

RECOMENDAÇÕES

RECOMENDAÇÃO DA COMISSÃO

de 8 de Setembro de 2011

sobre o apoio a um serviço *eCall* à escala da UE nas redes de comunicações electrónicas para a transmissão de chamadas de emergência a partir de veículos, com base no número 112 («chamadas *eCall*»)

(Texto relevante para efeitos do EEE)

(2011/750/UE)

A COMISSÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o seu artigo 292.º,

Considerando o seguinte:

- (1) A Decisão 91/396/CEE do Conselho, de 29 de Julho de 1991, 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.
- (2) A Directiva 2002/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março de 2002, relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores nas redes e serviços de comunicações electrónicas (Directiva «Serviço Universal») ⁽²⁾ exige que os Estados-Membros garantam que as chamadas para o número 112 sejam devidamente respondidas e tratadas e que todos os utilizadores finais possam telefonar gratuitamente para o 112.
- (3) A Directiva 2010/40/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Julho de 2010, que estabelece um quadro para a implantação de sistemas de transporte inteligentes no transporte rodoviário, inclusive nas interfaces com outros modos de transporte ⁽³⁾, prevê a oferta harmonizada de um serviço *eCall* interoperável à escala da UE como acção prioritária. A introdução desse serviço harmonizado em todos os veículos da União Europeia poderá reduzir significativamente o número de vítimas mortais e a gravidade dos ferimentos resultantes de acidentes rodoviários.
- (4) É importante que todos os Estados-Membros desenvolvam práticas e soluções técnicas comuns para a oferta de

serviços de chamadas de emergência. A elaboração de soluções técnicas comuns deve ficar a cargo das organizações de normalização europeias, de modo a facilitar a introdução do serviço *eCall*, garantir a interoperabilidade e a continuidade do serviço à escala da UE e diminuir os custos de implementação para a União Europeia.

- (5) Uma solução harmonizada em toda a Europa garantirá a interoperabilidade na transmissão das chamadas de voz/áudio e do conjunto mínimo de dados gerado pelo sistema *eCall* de bordo ao posto de atendimento de chamadas de emergência, incluindo a localização e a hora exactas do incidente. Uma solução harmonizada garantirá igualmente a continuidade do serviço *eCall* em todos os países europeus. Dado o elevado volume de tráfego transfronteiras, há uma necessidade crescente de adoptar um protocolo comum de transferência de dados para a transmissão daquelas informações aos postos de atendimento de chamadas de emergência e aos serviços de emergência, a fim de se evitar o risco de confusão ou de interpretação errada dos dados transmitidos.
- (6) A implementação eficaz de um serviço *eCall* harmonizado e interoperável à escala da UE exige que a chamada de voz/áudio, assim como o conjunto mínimo de dados gerado pelo sistema de bordo sobre o incidente, sejam transmitidos automaticamente a um posto de atendimento de chamadas de emergência adequado que possa receber e utilizar os dados de localização fornecidos.
- (7) As modalidades de encaminhamento das informações pelos operadores das redes móveis para os postos de atendimento de chamadas de emergência, incluindo, se for caso disso, os aspectos dos custos, devem ser estabelecidas de modo transparente e não discriminatório.
- (8) Uma solução harmonizada em toda a Europa pode igualmente garantir a interoperabilidade para as aplicações avançadas de *eCall*, como o fornecimento de informações adicionais, nomeadamente sobre os indicadores dos sensores de colisão, o tipo de mercadorias perigosas transportadas ou o número de ocupantes do veículo.

⁽¹⁾ JO L 217 de 6.8.1991, p. 31.

⁽²⁾ JO L 108 de 24.4.2002, p. 51.

⁽³⁾ JO L 207 de 6.8.2010, p. 1.

- (9) A Directiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ⁽¹⁾ e a Directiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas (Directiva «Privacidade e comunicações electrónicas») ⁽²⁾ exigem, 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 organizacionais adequadas para esse fim. No entanto, a directiva autoriza a utilização dos dados de localização pelos serviços de emergência sem o consentimento do utilizador em causa. Os Estados-Membros devem, sobretudo, garantir a existência de procedimentos transparentes que rejam o modo como um fornecedor de redes e/ou serviços de telecomunicações públicas pode não ter em conta a ausência de consentimento de um utilizador para o tratamento dos dados de localização, por linha, nas chamadas para as organizações que tratam as chamadas de emergência e que são reconhecidas como tal por um Estado-Membro.
- (10) O serviço *eCall* foi concebido de maneira a respeitar as recomendações formuladas pelo grupo de trabalho do «artigo 29.º» para a protecção dos dados e constantes do documento de trabalho sobre as implicações da iniciativa *eCall*, adoptada em 26 de Setembro de 2006, na protecção dos dados e da privacidade, nomeadamente que os veículos equipados com dispositivos *eCall* não deveriam ser localizáveis no seu estado de funcionamento normal e que o conjunto mínimo de dados enviado pelo dispositivo *eCall* deveria incluir as informações mínimas necessárias para o tratamento adequado das chamadas de emergência.
- (11) A presente recomendação permitirá aos Estados-Membros conceberem a organização que irá responder às chamadas *eCall* da maneira que mais se adequa à sua infra-estrutura de resposta a emergências.
- (12) As acções a título do programa de acção da União Europeia no domínio da protecção civil devem visar integrar os objectivos de protecção civil noutras políticas e acções da União, assim como garantir a coerência do programa com outras acções da União. Deste modo, a Comissão pode realizar acções destinadas a aumentar a capacidade de resposta das organizações envolvidas na protecção civil nos Estados-Membros, reforçando a sua capacidade de resposta a situações de emergência e melhorando as técnicas e métodos de resposta e as acções de assistência imediata. Essas acções poderão inclusivamente incidir no tratamento e utilização, pelos postos de atendimento de chamadas de emergência e os serviços de emergência, das informações fornecidas pelas chamadas *eCall*.
- (13) O êxito da implantação de um serviço *eCall* em toda a União exige a resolução de problemas nessa matéria e a coordenação dos calendários de introdução dos novos sistemas. A plataforma europeia para a instauração do sistema *eCall*, criada pela Comissão em Fevereiro de

2009 na forma de uma parceria entre os sectores público e privado, permitiu a todas as partes interessadas discutirem e acordarem nos princípios que presidirão à instauração harmonizada e rápida do sistema.

