

ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 25ης Ιουλίου 2003

για την επεξεργασία πληροφοριών εντοπισμού θέσης καλούντος σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών με σκοπό τον ακριβέστερο εντοπισμό της προέλευσης κλήσεων έκτακτης ανάγκης

[κοινοποιηθείσα υπό τον αριθμό E(2003) 2657]

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

(2003/558/EK)

Η ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ,

Έχοντας υπόψη την οδηγία 2002/21/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, για κοινό κανονιστικό πλαίσιο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και υπηρεσιών («η οδηγία πλαίσιο») ⁽¹⁾, και ιδίως το άρθρο 19,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

(1) Η οδηγία 91/396/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 29ης Ιουλίου 1991, για τη θέσπιση ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης ⁽²⁾ απαιτούσε από τα κράτη μέλη να εξασφαλίσουν τη θέσπιση του αριθμού 112 ως ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης στα δημόσια τηλεφωνικά δίκτυα έως τις 31 Δεκεμβρίου 1992, με τη δυνατότητα παρέκκλισης, υπό ορισμένους όρους, έως τις 31 Δεκεμβρίου 1996.

(2) Η οδηγία 2002/22/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα χρηστών σε σχέση με τις υπηρεσίες και τα δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών («η οδηγία για την καθολική υπηρεσία») ⁽³⁾, προβλέπει ότι οι φορείς εκμετάλλευσης δημόσιου τηλεφωνικού δικτύου (εφεξής «φορείς») διαθέτουν πληροφορίες σχετικά με τη θέση του καλούντος στις αρχές χειρισμού περιστατικών έκτακτης ανάγκης, στο βαθμό που αυτό είναι τεχνικά εφικτό, για όλες τις κλήσεις στον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης 112. Η οδηγία 2002/58/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Ιουλίου 2002, σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (η οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) ⁽⁴⁾, προβλέπει ότι οι φορείς δημόσιων δικτύων και υπηρεσιών επικοινωνιών δύναται να αγνοούν τη δυνατότητα απάλειψης της ένδειξης της ταυτότητας της καλούσας γραμμής και την προσωρινή άρνηση ή έλλειψη συγκατάθεσης ενός συνδρομητή ή χρήστη για την επεξεργασία δεδομένων θέσης ανά γραμμή για οργανισμούς που ασχολούνται με κλήσεις έκτακτης ανάγκης και είναι αναγνωρισμένοι από τα κράτη μέλη, όπως οι δικαστικές αρχές, οι υπηρεσίες πρώτων βοηθειών και οι πυροσβεστικές υπηρεσίες, ώστε να δίδεται απάντηση στις κλήσεις αυτές.

(3) Παρά το γεγονός ότι η παρούσα σύσταση αφορά τις κλήσεις 112 με ακριβέστερο εντοπισμό θέσης, είναι ευνόητο ότι οι εθνικοί αριθμοί κλήσεων έκτακτης ανάγκης θα αναβαθμιστούν παράλληλα και αυτοί ώστε να προσφέρουν το ίδιο

επίπεδο λειτουργίας και ότι η εν λόγω αναβάθμιση θα πραγματοποιηθεί βάσει των ίδιων αρχών. Οι οργανισμοί εκμετάλλευσης ιδιωτικών τηλεπικοινωνιακών εγκαταστάσεων δεν επηρεάζονται από την παρούσα σύσταση.

(4) Για την επιτυχή παροχή των υπηρεσιών E112 σε ολόκληρη την Κοινότητα, πρέπει να εξεταστούν τα θέματα υλοποίησης και να υπάρξει συντονισμός των φάσεων εισαγωγής των νέων συστημάτων. Η συντονιστική ομάδα για την πρόσβαση υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης σε πληροφορίες εντοπισμού θέσης (CGALIES) που ιδρύθηκε από την Επιτροπή τον Μάιο 2000 υπό μορφή εταιρικής σχέσης μεταξύ φορέων του ιδιωτικού και δημοσίου τομέα έδωσε την ευκαιρία σε ενδιαφερόμενους από διάφορους τομείς να εκφραστούν και στη συνέχεια να συμφωνήσουν, σχετικά με τις αρχές για την επίτευξη εναρμονισμένης και έγκαιρης υλοποίησης.

(5) Σύμφωνα με τη σύσταση της CGALIES, οι προμηθευτές δημοσίων τηλεφωνικών δικτύων ή υπηρεσιών πρέπει να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για να εντοπίζουν και να αξιοποιούν τις πληροφορίες θέσης καλούντος όσον αφορά όλες τις κλήσεις στον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης 112.

