

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ

ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 8ης Σεπτεμβρίου 2011

για τη στήριξη μιας πανευρωπαϊκής υπηρεσίας κλήσης eCall σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών για τη μετάδοση κλήσεων έκτακτης ανάγκης από το όχημα με βάση τον αριθμό 112 («κλήσεις eCall»)

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

(2011/750/ΕΕ)

Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως το άρθρο 292,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Η απόφαση 91/396/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 29ης Ιουλίου 1991, για τη δημιουργία ενός ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού κλήσης έκτακτης ανάγκης⁽¹⁾ απαιτούσε από τα κράτη μέλη να διασφαλίσουν την εισαγωγή του αριθμού 112 στα δημόσια τηλεφωνικά δίκτυα ως ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού κλήσης έκτακτης ανάγκης.
- (2) Η οδηγία 2002/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία για την καθολική υπηρεσία)⁽²⁾ απαιτεί από τα κράτη μέλη να διασφαλίσουν ότι οι κλήσεις προς τον αριθμό 112 απαντώνται και διεκπεραιώνονται δρόντως και ότι όλοι οι τελικοί χρήστες έχουν τη δυνατότητα να καλούν το 112 δωρεάν.
- (3) Η οδηγία 2010/40/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Ιουλίου 2010, περί πλαισίου ανάπτυξης των Συστημάτων Ευφώνων Μεταφορών στον τομέα των οδικών μεταφορών και των διεπαφών με άλλους τρόπους μεταφοράς⁽³⁾ συμπεριλάμβανε την εναρμονισμένη παροχή μιας διαλειτουργικής πανευρωπαϊκής υπηρεσίας eCall ως δράση προτεραιότητας. Η καθιέρωση μιας τέτοιας εναρμονισμένης υπηρεσίας σε όλα τα οχήματα στην Ευρωπαϊκή Ένωση μπορεί δυνάμει να μειώσει σημαντικά τον αριθμό των θανάτων και τη σοβαρότητα των τραυματισμών λόγω τροχαίων ατυχημάτων.
- (4) Είναι σημαντικό για όλα τα κράτη μέλη να αναπτύξουν κοινές τεχνικές λύσεις και πρακτικές για την παροχή υπηρεσιών κλήσεων έκτακτης ανάγκης. Η ανάπτυξη κοινών τεχνικών λύσεων πρέπει να επιδιωχθεί μέσω των ευρωπαϊκών

οργανισμών τυποποίησης προκειμένου να διευκολυνθεί η καθιέρωση της υπηρεσίας κλήσεων eCall, να εξασφαλισθεί η διαλειτουργικότητα και η συνοχή της υπηρεσίας σε πανευρωπαϊκό επίπεδο και να μειωθεί το κόστος εφαρμογής για την Ευρωπαϊκή Ένωση.

- (5) Η εναρμονισμένη λύση σε όλη την Ευρώπη θα εξασφαλίσει τη διαλειτουργικότητα για τη μετάδοση της φωνητικής/ηχητικής κλήσης και του ελάχιστου συνόλου δεδομένων που παράγονται από το σύστημα eCall εντός του οχήματος προς το κέντρο κλήσεων έκτακτης ανάγκης, συμπεριλαμβανομένης της ακριβούς γεωγραφικής θέσης και της ώρας του συμβάντος. Η εναρμονισμένη λύση θα εξασφαλίσει επίσης τη συνοχή της υπηρεσίας eCall στις ευρωπαϊκές χώρες. Λόγω του υψηλού φόρτου διασυννοριακής κυκλοφορίας στην Ευρώπη γίνεται πολύ πιο αισθητή η ανάγκη ενός κοινού πρωτοκόλλου μεταφοράς δεδομένων για τη διαβίβαση αυτών των πληροφοριών στα κέντρα κλήσεων έκτακτης ανάγκης και στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, προκειμένου να αποφευχθεί ο κίνδυνος σύγχυσης ή παρερμηνείας των δεδομένων που διαβιβάζονται.
- (6) Η αποτελεσματική εφαρμογή μιας εναρμονισμένης πανευρωπαϊκής διαλειτουργικής υπηρεσίας eCall απαιτεί την αυτόματη μετάδοση της φωνητικής/ηχητικής κλήσης και του ελάχιστου συνόλου δεδομένων που παράγονται από το σύστημα εντός του οχήματος σχετικά με το περιστατικό, προς κάθε κατάλληλο κέντρο κλήσεων έκτακτης ανάγκης που μπορεί να λαμβάνει και να χρησιμοποιεί τα δεδομένα θέσης που παρέχονται.
- (7) Οι ρυθμίσεις για τη διαβίβαση πληροφοριών από φορείς εκμετάλλευσης δικτύων κινητών τηλεπικοινωνιών προς τα κέντρα κλήσεων έκτακτης ανάγκης πρέπει να καθοριστούν κατά διαφανή και αμερόληπτο τρόπο, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, τυχόν παραμέτρων κόστους.
- (8) Μια εναρμονισμένη λύση σε όλη την Ευρώπη μπορεί επίσης να εξασφαλίσει τη διαλειτουργικότητα με προηγμένες εφαρμογές eCall, όπως η παροχή πρόσθετων πληροφοριών π.χ. σχετικά με τους δείκτες των αισθητήρων πρόσκρουσης, τον τύπο των επικίνδυνων εμπορευμάτων που μεταφέρονται ή τον αριθμό των επιβατών του οχήματος.

