Recomendación de la Comisión, de 25 de julio de 2003, relativa al tratamiento de la información sobre la ubicación de las personas que efectúan llamadas en redes de comunicaciones electrónicas para su uso en servicios de llamadas de urgencia con capacidad de localización (Texto pertinente a efectos del EEE)
(D.O. L 189, de 29 de julio)

LA COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS,

Vista la Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas («la Directiva marco») ([1]) y, en particular, su artículo 19,

Considerando lo siguiente:

(1) La Decisión 91/396/CEE del Consejo, de 29 de julio de 1991, relativa a la creación de un número de llamada de urgencia único europeo ([2]) impuso a los Estados miembros la obligación de garantizar la introducción del número 112 en las redes telefónicas públicas como número único europeo de llamada de urgencia a más tardar el 31 de diciembre de 1992, con la posibilidad de una prórroga excepcional del plazo en determinadas circunstancias hasta el 31 de diciembre de 1996.

(2) La Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas («la Directiva de servicio universal») ([3]) obliga a los operadores de redes telefónicas públicas (en adelante, «los operadores») a poner a disposición de las autoridades encargadas de la gestión de urgencias, en la medida en que sea técnicamente posible, información relativa a la ubicación de todas las personas que efectúan llamadas al número único europeo de llamada de urgencia 112. La Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) ([4]) establece que los proveedores de redes públicas y servicios de comunicaciones pueden anular la supresión de la presentación de la identificación de la línea de origen y el rechazo temporal o la ausencia de consentimiento de un abonado o un usuario para el tratamiento de los datos de localización, de manera selectiva por línea, para las entidades reconocidas por un Estado miembro para atender llamadas de urgencia, incluidos los cuerpos de policía, los servicios de ambulancias y los cuerpos de bomberos, para que puedan responder a tales llamadas.

(3) Si bien esta Recomendación se refiere al 112 con capacidad de localización, queda entendido que los números nacionales de llamada de urgencia paralelos se dotarán con la misma funcionalidad según los mismos principios. Las entidades que operen instalaciones privadas de telecomunicaciones no están afectadas por la presente Recomendación.

(4) Para implantar efectivamente los servicios E112 en toda la Comunidad, es preciso abordar una serie de problemas de aplicación y coordinar los plazos de introducción de los nuevos sistemas. El Grupo de coordinación sobre acceso a la información relativa a la ubicación por parte de los servicios de urgencia (CGALIES), establecido por la Comisión en mayo de 2000 en forma de

[1] DO L 108 de 24.4.2002, p. 33.
[2] DO L 217 de 6.8.1991, p. 31.
[3] DO L 108 de 24.4.2002, p. 31.
[4] DO L 201 de 31.7.2002, p. 37.

asociación de agentes del servicio público y del sector privado, ha permitido a agentes de distintos sectores discutir y finalmente llegar a un acuerdo sobre los principios de una implantación armonizada y oportuna.

(5) De acuerdo con la recomendación de CGALIES, los proveedores de la red o el servicio públicos de telefonía deben esforzarse al máximo por determinar y transmitir la información más fiable sobre la ubicación del origen de todas las llamadas al número único europeo de urgencia 112.

(6) La aplicación del principio del máximo esfuerzo se considera preferible, en la fase de introducción de los servicios del E112, a la especificación de características de prestaciones obligatorias para la determinación de la ubicación. No obstante, a medida que los puntos de respuesta de seguridad pública vayan adquiriendo experiencia con la localización del origen de las llamadas, sus requisitos podrán definirse mejor. Además, la tecnología de localización continuará desarrollándose, tanto en las redes móviles celulares como en los sistemas de localización por satélite. Por tanto, el principio del máximo esfuerzo tendrá que revisarse después de la fase inicial.

(7) Es importante que todos los Estados miembros desarrollen soluciones y prácticas técnicas comunes para la prestación del servicio E112. Para elaborar soluciones técnicas comunes se trabajará a través de los organismos de normalización europeos, a fin de facilitar la introducción del E112, crear soluciones interoperables y reducir los costes de aplicación para la Unión Europea.

(8) Una solución armonizada para toda Europa contribuiría a la interoperabilidad de aplicaciones avanzadas de seguridad, tales como llamadas que puedan efectuarse manual o automáticamente desde un terminal telemático en un vehículo. Estas llamadas pueden proporcionar información adicional, por ejemplo, sobre el número de pasajeros en un automóvil o autobús, sobre el rumbo, sobre los indicadores de los sensores de choque, sobre el tipo de carga de mercancías peligrosas o sobre el historial médico de los conductores y pasajeros. Con el alto volumen de tráfico transfronterizo que existe en Europa, hay una necesidad creciente de un protocolo común de transferencia de datos para comunicar esa información a los puntos de respuesta de seguridad pública y a los servicios de urgencia con el fin de evitar el riesgo de confusión o la interpretación errónea de los datos transmitidos.

