# Apelurile involuntare către 112 – ce trebuie să facem atunci când apelăm din greșeală numărul unic de urgență

În activitatea zilnică a Serviciului 112 sunt recepționate și apeluri involuntare, efectuate accidental, fără intenția de a solicita intervenția serviciilor specializate de urgență.

În medie, aproximativ 400 de apeluri involuntare sunt recepționate zilnic la numărul unic de urgență 112.

Aceste situații pot apărea ca urmare a apăsării accidentale a butonului de apel de urgență al telefonului, activării neintenționate a funcțiilor automate ale dispozitivului, apelării accidentale a telefonului aflat în buzunar sau în geantă ori a utilizării telefonului de către copii.

Chiar dacă apelarea a fost accidentală, fiecare apel către 112 este tratat cu maximă seriozitate. În primele momente ale convorbirii, operatorul nu poate stabili dacă este vorba despre o apelare involuntară sau despre o persoană aflată într-o situație de pericol, care nu poate comunica.

În cazul în care ați apelat accidental numărul unic de urgență 112, este important să respectați următoarele recomandări:

- Nu închideți apelul.
- Rămâneți în convorbire și informați operatorul că apelarea a fost efectuată din greșeală.
- Confirmați că nu există o situație de urgență și că nu este necesară intervenția serviciilor specializate de urgență.

Prin acest gest simplu, operatorul poate clarifica rapid situația și poate reveni la gestionarea altor apeluri, inclusiv a celor în care persoane aflate în pericol au nevoie de ajutor imediat.

Un apel întrerupt fără explicații poate ridica suspiciuni cu privire la existența unei situații de risc, deoarece prioritatea Serviciului 112 este siguranța persoanelor care solicită ajutor. În astfel de cazuri, sunt necesare verificări suplimentare pentru clarificarea situației.

În materialul video prezentat, un operator al Serviciului 112 explică ce sunt apelurile involuntare și care este comportamentul corect atunci când numărul unic de urgență

este apelat accidental.

Responsabilitatea fiecăruia contribuie la buna funcționare a Serviciului 112 și permite intervenția rapidă acolo unde fiecare secundă contează.

Dacă ați apelat accidental 112, nu închideți. Rămâneți la telefon și informați operatorul despre situație.