⁽¹⁾ ΕΕ L 217 της 6.8.1991, σ. 31.⁽²⁾ ΕΕ L 108 της 24.4.2002, σ. 51.⁽³⁾ ΕΕ L 207 της 6.8.2010, σ. 1.

- (9) Η οδηγία 95/46/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Οκτωβρίου 1995, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών⁽¹⁾ και η οδηγία 2002/58/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Ιουλίου 2002, σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία για την προστασία ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες)⁽²⁾ απαιτούν εν γένει τον πλήρη σεβασμό των δικαιωμάτων προστασίας της ιδιωτικής ζωής και των δεδομένων των ατόμων και την εφαρμογή ενδεδειγμένων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφαλείας για το σκοπό αυτό. Ωστόσο, επιτρέπουν τη χρήση των δεδομένων γεωγραφικής θέσης από υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης δίχως τη συγκατάθεση του ενδιαφερόμενου χρήστη. Τα κράτη μέλη πρέπει να μεριμνήσουν για τη θέσπιση διαφανών διαδικασιών οι οποίες θα διέπουν τον τρόπο με τον οποίο ένας πάροχος δημόσιου τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή/και υπηρεσίας θα μπορεί να παρακάμψει την έλλειψη συγκατάθεσης ενός χρήστη όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων θέσης, ανά εκάστοτε γραμμή, για οργανισμούς που διεκπεραιώνουν κλήσεις έκτακτης ανάγκης και οι οποίοι είναι αναγνωρισμένοι με την ιδιότητα αυτή σε κάποιο κράτος μέλος.
- (10) Η υπηρεσία eCall έχει σχεδιαστεί σύμφωνα με τις συστάσεις της ομάδας εργασίας του άρθρου 29 για την προστασία των δεδομένων, οι οποίες περιέχονται στο έγγραφο εργασίας για την προστασία δεδομένων και τις επιπτώσεις της πρωτοβουλίας eCall στην ιδιωτική ζωή, το οποίο εγκρίθηκε στις 26 Σεπτεμβρίου 2006, συγκεκριμένα ότι τα οχήματα που είναι εξοπλισμένα με συσκευές eCall πρέπει να μην είναι ανιχνεύσιμα κατά την κανονική κατάσταση λειτουργίας τους και ότι το ελάχιστο σύνολο δεδομένων που αποστέλλεται από τη συσκευή eCall πρέπει να περιλαμβάνει τις ελάχιστες πληροφορίες που απαιτούνται για την ορθή διεκπεραίωση των κλήσεων έκτακτης ανάγκης.
- (11) Η παρούσα σύσταση θα επιτρέψει στα κράτη μέλη να σχεδιάσουν τον οργανισμό απόκρισης στις κλήσεις eCall με τρόπο που ταιριάζει καλύτερα στις υπάρχουσες υποδομές τους για την αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών.
- (12) Οι δράσεις στο πλαίσιο του προγράμματος δράσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης στον τομέα της πολιτικής προστασίας πρέπει να στοχεύουν στην ενσωμάτωση στόχων της πολιτικής προστασίας σε άλλες πολιτικές και δράσεις της Ένωσης καθώς και να εξασφαλίζουν τη συνοχή του προγράμματος με άλλες δράσεις της Ένωσης. Αυτό επιτρέπει στην Επιτροπή να υλοποιεί δράσεις για την αύξηση της ετοιμότητας των οργανισμών που εμπλέκονται στην προστασία των πολιτών στα κράτη μέλη, μέσω της ενίσχυσης της ικανότητάς τους να ανταποκρίνονται σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και της βελτίωσης των τεχνικών και μεθόδων επέμβασης και άμεσης περίθαλψης. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τη διαχείριση και τη χρήση των πληροφοριών της κλήσης eCall από τα κέντρα κλήσεων έκτακτης ανάγκης και τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.
- (13) Για την επιτυχή υλοποίηση της υπηρεσίας eCall σε όλη την Ένωση, πρέπει να αντιμετωπιστούν τα ζητήματα εφαρμογής και να συντονιστούν τα χρονοδιαγράμματα για την εγκατάσταση νέων συστημάτων. Η ευρωπαϊκή πλατφόρμα για την υλοποίηση της eCall (eCall Implementation Platform) που θεσπίστηκε από την Επιτροπή τον Φεβρουάριο του 2009 ως σύμπραξη δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, δίνει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να συζητήσουν και να συμφωνήσουν επί των αρχών που θα εξασφαλίσουν την εναρμονισμένη και έγκαιρη εφαρμογή της.
- (14) Για την επίτευξη των στόχων της παρούσας σύστασης είναι απαραίτητος ο συνεχής διάλογος μεταξύ φορέων εκμετάλλευσης και παρόχων υπηρεσιών δικτύων κινητών τηλεπικοινωνιών και των δημόσιων αρχών, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης.
- (15) Δεδομένης της συνεχούς εξέλιξης ιδεών και τεχνολογιών, τα κράτη μέλη προτρέπονται να προωθήσουν και να υποστηρίξουν την ανάπτυξη υπηρεσιών παροχής βοήθειας σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, για παράδειγμα στους τουρίστες και ταξιδιώτες και στους οδικούς μεταφορείς επικίνδυνων εμπορευμάτων και να στηρίξουν την ανάπτυξη και εφαρμογή προδιαγραφών κοινής διεπαφής για την εξασφάλιση της πανευρωπαϊκής διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών αυτών,