(9) Los mecanismos para la transmisión de la información de posición a los puntos de respuesta de seguridad pública por parte de los operadores deben establecerse de manera transparente y no discriminatoria, teniendo en cuenta, en su caso, los aspectos económicos.

(10) La mejora efectiva de la prestación de los servicios de llamada de urgencia con localización del origen de la llamada exige que la ubicación de la persona que efectúa la llamada determinada por el proveedor del servicio o de la red telefónica pública sea comunicada automáticamente a un punto de respuesta de seguridad pública apropiado que pueda recibir y utilizar los datos de localización facilitados.

(11) La Directiva 2002/58/CE exige en términos generales que se respeten plenamente la privacidad y los derechos de protección de los datos de las personas y que se apliquen las medidas de seguridad técnicas y de organización adecuadas para ese fin. No obstante, la Directiva permite el uso de los datos de localización por los servicios de urgencia sin el consentimiento de usuario afectado. En particular, los Estados miembros deben velar por que existan procedimientos transparentes que determinen la forma en que el proveedor de una red y/o de un servicio público de telecomunicaciones pueda anular el rechazo temporal o la ausencia de consentimiento de un usuario para el tratamiento de los datos de localización, de manera selectiva por línea, para las entidades reconocidas por un Estado miembro para atender llamadas de urgencia.

(12) Todas las acciones realizadas en el contexto del Programa de acción comunitario en favor de la protección civil (en adelante «el Programa de acción para protección civil») ([5]) habrán de servir para contribuir a la integración de los objetivos de protección civil en otras políticas y acciones comunitarias, así como a la coherencia del programa con otras acciones comunitarias. Esto autoriza a la Comisión a adoptar una serie de medidas encaminadas a incrementar el nivel de preparación de las organizaciones implicadas en la protección civil en los Estados miembros, mejorando su capacidad de responder a situaciones de emergencia y perfeccionando las técnicas y métodos de intervención y de asistencia ulterior inmediata. Ello puede incluir el tratamiento y uso de información de localización asociada a las llamadas de urgencia al E112 por parte de los puntos de respuesta de seguridad pública y de los servicios de urgencia.

(13) Para alcanzar los objetivos de esta Recomendación, se ha hecho aún más fuerte la necesidad de un diálogo continuo entre los operadores de las redes y los proveedores de servicios públicos y las autoridades públicas, incluidos los servicios de urgencia.

(14) Cuando presenten un informe acerca de la situación del E112, las autoridades nacionales se referirán a todas las cuestiones de viabilidad técnica pertinentes que obstaculicen la introducción del E112 para categorías concretas de usuarios finales, y también a los requisitos técnicos para la gestión de las llamadas de urgencia que procedan del SMS y otros servicios de datos telemáticos.

(15) Las medidas establecidas en la presente Recomendación son conformes al dictamen del comité de comunicaciones creado en virtud del artículo 22 de la Directiva 2002/21/CE.

RECOMIENDA:

1. Los Estados miembros deben aplicar las siguientes condiciones y principios armonizados a la prestación de los servicios de información de localización del origen de la llamada a servicios de urgencia a todas las llamadas al número único europeo 112 para llamadas de urgencia.

2. A efectos de la presente Recomendación, se aplicarán las definiciones siguientes:

a) «servicio de urgencia», un servicio reconocido como tal por el Estado miembro y que proporciona asistencia inmediata en situaciones donde exista un peligro directo para la vida o la integridad física, para la salud o la seguridad de personas concretas o del público en general, para la propiedad privada o pública o bien para el medio ambiente, entre otras situaciones;

b) «información de localización», datos que se han tratado en una red pública de telefonía móvil y que indican la posición geográfica del terminal móvil de un usuario y en una red pública de telefonía fija los datos relativos a la dirección física del punto de terminación;

c) «E112», un servicio de comunicaciones de emergencia que utiliza el número único europeo de llamada de urgencia, 112, y que dispone de información de posición de la persona que efectúa la llamada;

d) «punto de respuesta de seguridad pública», una ubicación física donde se reciben llamadas de emergencia bajo la responsabilidad de una autoridad pública.

