

RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE**del 25 luglio 2003****sul trattamento delle informazioni relative alla localizzazione del chiamante sulle reti di comunicazione elettronica ai fini della fornitura di servizi di chiamata di emergenza con capacità di localizzazione**

[notificata con il numero C(2003) 2657]

(Testo rilevante ai fini del SEE)

(2003/558/CE)

LA COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE,

vista la direttiva 2002/12/CE che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica (direttiva quadro), in particolare l'articolo 19,

considerando quanto segue:

- (1) La decisione 91/396/CEE sull'introduzione di un numero unico europeo per chiamate di emergenza ⁽¹⁾ obbligava gli Stati membri ad introdurre il numero 112 nelle reti telefoniche pubbliche come numero unico europeo per le chiamate di emergenza entro il 31 dicembre 1992, prevedendo, a talune condizioni, una possibilità di deroga fino al 31 dicembre 1996.
- (2) La direttiva 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica (direttiva sul servizio universale) ⁽²⁾ stabilisce che, per ogni chiamata al numero di emergenza unico europeo 112, gli operatori di reti telefoniche pubbliche (di seguito «gli operatori») mettano a disposizione delle autorità preposte ai servizi di pronto intervento, nella misura tecnicamente fattibile, le informazioni relative alla localizzazione del chiamante. 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) ⁽³⁾ stabilisce che i fornitori di reti e servizi di comunicazioni pubbliche possano disattivare la soppressione dell'indicazione della linea chiamante e possano annullare la soppressione della presentazione dell'identificazione della linea chiamante, nonostante il rifiuto o il mancato consenso temporanei dell'abbonato o dell'utente, linea per linea, per gli organismi che trattano chiamate di emergenza, riconosciuti come tali da uno Stato membro, in particolare per le forze di polizia, i servizi di ambulanza e i vigili del fuoco, affinché questi possano reagire a tali chiamate.
- (3) Sebbene la presente raccomandazione riguardi il numero 112 con capacità di localizzazione, resta inteso che gli altri numeri nazionali di chiamate di emergenza dovranno avere la stessa funzionalità e seguiranno gli

stessi principi. La presente raccomandazione non concerne gli organismi che gestiscono impianti privati di telecomunicazioni.

- (4) Per un funzionamento ottimale dei servizi E112 in tutta la Comunità occorre risolvere i problemi legati all'attuazione dei servizi e coordinare i tempi di introduzione dei nuovi sistemi. Il Gruppo di coordinamento sull'accesso ai dati di localizzazione da parte dei servizi di pronto intervento (Co-ordination Group on Access to Location Information by Emergency Services — CGALIES) — una partnership tra operatori dei servizi pubblici e del settore privato istituita dalla Commissione nel maggio 2000 — ha consentito ad esponenti di settori diversi di discutere e concordare i principi per un'attuazione armonizzata e tempestiva di tali servizi.
- (5) In linea con la raccomandazione del CGALIES, i fornitori di reti o servizi di telefonia pubblica compiano il massimo sforzo per individuare e trasmettere informazioni il più possibile affidabili sull'ubicazione del chiamante per tutte le chiamate effettuate al numero di emergenza unico europeo 112.
- (6) Durante la fase introduttiva dei servizi E112, è preferibile applicare il principio del massimo sforzo piuttosto che imporre specifiche caratteristiche di prestazioni in termini di localizzazione. Tuttavia, man mano che i centri di raccolta delle chiamate di emergenza e i servizi di pronto intervento acquisiranno maggiore esperienza pratica in materia di informazioni sulla localizzazione, le loro esigenze potranno essere definite con maggiore precisione. Inoltre, le tecnologie di localizzazione continueranno ad evolvere, sia per le reti mobili cellulari che per i sistemi di localizzazione satellitari. Al termine della fase iniziale sarà pertanto necessario riesaminare l'approccio basato sul principio del massimo sforzo.
- (7) È importante che gli Stati membri sviluppino prassi e soluzioni tecniche comuni per fornire servizi E112. L'elaborazione di soluzioni tecniche comuni deve essere realizzata dagli organismi di normalizzazione europei, per facilitare l'introduzione dei servizi E112, definire soluzioni interoperabili e diminuire i costi di attuazione per l'Unione europea.