(6) Κατά την αρχική φάση των υπηρεσιών E112 θεωρείται προτιμότερη η εφαρμογή της αρχής της βέλτιστης προσπάθειας παρά η επιβολή συγκεκριμένων επιπέδων επίδοσης όσον αφορά τον εντοπισμό θέσης. Ωστόσο, δεδομένου ότι οι αρχές κοινόχρηστων τηλεφώνων δημόσιας ασφάλειας και οι υπηρεσίες άμεσης επέμβασης διδάσκονται από τις πρακτικές τους εμπειρίες όσον αφορά τα δεδομένα θέσης, οι προδιαγραφές τους θα καθίστανται ολοένα σαφέστερες. Επιπλέον, η τεχνολογία εντοπισμού θέσης εξακολουθεί να προοδεύει, τόσο στο πλαίσιο της τεχνολογίας των κυψελωιδών δικτύων όσο και με τα δορυφορικά συστήματα εντοπισμού θέσης. Συνεπώς, η προσέγγιση της βέλτιστης προσπάθειας πρέπει να αποτελέσει αντικείμενο επανεξέτασης μετά την αρχική φάση.

(7) Είναι σημαντικό όπως όλα τα κράτη μέλη εφαρμόσουν κοινές πρακτικές και τεχνικές λύσεις για την παροχή της υπηρεσίας E112. Ο σχεδιασμός κοινών τεχνικών λύσεων πρέπει να πραγματοποιείται στο πλαίσιο των ευρωπαϊκών οργανισμών τυποποίησης έτσι ώστε να διευκολύνεται η θέσπιση της υπηρεσίας E112 και να μειώνεται το κόστος για την Ευρωπαϊκή Ένωση.

⁽¹⁾ ΕΕ L 108 της 24.4.2002, σ. 33.

⁽²⁾ ΕΕ L 217 της 6.8.1991, σ. 31.

⁽³⁾ ΕΕ L 108 της 24.4.2002, σ. 31.

⁽⁴⁾ ΕΕ L 201 της 31.7.2002, σ. 37.

