

RECOMENDAÇÃO DA COMISSÃO
de 25 de Julho de 2003

relativa ao tratamento das informações de localização da pessoa que efectua a chamada nas redes de comunicações electrónicas tendo em vista os serviços de chamadas de emergência com capacidade de localização

[notificada com o número C(2003) 2657]

(Texto relevante para efeitos do EEE)

(2003/558/CE)

A COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS,

Tendo em conta a Directiva 2002/21/CE relativa a um quadro regulamentar comum para as redes e serviços de comunicações electrónicas (Directiva-Quadro), e, nomeadamente, o seu artigo 19.º,

Considerando o seguinte:

- (1) A Decisão 91/396/CEE relativa à criação de um número de telefone de emergência único europeu ⁽¹⁾ exigia que os Estados-Membros assegurassem a introdução do número 112 nas redes telefónicas públicas como número único de chamada de emergência europeu até 31 de Dezembro de 1992, prevendo, em determinadas condições, a possibilidade de derrogação até 31 de Dezembro de 1996.
- (2) A Directiva 2002/22/CE relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações electrónicas (Directiva Serviço Universal) ⁽²⁾ exige que os operadores de redes telefónicas públicas (a seguir designados «operadores») disponibilizem as informações de localização da pessoa que efectua a chamada para as autoridades que gerem os serviços de emergência, na medida do tecnicamente possível, em todas as chamadas feitas para o número único de chamada de emergência europeu «112». A Directiva 2002/58/CE relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas (directiva relativa à privacidade e às comunicações electrónicas) ⁽³⁾ determina que os fornecedores de redes e serviços de comunicações públicas podem anular a eliminação da apresentação da identificação da linha chamadora e a recusa temporária ou ausência de consentimento de um assinante ou utilizador para o tratamento de dados de localização, linha a linha, para as organizações que recebem chamadas de emergência e são reconhecidas como tal pelos Estados-Membros, incluindo as autoridades encarregadas de aplicar a lei e os serviços de ambulâncias e de bombeiros, para efeitos de resposta a essas chamadas.
- (3) Embora a presente recomendação incida no número 112 com capacidade de localização, entende-se que os números paralelos nacionais de chamada de emergência

adquirirão a mesma capacidade e seguirão os mesmos princípios. As organizações que operam instalações de telecomunicações privadas não são afectadas pela presente recomendação.

- (4) O êxito da implantação de serviços 112L em toda a Comunidade exige a resolução de problemas nesta matéria e a coordenação dos calendários de introdução dos novos sistemas. O grupo de coordenação para o acesso às informações de localização pelos serviços de emergência (GCAILSE), criado pela Comissão em Maio de 2000 como parceria de intervenientes dos serviços públicos e do sector privado permitiu que os participantes dos diferentes sectores discutissem e acordassem os princípios de uma implantação harmonizada e atempada.
- (5) Em consonância com a recomendação do GCAILSE, os fornecedores de redes ou serviços telefónicos públicos devem fazer os melhores esforços para determinar e encaminhar as melhores informações disponíveis de localização da pessoa que efectua a chamada em todas as chamadas para o número único de chamada de emergência europeu «112».
- (6) Considera-se que, durante a fase de introdução dos serviços 112L, é preferível aplicar o princípio dos melhores esforços, em vez de impor características específicas de desempenho na determinação da localização. No entanto, à medida que os pontos de atendimento da segurança pública e os serviços de emergência adquirem experiência prática com as informações de localização, as suas necessidades vão-se tornando mais definidas. Além disso, as tecnologias de localização continuarão a evoluir, tanto nas redes celulares móveis como nos sistemas de localização por satélite. Assim, esta abordagem de aplicação do princípio dos melhores esforços terá de ser revista após a fase inicial.
- (7) É importante que todos os Estados-Membros desenvolvam práticas e soluções técnicas comuns para a oferta de serviços 112L. Deve seguir-se a via da elaboração de soluções técnicas comuns através das organizações europeias de normalização, de modo a facilitar a introdução do 112L e a diminuir os custos para a União Europeia.

⁽¹⁾ JO L 108 de 24.4.2002, p. 33.

⁽²⁾ JO L 217 de 6.8.1991, p. 31.

⁽³⁾ JO L 108 de 24.4.2002, p. 31.

