

# RACCOMANDAZIONI

## RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE

dell'8 settembre 2011

**relativa al sostegno a un servizio eCall su scala UE nelle reti di comunicazione elettronica per la trasmissione da veicoli di chiamate di emergenza basate sul 112 («chiamate eCall»)**

(Testo rilevante ai fini del SEE)

(2011/750/UE)

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 292,

considerando quanto segue:

- (1) La decisione 91/396/CEE del Consiglio, del 29 luglio 1991, sull'introduzione di un numero unico europeo per chiamate di emergenza <sup>(1)</sup> ha stabilito l'obbligo per gli Stati membri di introdurre il numero 112 nelle reti telefoniche pubbliche come numero unico europeo per le chiamate di emergenza.
- (2) La direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica («direttiva servizio universale») <sup>(2)</sup> dispone che gli Stati membri debbano provvedere affinché le chiamate al numero 112 ricevano adeguata risposta e siano trattate in modo appropriato; essa dispone altresì che gli Stati membri debbano provvedere affinché tutti gli utenti finali possano chiamare gratuitamente il 112.
- (3) La direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 luglio 2010, sul quadro generale per la diffusione dei sistemi di trasporto intelligenti nel settore del trasporto stradale e nelle interfacce con altri modi di trasporto <sup>(3)</sup> annovera tra le azioni prioritarie l'introduzione in tutto il territorio dell'UE di un servizio elettronico di chiamata di emergenza (eCall) interoperabile. L'introduzione di un simile servizio armonizzato su tutti i veicoli dell'Unione europea può ridurre sensibilmente il numero di decessi e la gravità delle lesioni causate dagli incidenti stradali.
- (4) È importante che tutti gli Stati membri elaborino soluzioni tecniche e prassi comuni per l'introduzione dei

servizi di chiamata di emergenza. L'elaborazione di soluzioni tecniche comuni deve essere realizzata attraverso gli organismi di normalizzazione europei, al fine di agevolare l'introduzione del servizio eCall, garantire l'interoperabilità e la continuità del servizio in tutto il territorio dell'UE e diminuire i costi di attuazione per l'Unione europea.

- (5) Una soluzione armonizzata su scala europea garantirebbe l'interoperabilità per la trasmissione della chiamata voce/audio e della serie minima di dati generati dal sistema eCall a bordo del veicolo, tra cui la localizzazione esatta e l'ora dell'incidente. Una soluzione armonizzata garantirebbe altresì la continuità del servizio eCall tra i paesi europei. Considerato l'elevato volume di traffico transfrontaliero in Europa, diventa sempre più necessario un protocollo comune di trasmissione dati per l'invio di tali informazioni ai centri di raccolta delle chiamate di emergenza e ai servizi di pronto intervento al fine di evitare rischi di confusione o di errata interpretazione dei dati trasmessi.
- (6) Ai fini del buon funzionamento del servizio eCall interoperabile armonizzato su scala europea, è necessario che la chiamata voce/audio, unitamente alla serie minima di dati sull'incidente generati dal sistema a bordo del veicolo, sia trasmessa automaticamente a un idoneo centro di raccolta delle chiamate di emergenza in grado di ricevere e utilizzare i dati di localizzazione forniti.
- (7) Le modalità di trasmissione delle informazioni di localizzazione da parte degli operatori di rete mobile ai centri di raccolta delle chiamate di emergenza devono essere definite in modo trasparente e non discriminatorio, anche per gli aspetti legati ai costi.
- (8) Una soluzione armonizzata su scala europea potrebbe anche garantire l'interoperabilità per le applicazioni eCall avanzate, quali la fornitura di informazioni supplementari riguardanti ad esempio le indicazioni dei sensori di collisione, il tipo di merci pericolose trasportate o il numero di persone a bordo del veicolo.

<sup>(1)</sup> GU L 217 del 6.8.1991, pag. 31.

<sup>(2)</sup> GU L 108 del 24.4.2002, pag. 51.

<sup>(3)</sup> GU L 207 del 6.8.2010, pag. 1.