⁽¹⁾ GU L 108 del 24.4.2002, pag. 33.

⁽²⁾ GU L 217 del 6.8.1991, pag. 31.

⁽³⁾ GU L 108 del 24.4.2002, pag. 31.

- (8) Una soluzione armonizzata su scala europea favorirebbe l'interoperabilità delle applicazioni di sicurezza avanzate, come ad esempio la composizione manuale o automatica del numero da parte di un terminale telematico installato a bordo dell'autoveicolo. Questi tipi di chiamate possono fornire informazioni supplementari, ad esempio numero di passeggeri a bordo di un'automobile o di un autobus, direzione bussola, indicazioni dei sensori di collisione, tipo di merci pericolose trasportate e condizioni di salute del conducente e dei passeggeri. 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.
- (9) Le modalità di trasmissione delle informazioni di localizzazione da parte degli operatori ai centri di raccolta delle chiamate di emergenza devono essere definite in modo trasparente e non discriminatorio, eventualmente anche per l'aspetto dei costi.
- (10) Per un buon funzionamento dei servizi di chiamata di emergenza con capacità di localizzazione l'ubicazione del chiamante determinata dal fornitore di una rete o di un servizio di telefonia pubblica deve essere trasmessa automaticamente a qualsiasi centro di raccolta delle chiamate di emergenza.
- (11) La direttiva 2002/58/CE relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche (direttiva sulla vita privata e le comunicazioni elettroniche) ⁽¹⁾ stabilisce 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 ed organizzativa. La direttiva autorizza tuttavia i servizi di pronto intervento ad 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 il temporaneo rifiuto o 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.
- (12) Le azioni svolte nel contesto del programma d'azione comunitario a favore della protezione civile (di seguito «programma di azione per la protezione civile») ⁽²⁾ devono contribuire ad incorporare gli obiettivi di protezione civile nelle altre politiche ed azioni della Comunità e a garantire la coerenza del programma con altre iniziative comunitarie. 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 di localizzazione associate alle chiamate di emergenza al numero E112.
- (13) Per realizzare gli obiettivi della presente raccomandazione diventa sempre più necessario un dialogo permanente tra operatori di reti pubbliche e fornitori di servizi e pubbliche autorità, compresi i servizi di pronto intervento.
- (14) Nelle relazioni sul grado di attuazione dei servizi E112, le autorità nazionali devono analizzare gli eventuali problemi di fattibilità tecnica che ostacolano l'introduzione dei servizi E112 per categorie specifiche di utenti finali, nonché i requisiti tecnici per il trattamento delle chiamate di emergenza effettuate mediante SMS e altri servizi telematici.
- (15) Le misure indicate nella presente raccomandazione sono conformi al parere espresso a titolo consultivo dal Comitato per le comunicazioni istituito ai sensi dell'articolo 22 della direttiva 2002/21/CE,

RACCOMANDA:

1. Gli Stati membri devono applicare le condizioni e i principi armonizzati definiti qui di seguito nella trasmissione di informazioni di localizzazione ai servizi di pronto intervento per tutte le chiamate effettuate al numero di emergenza unico europeo 112.
2. Ai fini della presente raccomandazione si applicano le seguenti definizioni:
 - 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) «informazioni di localizzazione»: i dati trattati in una rete mobile pubblica che indicano la posizione geografica del terminale mobile di un utente e in una rete pubblica fissa i dati sull'indirizzo fisico del punto terminale;
 - c) «servizio E112»: un servizio di comunicazione di emergenza che usa il numero di emergenza unico europeo 112 ed è in grado di fornire informazioni sull'ubicazione del chiamante;
 - d) «centro di raccolta delle chiamate di emergenza»: il luogo fisico dove arrivano le chiamate di emergenza sotto la responsabilità di una pubblica autorità.

⁽¹⁾ GU L 201 del 31.7.2002, pag. 37.

⁽²⁾ GU L 327 del 21.12.1999, pag. 53.