- (8) Uma solução harmonizada na Europa facilitaria a interoperabilidade de aplicações de segurança avançadas, como as que possibilitam a realização, manual ou automática, de chamadas de terminais telemáticos a bordo dos veículos. Estas chamadas podem fornecer outras informações, como o número de passageiros num automóvel ou autocarro, rumo de bússola, dados provenientes de sensores de colisões, tipo de carga de mercadorias perigosas ou ainda fichas de saúde de condutores e passageiros. Dado o elevado volume de tráfego transfronteiras, há uma crescente necessidade de adoptar um protocolo comum de transferência de dados para a transmissão daquelas informações aos pontos de atendimento da segurança pública e aos serviços de emergência, a fim de se evitar o risco de confusão ou falsa interpretação dos dados transmitidos.
- (9) As modalidades de encaminhamento das informações de localização pelos operadores para os pontos de atendimento da segurança pública devem ser estabelecidas de modo transparente e não-discriminatório, incluindo, quando adequado, aspectos relativos aos custos.
- (10) A efectiva implantação de serviços de chamadas de emergência com capacidade de localização exige que os dados de localização da pessoa que efectua a chamada, obtidos pelo fornecedor da rede ou serviço telefónico público, sejam transmitidos automaticamente a qualquer ponto de atendimento adequado da segurança pública que possa receber e utilizar os dados de localização fornecidos.
- (11) A Directiva 2002/58/CE relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas (directiva relativa à privacidade e às comunicações electrónicas) ⁽¹⁾ exige, em geral, o pleno respeito do direito das pessoas à protecção da privacidade e dos dados pessoais e a adopção de medidas de segurança técnicas e organizativas adequadas para esse fim. No entanto, permite a utilização dos dados de localização pelos serviços de emergência sem o consentimento do utilizador em causa. Concretamente, os Estados-Membros devem garantir a existência de procedimentos transparentes que determinem o modo como um fornecedor de redes e/ou serviços de telecomunicações públicas poderá não ter em conta a negação ou ausência temporária de consentimento de um utilizador para o tratamento dos dados de localização, linha-a-linha, nas chamadas para as organizações que gerem chamadas de emergência reconhecidas como tal por um Estado-Membro.
- (12) As acções realizadas no contexto do programa de acção comunitária no domínio da protecção civil (a seguir designado «Programa de Acção Protecção Civil») ⁽²⁾ devem contribuir para a integração dos objectivos da protecção civil nas outras políticas e acções comunitárias e para a coerência do programa com outras acções comunitárias. Deste modo, a Comissão pode realizar acções destinadas a aumentar a capacidade de resposta das organizações envolvidas na protecção civil nos Estados-Membros, nomeadamente na resposta a situações de emergência, e a melhorar as técnicas e métodos de resposta e as acções de assistência imediata. Poderá aqui incluir-se o tratamento e utilização, pelos pontos de atendimento da segurança pública e serviços de emergência, dos dados de localização associados às chamadas de emergência para o 112L.
- (13) Para alcançar os objectivos da presente recomendação, torna-se ainda mais necessário um diálogo permanente entre os fornecedores de redes e serviços públicos e as autoridades públicas, incluindo os serviços de emergência.
- (14) Na elaboração de relatórios sobre o estado de implantação do 112L, as autoridades nacionais devem referir eventuais questões relativas à viabilidade técnica que dificultem a introdução do 112L para categorias específicas de utilizadores finais, bem como os requisitos técnicos do tratamento de chamadas de emergência que têm como origem SMS e serviços telemáticos de dados.
- (15) As medidas constantes da presente recomendação estão em consonância com o parecer do Comité das Comunicações instituído pelo artigo 22.º da Directiva 2002/21/CE,

RECOMENDA O SEGUINTE:

1. Os Estados-Membros devem aplicar os seguintes princípios e condições harmonizados ao fornecimento de informações de localização da pessoa que efectua a chamada aos serviços de emergência, em todas as chamadas para o número único de chamada de emergência europeu «112».
2. Para efeitos da presente recomendação, entende-se por:
 - a) «serviço de emergência», um serviço, reconhecido como tal pelo Estado-Membro, que fornece assistência rápida e imediata nas situações em que existem riscos directos de morte ou lesões graves, para a saúde ou segurança pública ou de pessoas, para propriedades públicas ou privadas ou ainda para o ambiente, não sendo esta enumeração de situações necessariamente exaustiva.
 - b) «informações de localização», numa rede móvel pública, os dados processados que indicam a posição geográfica do terminal móvel de um utilizador ou, numa rede fixa pública, os dados sobre o endereço físico do ponto terminal.
 - c) «112L», serviço de comunicações de emergência que utiliza o número único de chamada de emergência europeu «112» com capacidade para tratar as informações de localização do utilizador que efectua a chamada.
 - d) «Ponto de atendimento da segurança pública», local físico onde as chamadas de emergência são recebidas sob a responsabilidade duma autoridade pública.

⁽¹⁾ JO L 201 de 31.7.2002, p. 37.