- (9) La direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati <sup>(1)</sup> e la direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 luglio 2002, relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche («direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche») <sup>(2)</sup> stabiliscono in linea di principio che il diritto al rispetto della vita privata e alla protezione dei dati sia rigorosamente tutelato e che a tal fine siano adottate adeguate misure di sicurezza tecnica e organizzativa. La direttiva autorizza tuttavia i servizi di pronto intervento a utilizzare i dati di localizzazione senza il consenso dell'utente interessato. Gli Stati membri devono garantire che esistano procedure trasparenti in base alle quali il fornitore di una rete e/o di un servizio pubblico di telecomunicazioni possa, per ogni singola linea di comunicazione, non rispettare la mancanza di assenso di un utente al trattamento dei dati di localizzazione a beneficio di organismi preposti al trattamento delle chiamate di emergenza, riconosciuti come tali da uno Stato membro.
- (10) Il servizio eCall è concepito in conformità alle raccomandazioni formulate dal gruppo per la tutela delle persone con riguardo al trattamento dei dati personali («Gruppo dell'articolo 29») e contenute nel documento di lavoro relativo alle implicazioni dell'iniziativa eCall in materia di protezione dei dati e vita privata, adottato il 26 settembre 2006, le quali prevedono in particolare che i veicoli muniti di dispositivi eCall non debbano essere rintracciabili nelle normali condizioni di funzionamento e che la serie minima di dati inviata dal dispositivo eCall debba includere le informazioni minime necessarie per una gestione adeguata delle chiamate di emergenza.
- (11) La presente raccomandazione permetterà agli Stati membri di strutturare l'organizzazione di raccolta delle chiamate eCall nel modo più confacente alla rispettiva infrastruttura di risposta alle emergenze.
- (12) Le azioni svolte nell'ambito del programma di azione dell'Unione europea a favore della protezione civile devono essere finalizzate a incorporare gli obiettivi di protezione civile nelle altre politiche ed azioni dell'Unione europea e a garantire la coerenza del programma con altre iniziative dell'Unione. Ciò consente alla Commissione di realizzare azioni finalizzate a migliorare il livello di preparazione degli organismi di protezione civile negli Stati membri, affinandone le capacità di reazione e perfezionandone le tecniche e i metodi di intervento e di immediata assistenza dopo le emergenze. Possono rientrare in tali attività il trattamento e l'uso, da parte dei centri di raccolta delle chiamate di emergenza e dei servizi di pronto intervento, delle informazioni associate alle chiamate eCall.
- (13) Per un funzionamento ottimale del servizio eCall in tutta l'Unione europea occorre risolvere i problemi legati all'attuazione del servizio e coordinare i tempi di introduzione dei nuovi sistemi. La piattaforma europea per l'attivazione di eCall, partenariato tra il settore pubblico e il settore privato istituito dalla Commissione nel febbraio 2009, ha consentito alle parti interessate di discutere e concordare i principi per un'attuazione armonizzata e tempestiva.
- (14) Per realizzare gli obiettivi della presente raccomandazione è essenziale un dialogo permanente tra operatori di reti mobili e fornitori di servizi da una parte e pubbliche autorità dall'altra, compresi i servizi di pronto intervento.
- (15) Alla luce della continua evoluzione dei concetti e delle tecnologie, gli Stati membri sono invitati a promuovere e sostenere lo sviluppo di servizi di assistenza in situazioni di emergenza, ad esempio per turisti e viaggiatori e per il trasporto stradale di merci pericolose, e a sostenere l'elaborazione e l'attuazione di specifiche di interfaccia comuni per garantire l'interoperabilità di tali servizi su scala europea,

HA ADOTTATO LA PRESENTE RACCOMANDAZIONE:

1. Gli Stati membri devono applicare le condizioni e i principi armonizzati seguenti alle chiamate di emergenza effettuate con modalità manuali o automatiche da un terminale telematico installato a bordo del veicolo attraverso il numero di emergenza unico europeo 112 e indirizzate ai centri di raccolta delle chiamate di emergenza.
2. Ai fini della presente raccomandazione, si applicano le definizioni seguenti:
  - a) «servizio di pronto intervento»: un servizio, riconosciuto come tale dallo Stato membro, che fornisce assistenza immediata e rapida in situazioni in cui esiste un rischio diretto per la vita o l'incolumità fisica, la salute o la sicurezza individuale o pubblica, la proprietà privata o pubblica o l'ambiente (elenco non esaustivo);
  - b) «centro di raccolta delle chiamate di emergenza» (public safety answering point, PSAP): il luogo fisico che riceve per primo le chiamate di emergenza sotto la responsabilità di un'autorità pubblica o di un'organizzazione privata riconosciute dal governo nazionale; per «PSAP più idoneo» si intende quello identificato in precedenza dalle autorità per la gestione delle chiamate di emergenza provenienti da una determinata area o di un certo tipo (ad esempio le chiamate eCall);
  - c) «eCall»: chiamata di emergenza al 112 effettuata da bordo veicolo in modalità automatica attraverso l'attivazione di sensori di bordo oppure in modalità manuale, in cui viene inviata, per mezzo delle reti di comunicazione mobile senza fili, una serie minima standardizzata di dati e viene attivato un canale audio tra gli occupanti del veicolo e il centro di raccolta delle chiamate di emergenza più idoneo;
  - d) «valore della categoria del servizio di pronto intervento»: valore a 8 bit utilizzato per le chiamate di emergenza originate da terminale mobile per indicare il tipo esatto di chiamata di emergenza (1: polizia; 2: ambulanza; 3: pompieri; 4: guardia costiera; 5: soccorso alpino; 6: chiamata eCall attivata manualmente; 7: chiamata eCall

<sup>(1)</sup> GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31.

<sup>(2)</sup> GU L 201 del 31.7.2002, pag. 37.

attivata automaticamente; 8: non assegnato), come indicato nella tabella 10.5.135d della specifica tecnica ETSI TS 124008;

- e) «discriminatore eCall» o «flag eCall»: «valore della categoria del servizio di pronto intervento» assegnato alle chiamate eCall conformemente alla specifica tecnica ETSI TS 124008 (cioè «6: chiamata eCall attivata manualmente» e «7: chiamata eCall attivata automaticamente»), che consente di distinguere tra chiamate al 112 provenienti da terminali mobili e chiamate eCall al 112 provenienti da terminali installati a bordo veicolo, nonché tra chiamate eCall attivate manualmente e chiamate eCall attivate automaticamente;
  - f) «serie minima di dati»: informazioni che devono essere trasmesse al PSAP conformemente alla norma EN 15722; infine
  - g) «operatore di rete di telecomunicazione mobile» o «operatore di rete mobile»: fornitore di una rete pubblica di comunicazione mobile senza fili.
3. Gli Stati membri devono redigere principi dettagliati relativi alla gestione delle chiamate eCall per gli operatori di servizi pubblici di telefonia mobile che operano nel loro territorio. È opportuno che tali principi siano pienamente conformi alle disposizioni in materia di protezione dei dati contenute nelle direttive 95/46/CE e 2002/58/CE. Inoltre, essi devono indi-

care il centro di raccolta delle chiamate di emergenza più idoneo per l'instradamento delle chiamate eCall.

- 4. Gli Stati membri dovrebbero provvedere affinché gli operatori di rete mobile rendano operativo entro il 31 dicembre 2014 il meccanismo per la gestione del «discriminatore eCall» nelle rispettive reti.
- 5. Gli operatori di rete mobile devono gestire le chiamate eCall come qualsiasi altra chiamata diretta al numero unico europeo per le chiamate di emergenza 112.
- 6. Gli Stati membri devono sancire l'obbligo per le rispettive autorità nazionali di riferire alla Commissione, entro la fine di marzo 2012, in merito alle misure attuate in relazione alla presente raccomandazione, nonché allo stato di attuazione, da parte degli operatori di rete mobile, del meccanismo di gestione del «discriminatore eCall» nelle rispettive reti, affinché la Commissione possa avviare un riesame della situazione tenendo conto delle nuove esigenze dei centri di raccolta delle chiamate di emergenza.

Fatto a Bruxelles, l'8 settembre 2011

*Per la Commissione*

Neelie KROES

*Vicepresidente*