- (8) Η εφαρμογή εναρμονισμένης λύσης σε ολόκληρη την Ευρώπη θα προωθήσει τη διαλειτουργικότητα για προχωρημένες εφαρμογές στον τομέα της ασφάλειας, όπως κλήσεις που πραγματοποιούνται χειρονακτικά ή αυτόματα από τηλεματικό τερματικό εντός οχήματος. Οι κλήσεις αυτές παρέχουν ενδεχομένως συμπληρωματικές πληροφορίες, όσον αφορά π.χ. τον αριθμό επιβατών σε όχημα ή λεωφορείο, προσανατολισμό με πυξίδα, τους δείκτες για τη μέτρηση της σοβαρότητας των συγκρούσεων, τον τύπο του φορτίου στην περίπτωση των επικινδύνων εμπορευμάτων ή το ιστορικό υγείας των οδηγών και επιβατών. Με το σημαντικό όγκο διασυνοριακής κυκλοφορίας στην Ευρώπη, υπάρχει ολοένα μεγαλύτερη ανάγκη κοινού πρωτοκόλλου διαβίβασης δεδομένων για την προώθηση των δεδομένων αυτών σε κέντρα κλήσεων δημόσιας ασφάλειας και στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ώστε να αποφευχθεί ο κίνδυνος σύγχυσης και εσφαλμένης ερμηνείας των δεδομένων που ανταλλάσσονται.
- (9) Οι ρυθμίσεις για την προώθηση των πληροφοριών θέσης από τους φορείς σε κέντρα κλήσεων δημόσιας ασφάλειας πρέπει να είναι διαφανείς και να μη δημιουργούν διακρίσεις, να λαμβάνουν όμως υπόψη, όταν αυτό απαιτείται, τις πτυχές σχετικά με το κόστος.
- (10) Η αποτελεσματική λειτουργία βελτιωμένων υπηρεσιών εντοπισμού κλήσεων έκτακτης ανάγκης απαιτεί όπως η θέση καλούντος όπως προσδιορίζεται από τον φορέα παροχής δημόσιου τηλεφωνικού δικτύου ή υπηρεσιών προωθείται αυτόματα σε οιοδήποτε ενδεδειγμένο κέντρο κλήσεων δημόσιας ασφάλειας το οποίο είναι σε θέση να λαμβάνει και να χρησιμοποιεί τα δεδομένα θέσης.
- (11) Η οδηγία 2002/58/EK απαιτεί γενικά τον πλήρη σεβασμό των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και των δικαιωμάτων προστασίας των ιδιωτικών δεδομένων. Για τον σκοπό αυτό πρέπει να ληφθούν τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας. Ωστόσο, επιτρέπει τη χρήση δεδομένων εντοπισμού θέσης από υπηρεσίες άμεσης επέμβασης χωρίς τη συγκατάθεση του ενδιαφερόμενου χρήστη. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ιδίως τη θέσπιση διαφανών διαδικασιών διακανονισμού του τρόπου με τον οποίο ένας προμηθευτής δημόσιου τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή/και υπηρεσίας μπορεί να εξουδετερώσει την προσωρινή άρνηση ή έλλειψη συγκατάθεσης ενός χρήστη για την επεξεργασία δεδομένων θέσης, ανά γραμμή, για οργανισμούς που ασχολούνται με κλήσεις έκτακτης ανάγκης και οι οποίοι είναι αναγνωρισμένοι με την ιδιότητα αυτή σε κάποιο κράτος μέλος.
- (12) Οι δράσεις που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο του κοινοτικού προγράμματος δράσης στον τομέα της πολιτικής προστασίας (εφεξής καλούμενο «πρόγραμμα δράσης για την πολιτική προστασία») (*) θα έχουν ως σκοπό την ενσωμάτωση των στόχων της πολιτικής προστασίας στις άλλες κοινοτικές πολιτικές και δράσεις καθώς και τη συνοχή του προγράμματος με τις άλλες κοινοτικές δράσεις. Η Επιτροπή θα είναι έτοιμη να ξεκινήσει δράσεις για να ενισχυθεί η ετοιμότητα των οργανισμών που συμμετέχουν στην πολιτική προστασία στα κράτη μέλη, αυξάνοντας την ικανότητά τους να ανταποκριθούν σε έκτακτες ανάγκες και βελτιώνοντας τις μεθόδους αντιμετώπισης και ταχείας μέριμνας. Στο σημείο
- αυτό περιλαμβάνεται ενδεχομένως η επεξεργασία και χρήση πληροφοριών θέσης καλούντος σε σχέση με τις κλήσεις έκτακτης ανάγκης τύπου E112 από κοινόχρηστα τηλέφωνα δημόσιας ασφάλειας και με υπηρεσίες άμεσης επέμβασης.
- (13) Για την επίτευξη των στόχων της παρούσας σύστασης, η ανάγκη διαλόγου σε συνεχή βάση μεταξύ φορέων εκμετάλλευσης δημοσίων τηλεφωνικών δικτύων/προμηθευτών υπηρεσιών και δημοσίων αρχών, περιλαμβανομένων των υπηρεσιών άμεσης επέμβασης, γίνεται ακόμα πιο επιτακτική.
- (14) Οι εθνικές αρχές, στο πλαίσιο της ετοιμασίας σχετικά με την πρόοδο της εφαρμογής της υπηρεσίας E112, πρέπει να εξετάζουν κάθε σχετικό θέμα σκοπιμότητας που δυσχεραίνει ενδεχομένως την παροχή της υπηρεσίας E112 σε ειδικές κατηγορίες τελικών χρηστών καθώς και τους τεχνικούς περιορισμούς για την επεξεργασία κλήσεων έκτακτης ανάγκης που προέρχονται από SMS και από τηλεματικές υπηρεσίες.
- (15) Τα μέτρα που εκτίθενται στην παρούσα σύσταση είναι σύμφωνα με τη γνώμη της επιτροπής επικοινωνιών που συγκροτείται δυνάμει του άρθρου 22 της οδηγίας 2002/21/EK,

ΣΥΝΙΣΤΑ:

1. Τα κράτη μέλη θα σέβονται τους εναρμονισμένους όρους και αρχές που διατυπώνονται παρακάτω για την παροχή στις υπηρεσίες έκτακτης επέμβασης τις πληροφορίες εντοπισμού θέσης καλούντος όσον αφορά κάθε κλήση προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό 112.
2. Για το σκοπό της παρούσας σύστασης, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:
 - α) «υπηρεσία έκτακτης ανάγκης» σημαίνει υπηρεσία, της οποίας η εν λόγω ιδιότητα αναγνωρίζεται από το κράτος μέλος, η οποία παρέχει άμεση και ταχεία στήριξη ιδίως σε καταστάσεις όπου διακυβεύονται ζωές ή η φυσική ακεραιότητα ατόμων, ή όπου κινδυνεύουν η δημόσια υγεία ή ασφάλεια, τα ιδιωτικά ή δημόσια περιουσιακά στοιχεία, ή το περιβάλλον, χωρίς τα προαναφερόμενα να έχουν περιοριστικό χαρακτήρα·
 - β) «πληροφορίες θέσης» σημαίνει σε ένα δημόσιο κινητό δίκτυο τα δεδομένα τα οποία έχουν υποστεί επεξεργασία και τα οποία υποδεικνύουν τη γεωγραφική θέση του κινητού τερματικού χρήστη και σε ένα δημόσιο σταθερό δίκτυο τα δεδομένα σχετικά με τη φυσική διεύθυνση του τερματικού σημείου·
 - γ) «E112» σημαίνει υπηρεσία επικοινωνίας έκτακτης ανάγκης, για την κλήση της οποίας χρησιμοποιείται ο ενιαίος ευρωπαϊκός αριθμός 112. Στην υπηρεσία αυτή προβλέπονται και βελτιωμένες δυνατότητες εντοπισμού θέσης του καλούντος·
 - δ) «κέντρο κλήσεων δημόσιας ασφάλειας» είναι η φυσική θέση στην οποία λαμβάνονται οι κλήσεις έκτακτης ανάγκης υπό την ευθύνη δημόσιας αρχής.

(*) EE L 327 της 21.12.1999, σ. 53.