⁽²⁾ JO L 327 de 21.12.1999, p. 53.

3. Os Estados-Membros devem elaborar regras pormenorizadas aplicáveis aos operadores de redes públicas que incluirão, *inter alia*, as disposições constantes dos pontos 4 a 9 *infra*.
 4. Em todas as chamadas de emergência feitas para o número único de chamada de emergência europeu «112», os operadores de redes telefónicas públicas devem, a partir da rede, encaminhar para os pontos de atendimento da segurança pública as melhores informações disponíveis sobre a localização da pessoa que efectua a chamada, na medida em que tal seja tecnicamente viável. Para o período intermédio que vai até à conclusão do exame a que se refere o ponto 13 *infra*, é aceitável que os operadores disponibilizem informações de localização apenas mediante pedido (*pull*).
 5. Os operadores das redes telefónicas fixas públicas devem disponibilizar o endereço da instalação da linha que originou a chamada de emergência.
 6. Os operadores de redes telefónicas públicas devem fornecer informações de localização de modo não-discriminatório, evitando, nomeadamente, uma discriminação entre a qualidade das informações fornecidas sobre os seus próprios assinantes e a das informações sobre outros utilizadores. No caso das redes fixas, os utilizadores de postos públicos são considerados «outros utilizadores»; no caso de redes móveis ou de aplicações para a mobilidade, os utilizadores itinerantes ou visitantes, bem como, se for o caso, os utilizadores de terminais móveis que não podem ser identificados pelo número de assinante ou de utilizador, são considerados «outros utilizadores».
 7. As informações de localização fornecidas devem ser acompanhadas de uma identificação da rede em que a chamada teve origem.
 8. Os operadores de redes telefónicas públicas devem manter as fontes de informações de localização, incluindo informações de endereços, precisas e actualizadas.
 9. Nas chamadas de emergência em que tenha sido identificado o número de assinante ou de utilizador, os operadores de redes telefónicas públicas devem oferecer aos pontos de atendimento da segurança pública e aos serviços de emergência a possibilidade de renovarem as informações de localização através de uma função de chamada de retorno (*pulling*), tendo em vista o tratamento da situação de emergência.
 10. Para facilitar a transferência de dados entre os operadores e os pontos de atendimento da segurança pública, os Estados-Membros devem encorajar a utilização de uma norma comum de interface aberta, nomeadamente com vista a um protocolo comum de transferência de dados, adoptada pelo Instituto Europeu de Normalização das Telecomunicações (ETSI), caso exista. Tal norma deve proporcionar a necessária flexibilidade para acomodar futuros requisitos à medida que estes venham a surgir, como, por exemplo os relativos a terminais telemáticos a bordo dos veículos. Os Estados-Membros devem assegurar que a interface seja a mais adequada a um tratamento eficaz das situações de emergência.
 11. No contexto da obrigação relativa aos serviços 112L prevista na Directiva Serviço Universal, os Estados-Membros devem fornecer informações adequadas aos seus cidadãos sobre a existência, utilização e vantagens dos serviços 112L. Os cidadãos devem ser informados de que o 112 os liga aos serviços de emergência em toda a União Europeia e de que a sua localização será transmitida. Devem ser ainda informados da identidade dos serviços de emergência que receberão essas informações de localização e de outros elementos necessários que garantem um tratamento correcto dos seus dados pessoais.
 12. Dada a permanente evolução de conceitos e tecnologias, os Estados-Membros são encorajados a promover e apoiar o desenvolvimento de serviços de assistência em situações de emergência, para, por exemplo, turistas e viajantes, transporte rodoviário ou ferroviário de mercadorias perigosas, incluindo os procedimentos de tratamento para o encaminhamento de informações de localização e outras, associadas a emergências ou acidentes, para os pontos de atendimento da segurança pública, a apoiar o desenvolvimento e a aplicação de especificações comuns de interface com vista à interoperabilidade pan-europeia destes serviços e a incentivar a utilização de tecnologias de localização de elevada precisão, como as das redes celulares de terceira geração e as dos sistemas mundiais de navegação por satélite.
 13. Os Estados-Membros devem determinar que as suas autoridades nacionais apresentem um relatório à Comissão sobre o estado de implantação do 112L até final de 2004, para que a Comissão proceda a um exame tendo em conta os novos requisitos dos pontos de atendimento da segurança pública e dos serviços de emergência e a evolução e disponibilidade dos meios tecnológicos de localização.
 14. Os Estados-Membros são os destinatários da presente recomendação.
- Feito em Bruxelas, em 25 de Julho de 2003.
- Pela Comissão
Erkki LIIKANEN
Membro da Comissão