- (14) Para atingir os objectivos da presente recomendação, é essencial um diálogo permanente entre os operadores de redes móveis e fornecedores de serviços e as autoridades públicas, incluindo os serviços de emergência.
- (15) Dada a contínua evolução de conceitos e tecnologias, os Estados-Membros deverão promover e apoiar o desenvolvimento de serviços de assistência em caso de emergências, nomeadamente a turistas e viajantes e a transportadores rodoviários de mercadorias perigosas, e apoiar o desenvolvimento e a aplicação de especificações de interface comuns para garantir a interoperabilidade desses serviços à escala europeia,

ADOPTOU A PRESENTE RECOMENDAÇÃO:

- Os Estados-Membros devem aplicar as seguintes condições e princípios harmonizados à realização de chamadas de emergência manuais ou automáticas por um terminal telemático instalado a bordo dos veículos para postos de atendimento de chamadas de emergência através do número único de emergência europeu, o 112.
- Para efeitos da presente recomendação, entende-se por:
 - «Serviço de emergência» – um serviço, reconhecido como tal pelo Estado-Membro, que fornece assistência rápida e imediata em situações em que existem riscos directos para a vida ou para a integridade física das pessoas, para a saúde ou a segurança individual ou pública, para a propriedade pública ou privada ou ainda para o ambiente, não sendo esta enumeração de situações necessariamente exaustiva;
 - «Posto de atendimento de chamadas de emergência» – o local físico onde são recebidas em primeira mão as chamadas de emergência sob a responsabilidade de uma autoridade pública ou de uma organização privada reconhecida pelo Governo nacional, sendo o «posto de atendimento mais adequado» o definido previamente pelas autoridades para cobrir as chamadas de emergência provenientes de uma certa zona ou as chamadas de emergência de um certo tipo (por exemplo, as chamadas *eCall*);
 - «*eCall*» – uma chamada de emergência efectuada a partir do veículo para o 112, automaticamente, através da activação de sensores instalados no veículo, ou manualmente, que transmite, através de redes de comunicações móveis sem fios, um conjunto mínimo normalizado de dados e estabelece um canal áudio entre os ocupantes do veículo e o posto de atendimento de chamadas de emergência mais adequado;
 - «Valor da categoria do serviço de emergência» – o valor de 8 bits utilizado para as chamadas de emergência provenientes do dispositivo móvel para indicar o tipo específico da chamada de emergência (1 – Polícia, 2 – Ambulância, 3 – Bombeiros, 4 – Guarda Costeira,

⁽¹⁾ JO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

⁽²⁾ JO L 201 de 31.7.2002, p. 37.

5 – Salvamento em montanha, 6 – Chamada *eCall* manual, 7 – Chamada *eCall* automática, 8 – de reserva), como indicado no quadro 10.5.135d da norma ETSI TS 124.008;

- e) «Discriminador *eCall*» ou «bandeira *eCall*» – o «valor da categoria do serviço de emergência» atribuído às chamadas *eCall* de acordo com a norma ETSI TS 124.008 (ou seja, «6 – Chamada *eCall* manual» e «7 – Chamada *eCall* automática»), que permite distinguir as chamadas para o 112 efectuadas de terminais móveis das chamadas para o 112 efectuadas de terminais de bordo e também as chamadas *eCall* manuais das automáticas;
 - f) «Conjunto mínimo de dados» – as informações que devem ser enviadas ao posto de atendimento de acordo com a norma EN 15722; e ainda
 - g) «Operador de rede de telecomunicações móveis» ou «operador de rede móvel» – o fornecedor de uma rede pública de comunicações móveis sem fios.
3. Os Estados-Membros devem definir regras precisas para os operadores de redes móveis públicas que exercem actividade nos seus territórios quanto ao tratamento das chamadas *eCall*. As regras devem ser totalmente compatíveis com as disposições relativas à protecção de dados consagradas nas Directivas 95/46/CE e 2002/58/CE. Além disso, devem indicar qual o posto de atendimento de chamadas de emer-

gência mais adequado para o encaminhamento das chamadas *eCall*.

- 4. Os Estados-Membros devem garantir que os operadores de redes móveis instaurem o mecanismo que permite integrar o «discriminador *eCall*» nas suas redes. Deverão fazê-lo até 31 de Dezembro de 2014.
- 5. Os operadores de redes móveis devem tratar uma chamada *eCall* como qualquer outra chamada para o número de emergência único europeu «112».
- 6. Os Estados-Membros devem exigir às suas autoridades nacionais que enviem à Comissão, até ao final de Março de 2012, um relatório sobre as medidas tomadas em cumprimento da presente recomendação e sobre os progressos realizados pelos operadores de redes móveis na instauração do mecanismo próprio para integrar o «discriminador *eCall*» nas suas redes, de modo a que a Comissão possa fazer uma avaliação tendo em conta os novos requisitos impostos aos postos de atendimento de chamadas de emergência.

Feito em Bruxelas, em 8 de Setembro de 2011.

Pela Comissão

Neelie KROES

Vice-Presidente