3. Los Estados miembros deben elaborar normas detalladas para los operadores de la red pública que incluyan, entre otras cosas, las disposiciones mencionadas en los puntos 4 a 9 siguientes.

[5] DO L 327 de 21.12.1999, p. 53.

4. Para todas las llamadas de emergencia al número europeo de llamada de urgencia 112, los operadores de las redes telefónicas públicas deberían, a partir de la red, transmitir a los puntos de respuesta de seguridad pública la mejor información disponible sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada, en la medida en que sea técnicamente posible. Para el período intermedio hasta la finalización de la revisión referida en el punto 13 siguiente, es aceptable que los operadores pongan a disposición la información de localización únicamente cuando se solicite («pull»).

5. Además de la identificación de la línea de que procede la llamada, los operadores de las redes públicas de telefonía fija deben facilitar el nombre del abonado y la dirección de la instalación.

6. Los operadores de las redes públicas de telefonía deben facilitar la información de localización de manera no discriminatoria, y en particular evitarán toda distinción entre la calidad de la información relativa a sus propios abonados y la de otros usuarios. En el caso de las redes fijas, entre otros usuarios figuran los usuarios de teléfonos públicos; en lo que se refiere a las redes de telefonía móvil o de aplicaciones móviles, otros usuarios pueden ser los usuarios itinerantes o visitantes, o, llegado el caso, los usuarios de terminales móviles que no pueden ser identificados por el número de abonado o de usuario.

7. Toda la información de posición que se facilite debe ir acompañada de una identificación de la red donde se origine la llamada.

8. Los operadores de las redes de telefonía deben mantener actualizadas sus fuentes de información de posición, incluido el domicilio de los abonados.

9. En cada llamada de emergencia en la que se haya identificado el número del abonado o del usuario, los operadores de redes públicas de telefonía deben ofrecer la posibilidad a los puntos de respuesta de seguridad pública y a las autoridades receptoras de llamadas de urgencia de renovar la correspondiente información de localización a través de una función de rellamada («pulling»), con el fin de gestionar la emergencia.

10. Para facilitar la transferencia de datos entre los operadores y los puntos de respuesta de seguridad pública, los Estados miembros deben fomentar el uso de una norma común de interfaz abierta y, en particular, de un protocolo común de transferencia de datos aprobado por el Instituto europeo de normas de telecomunicaciones (ETSI). Dicha norma debe tener la flexibilidad necesaria para incorporar los requisitos que puedan surgir en el futuro, por ejemplo, desde terminales telemáticos en vehículos. Los Estados miembros deben garantizar que se implante la interfaz más adecuada para la gestión eficaz de las emergencias.

11. En el contexto de la obligatoriedad de los servicios E112, impuesta por la Directiva de servicio universal, se recomienda que los Estados miembros proporcionen información adecuada a sus ciudadanos acerca de la existencia, el uso y las ventajas de los servicios E112. Debe informarse a los ciudadanos de que el número 112 sirve para ponerse en contacto con los servicios de urgencia en todos los países de la Unión Europea, y que al marcar este número se transmite información relativa a la ubicación de quien efectúa la llamada. Debe asimismo informárseles de la identidad de los servicios de urgencia que recibirán información sobre su localización y de otros detalles necesarios para garantizar el correcto tratamiento de sus datos personales.

12. En el contexto de la evolución continua de los conceptos y las tecnologías, se alienta a los Estados miembros a fomentar y apoyar el desarrollo de servicios de valor añadido de asistencia urgente, por ejemplo a turistas y viajeros y para el transporte de mercancías peligrosas por carretera

o ferrocarril, incluidos los procedimientos de gestión para la transmisión de la localización y otra información relacionada con emergencias o accidentes a los puntos de respuesta de seguridad pública; a apoyar el desarrollo y la aplicación de esas especificaciones comunes de interfaz para garantizar la interoperabilidad europea de esos servicios y a fomentar el uso de tecnologías de localización de alta precisión tales como las de las redes celulares de tercera generación y los sistemas globales de navegación por satélite.

13. Los Estados miembros deben pedir a sus autoridades nacionales que informen a la Comisión del estado de aplicación del número E112 de aquí a finales de 2004 de forma que la Comisión pueda emprender un análisis teniendo en cuenta las necesidades emergentes de los puntos de respuesta de seguridad pública y los servicios de urgencia y la evolución y la disponibilidad de capacidades tecnológicas para determinar la ubicación.

14. Los destinatarios de la presente Recomendación serán los Estados miembros.

Hecho en Bruselas, el 25 de julio de 2003.