3. Τα κράτη μέλη καλούνται να θεσπίσουν λεπτομερείς κανόνες για τους φορείς εκμετάλλευσης δημόσιων δικτύων, ώστε να λαμβάνονται υπόψη, μεταξύ άλλων οι διατάξεις των σημείων 4-9 παρακάτω.
4. Για κάθε κλήση έκτακτης ανάγκης που πραγματοποιείται στον ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης 112, οι φορείς εκμετάλλευσης δημοσίων τηλεφωνικών δικτύων πρέπει να προωθούν («push») από το δίκτυο τους προς τα κέντρα κλήσεων δημόσιας ασφάλειας, τις καλύτερες δυνατές διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με τη θέση του καλούντος, κατά το μέτρο που αυτό είναι τεχνικά εφικτό. Για την περίοδο μέχρι την ολοκλήρωση της επανεξέτασης που αναφέρεται στο σημείο 13 κατωτέρω, οι φορείς εκμετάλλευσης είναι δυνατόν να παρέχουν πληροφορίες θέσης μόνον κατόπιν αιτήσεως («pull»).
5. Οι φορείς εκμετάλλευσης σταθερών δημοσίων τηλεφωνικών δικτύων πρέπει να γνωστοποιούν τη διεύθυνση της εγκατάστασης της γραμμής από την οποία πραγματοποιείται η κλήση έκτακτης ανάγκης.
6. Οι φορείς εκμετάλλευσης δημοσίων τηλεφωνικών δικτύων θα παρέχουν πληροφορίες θέσης χωρίς διακρίσεις, και ιδίως χωρίς να επιφυλάσσουν διαφορετική μεταχείριση στους συνδρομητές του δικτύου τους σε σχέση με τους άλλους χρήστες. Στην περίπτωση των σταθερών δικτύων, στους άλλους χρήστες περιλαμβάνονται οι χρήστες κοινόχρηστων δημοσίων τηλεφώνων στην περίπτωση των κινητών δικτύων ή των εφαρμογών κινητικότητας, στους άλλους χρήστες περιλαμβάνονται οι χρήστες περιαγωγής ή οι επισκέπτες χρήστες, ή, όπου ενδείκνυται, οι χρήστες κινητών συσκευών που δεν είναι δυνατόν να εντοπιστούν από τον αριθμό συνδρομητή ή τον αριθμό χρήστη.
7. Όλες οι πληροφορίες θέσης που παρέχονται πρέπει να συνοδεύονται από στοιχεία του δικτύου από το οποίο πραγματοποιείται η κλήση.
8. Οι φορείς εκμετάλλευσης δημοσίων τηλεφωνικών δικτύων πρέπει να κρατούν ενημερωμένα τα αρχεία τους όσον αφορά τα δεδομένα θέσης, περιλαμβανομένων των στοιχείων διεύθυνσης.
9. Για κάθε κλήση έκτακτης ανάγκης, για την οποία έχει αναγνωριστεί ο αριθμός χρήστη ή συνδρομητή, οι προμηθευτές δημοσίων τηλεφωνικών δικτύων θα παρέχουν τη δυνατότητα στα κέντρα κλήσης δημόσιας ασφάλειας και στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης να ανανεώνουν τα δεδομένα εντοπισμού θέσης χάρη στη λειτουργία μηχανισμού επανακλήσεως («pulling») για τη διαχείριση της κατάστασης έκτακτης ανάγκης.
10. Προκειμένου να διευκολυνθεί η μεταφορά δεδομένων μεταξύ φορέων και κοινοχρήστων τηλεφώνων δημόσιας ασφάλειας, τα κράτη μέλη καλούνται να προωθήσουν τη χρήση κοινών ανοικτών προδιαγραφών διεπαφών και ιδίως κοινού πρωτοκόλλου μεταφοράς δεδομένων, εγκεκριμένου από το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο τυποποίησης στον τομέα των τηλεπικοινωνιών (ETSI), όταν αυτό είναι δυνατό. Οι εν λόγω προδιαγραφές πρέπει να είναι εύκολα τροποποιήσιμες ώστε να μπορούν να ενσωματωθούν σ' αυτές και νέες απαιτήσεις όταν αυτό χρειάζεται, π.χ για χρήση τηλεματικών τερματικών εντός οχήματος. Τα κράτη μέλη θα εξασφαλίζουν ότι η διεπαφή είναι η πλέον κατάλληλη για την αποτελεσματική διαχείριση των καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.
11. Όσον αφορά την υποχρέωση παροχής της υπηρεσίας E112, που προβλέπεται στην οδηγία για την καθολική υπηρεσία, τα κράτη μέλη καλούνται να ενημερώσουν σωστά τον πληθυσμό σχετικά με την ύπαρξη και τα πλεονεκτήματα της υπηρεσίας E112. Οι πολίτες πρέπει να γνωρίζουν ότι ο αριθμός 112 παρέχει τη δυνατότητα κλήσης υπηρεσιών άμεσης επέμβασης σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση και ότι οι πληροφορίες σχετικά με τη θέση καλούντος θα διαβιβαστούν. Πρέπει επίσης να ενημερώνονται σχετικά με ποιες είναι οι υπηρεσίες άμεσης επέμβασης στις οποίες απευθύνονται τα δεδομένα εντοπισμού θέσης και με άλλες σχετικές πληροφορίες έτσι ώστε να εξασφαλίζεται σωστή επεξεργασία των δεδομένων τους προσωπικού χαρακτήρα.
12. Δεδομένης της συνεχούς εξέλιξης της θεωρίας και της τεχνολογίας, τα κράτη μέλη καλούνται να εστιάσουν τις προσπάθειές τους στην ανάπτυξη υπηρεσιών συνδρομής έκτακτης ανάγκης, π.χ. για τουρίστες και ταξιδιώτες και για τη μεταφορά επικίνδυνων εμπορευμάτων μέσω οδικού ή σιδηροδρομικού δικτύου, περιλαμβανομένων διαδικασιών χειρισμού για την προώθηση δεδομένων εντοπισμού θέσης και άλλων πληροφοριών που αφορούν καταστάσεις έκτακτης ανάγκης ή ατυχημάτων προς τα κέντρα κλήσεων δημόσιας ασφάλειας να στηρίζουν την ανάπτυξη και εφαρμογή κοινών προδιαγραφών για τις διεπαφές ώστε να εξασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών αυτών σε ευρωπαϊκή κλίμακα και να ενθαρρύνεται η χρήση τεχνικών εντοπισμού θέσης υψηλής ακρίβειας, όπως οι τεχνολογίες εντοπισμού των κυψελοειδών δικτύων τρίτης γενιάς και τα δορυφορικά συστήματα παγκόσμιας πλοήγησης (Global Navigation Satellite Systems).
13. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ζητούν από τις εθνικές τους αρχές να υποβάλουν έκθεση στην Επιτροπή σχετικά με την πρόοδο εφαρμογής της υπηρεσίας E112 μέχρι το τέλος του 2004, έτσι ώστε η Επιτροπή να είναι σε θέση να προβεί σε επανεξέταση με την οποία να λαμβάνονται υπόψη οι νέες απαιτήσεις στον τομέα των κοινοχρήστων τηλεφώνων δημόσιας ασφάλειας και των υπηρεσιών άμεσης επέμβασης καθώς και οι εξελίξεις και τα τεχνολογικά επιτεύγματα όσον αφορά τον εντοπισμό θέσης.
14. Η παρούσα σύσταση απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Βρυξέλλες, 25 Ιουλίου 2003.

Για την Επιτροπή
Erkki LIIKANEN
Μέλος της Επιτροπής