deși este conștientă că ar putea fi atacată de câini, instinctul de supraviețuire e mai puternic decât frica.*

*Ajunge după o vreme în prima localitate și la a cincea casă are noroc. Oamenii îi sar în ajutor și o ajută să scoată mașina din zăpadă, iar tânăra poate apoi să revină la familia îngrijorată de lipsa ei.*

În vederea stabilirii cu exactitate a situației de fapt, am solicitat de trei ori informații scrise din partea Serviciului de Telecomunicații Speciale, fără a intra în posesia unui răspuns din partea acestei instituții. În aceste condiții, ne-am adresat Dispeceratului Integrat de Urgență 112 Mureș care, fără a ne comunica detalii referitoare la incident, ne-a transmis următoarele:

*Informațiile referitoare la cazul din data de 13.02.2023, precum și orice alte date (fișe de caz, înregistrări telefonice, etc) cu privire la apelurile de urgență 112 pot fi puse la dispoziție doar de către Serviciul de Telecomunicații Speciale care gestionează și administrează baza de date la nivel național conform legislației în vigoare. În plus, angajatul care a răspuns apelului telefonic aferent incidentului menționat, nu este din cadrul Direcției de Asistență Socială Târgu Mureș, ci din cadrul altei instituții ce operează în cadrul Dispeceratului Integrat de Urgență 112.*

## **Având în vedere cele de mai sus, constatăm următoarele:**

Potrivit art. 2 alin. (2) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență, numărul unic pentru apelurile de urgență se apelează atunci când este necesară intervenția agențiilor specializate de intervenție, pentru asigurarea asistenței imediate în situații în care este periclitată viața, integritatea ori sănătatea cetățeanului, ordinea publică, proprietatea publică sau privată ori mediul.

Prin urmare, unul din scopurile pentru care a fost creat Sistemul național unic pentru apeluri de urgență este alertarea directă a echipajelor de intervenție în vederea asigurării unei reacții imediate, uniforme și unitare în situația în care o persoană are nevoie de ajutor, ori în cauză de față, tocmai rațiunea pentru care a fost înființat acest serviciu a fost eludată, starea de nevoie în care se găsea o persoană fiind total ignorată.

Chiar dacă în cauză, nu erau raportate victime sau persoane a căror stare de sănătate să impună alertarea imediată a serviciilor medicale, spre exemplu, cu siguranță ieșirea în decor a unui autoturism, justifica pe deplin alertarea organelor de poliție sau a pompierilor care ar fi putut acorda persoanei ce se afla în mijlocul nopții în plin câmp, în zăpadă, un ajutor binevenit și meritat, evitându-se astfel, supunerea acesteia la posibile situații riscante care ar fi putut pune în pericol viața, sănătatea sau siguranța sa.

În acest context, considerăm că este total inadmisibil răspunsul primit de către apelant din partea operatorului 112. Pentru aceste motive, apreciem că se impune o selecție mai riguroasă a personalului desemnat să preia apelurile cetățenilor la numărul de telefon 112, respectul față de lege și cetățeni impunându-se a fi o condiție de bază în vederea îndeplinirii atribuțiilor de dispecer 112.

De asemenea, se impun a fi reamintit tuturor operatorilor Serviciului de urgență 112, rolul acestui serviciu în înțelesul Ordonanței de urgență nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență și anume faptul că, numărul unic pentru apelurile de urgență se apelează atunci când este necesară intervenția agențiilor specializate de intervenție, pentru asigurarea asistenței imediate în situații în care este periclitată viața, integritatea ori sănătatea cetățeanului, ordinea publică, proprietatea publică sau privată ori mediul.

În acest context,

prin prisma dispozițiilor:

- art. 22 alin. (2) din Constituția României privind dreptul la viață și integritate fizică și psihică, potrivit căruia, dreptul la viață, precum și dreptul la integritate fizică și psihică ale persoanei sunt garantate;

- art. 44 din Constituția României, privind dreptul de proprietate privată;

- art. 1 din Ordonanța de urgență 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență, potrivit căruia Sistemul național unic pentru apeluri de urgență, denumit în continuare SNUAU, este constituit și administrat de administratorul SNUAU, în scopul furnizării către cetățeni a Serviciului de urgență 112, care asigură preluarea și procesarea apelurilor și a celorlalte comunicații de urgență de la utilizatorii finali și, după caz, transmiterea acestora și/sau a informațiilor asociate către agențiile specializate de intervenție, sau al prelucrării lor și alertării directe a echipajelor de intervenție în vederea asigurării unei reacții imediate, uniforme și unitare pentru soluționarea urgențelor, respectiv;

- art. 4 alin. (2) din Ordonanța de urgență 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență, potrivit căruia, Administratorul SNUAU este Serviciul de Telecomunicații Speciale; în temeiul dispozițiilor art. 59 din Constituție coroborat cu art. 1 și art. 24 din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare,

în vederea realizării scopului constituțional și legal al instituției Avocatul Poporului și anume, apărarea drepturilor și libertăților persoanelor fizice în raporturile acestora cu autoritățile publice,

Avocatul Poporului emite următoarea:

## RECOMANDARE

1. **Serviciul de Telecomunicații Speciale** va reaminti operatorilor 112 rolul Sistemului național unic pentru apeluri de urgență și semnificația expresiei *servicii de urgență* așa cum a fost definită prin dispozițiile art. 3 alin. (1) lit. s<sup>1</sup>) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență și anume: totalitatea activităților prin care agențiile specializate de intervenție acordă asistență imediată și rapidă în situații în care există, în special, un risc direct pentru viața sau integritatea fizică a persoanelor ori pentru sănătatea sau siguranța individuală ori publică, pentru proprietatea privată sau publică ori pentru mediu, în conformitate cu legislația în vigoare;
2. **Serviciul de Telecomunicații Speciale** va comunica instituției Avocatul Poporului dacă își însușește prezenta Recomandare și modul în care aceasta a fost pusă în aplicare.

Avocatul Poporului,  
  
Renate Weber