3. Gli Stati membri devono elaborare norme dettagliate per gli operatori della rete pubblica che contengano, tra l'altro, le disposizioni elencate ai punti da 4 a 9.
4. Per ciascuna chiamata al numero di emergenza unico europeo 112, gli operatori di reti telefoniche pubbliche devono, a partire dalla rete, trasmettere (push) ai centri di raccolta delle chiamate di emergenza le migliori informazioni disponibili sull'ubicazione del chiamante, nella misura tecnicamente fattibile. Durante il periodo intermedio fino alla conclusione del riesame di cui al punto 13, è ammesso che gli operatori rendano disponibile l'informazione sulla localizzazione unicamente su richiesta (pull).
5. Gli operatori delle reti telefoniche pubbliche fisse devono rendere disponibile l'indirizzo dell'abbonato dalla cui linea è effettuata la chiamata di emergenza.
6. Gli operatori delle reti telefoniche pubbliche devono fornire le informazioni di localizzazione in maniera non discriminatoria, senza operare discriminazioni tra la qualità delle informazioni fornite sui propri abbonati e su altri utenti. Nel caso delle reti fisse, per «altri utenti» si intendono anche gli utenti di telefoni pubblici a pagamento; nel caso di reti o di applicazioni mobili, i termini «altri utenti» indicano gli utenti in roaming, gli utenti ospiti della rete o, eventualmente, gli utenti di terminali mobili non identificabili in base al numero di abbonamento o di utenza.
7. Tutte le informazioni di localizzazione vanno accompagnate dall'identificazione della rete di provenienza della chiamata.
8. Gli operatori delle reti telefoniche pubbliche devono conservare e aggiornare precise fonti di informazione sulla localizzazione, comprese le informazioni sugli indirizzi.
9. Per ogni chiamata di emergenza per la quale è stato identificato il numero di abbonato o di utenza, gli operatori delle reti pubbliche devono consentire ai centri di raccolta delle chiamate di emergenza e alle autorità di pronto intervento di aggiornare le informazioni di localizzazione grazie a una funzione di richiamo del numero (pulling) al fine di trattare l'emergenza.
10. Per facilitare la trasmissione di dati tra gli operatori di rete e i centri di raccolta delle chiamate di emergenza, gli Stati membri devono incoraggiare l'uso di una norma di interfaccia comune ed aperta e, se disponibile, di un protocollo comune di trasmissione dati adottato dall'Istituto europeo per le norme di telecomunicazione (ETSI). Tale norma deve essere abbastanza flessibile per poter integrare eventuali requisiti futuri, ad esempio per i terminali telematici a bordo degli autoveicoli. Gli Stati membri devono garantire che l'interfaccia permetta di trattare efficacemente le situazioni di emergenza.
11. Considerato l'obbligo di fornire servizi E112, stabilito dalla direttiva sul servizio universale, gli Stati membri devono fornire ai cittadini informazioni adeguate sull'esistenza, le modalità di uso e i vantaggi dei servizi E112. I cittadini vanno informati che il numero 112 li mette in comunicazione con i servizi di pronto intervento in tutto il territorio dell'Unione europea e che viene trasmessa anche la loro ubicazione. Essi devono inoltre essere informati dell'identità dei servizi di pronto intervento che riceveranno le informazioni di localizzazione e ricevere altre informazioni necessarie per garantire un trattamento corretto dei loro dati personali.
12. Alla luce della costante 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 e ferroviario di merci pericolose, tra cui le procedure per la trasmissione di informazioni di localizzazione e di altre informazioni in caso di emergenza o di incidenti ai centri di raccolta delle chiamate di emergenza; a sostenere l'elaborazione e l'attuazione di specifiche di interfaccia comuni per garantire l'interoperabilità di tali servizi su scala europea; ad incoraggiare l'uso delle tecnologie di localizzazione ad alta precisione quali le tecnologie di localizzazione delle reti mobili di terza generazione e dei sistemi di navigazione satellitare.
13. Gli Stati membri devono invitare le loro autorità nazionali a riferire alla Commissione sullo stato di attuazione dei servizi E112 entro la fine del 2004 affinché la Commissione possa avviare un riesame della situazione tenendo conto delle nuove esigenze dei centri di raccolta delle chiamate di emergenza e dei servizi di pronto intervento nonché dei progressi compiuti e delle tecnologie disponibili in materia di localizzazione.
14. Gli Stati membri sono destinatari della presente raccomandazione.

Fatto a Bruxelles, il 25 luglio 2003.

Per la Commissione

Erkki LIIKANEN

Membro della Commissione