ΔΙΑΤΥΠΩΣΗ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΣΤΑΣΗ:

1. Τα κράτη μέλη πρέπει να εφαρμόσουν τους ακόλουθους εναρμονισμένους όρους και αρχές για την πραγματοποίηση κλήσεων έκτακτης ανάγκης, αυτόματα ή μη, από τερματικό τηλεματικής εντός του οχήματος προς τα κέντρα κλήσεων έκτακτης ανάγκης μέσω του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού κλήσης έκτακτης ανάγκης 112.
 2. Για τους σκοπούς της παρούσας σύστασης, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:
 - α) ως «υπηρεσία έκτακτης ανάγκης» νοείται κάθε υπηρεσία, που αναγνωρίζεται ως τέτοια από το εκάστοτε κράτος μέλος, η οποία παρέχει άμεση και ταχεία βοήθεια σε καταστάσεις όπου υπάρχει άμεσος κίνδυνος για τη ζωή ή τη σωματική ακεραιότητα, την ατομική ή δημόσια υγεία ή την ασφάλεια, την ιδιωτική ή δημόσια περιουσία ή για το περιβάλλον, χωρίς να περιορίζεται κατ' ανάγκη σε αυτές τις καταστάσεις·
 - β) ως «κέντρο κλήσεων έκτακτης ανάγκης» (PSAP) νοείται η φυσική θέση όπου λαμβάνονται αρχικά οι κλήσεις έκτακτης ανάγκης υπό την ευθύνη μιας δημόσιας αρχής ή ενός ιδιωτικού οργανισμού αναγνωρισμένου από την εθνική κυβέρνηση, ενώ το «καταλληλότερο κέντρο κλήσεων έκτακτης ανάγκης» είναι αυτό που καθορίζεται εκ των προτέρων από τις αρχές για την κάλυψη των κλήσεων έκτακτης ανάγκης από μια συγκεκριμένη περιοχή ή για ορισμένου τύπου κλήσεις έκτακτης ανάγκης (π.χ. κλήσεις eCall)·
 - γ) ως «κλήση eCall» νοείται η κλήση έκτακτης ανάγκης από το όχημα προς τον αριθμό 112, που γίνεται είτε αυτόματα με την ενεργοποίηση αισθητήρων εντός του οχήματος, είτε χειροκίνητα, η οποία μεταφέρει μέσω των ασύρματων δικτύων κινητών τηλεπικοινωνιών ένα τυποποιημένο ελάχιστο σύνολο δεδομένων και εξασφαλίζει ένα κανάλι ήχου μεταξύ των επιβατών του οχήματος και του καταλληλότερου κέντρου κλήσεων έκτακτης ανάγκης·
 - δ) ως «τιμή κατηγορίας υπηρεσίας έκτακτης ανάγκης» νοείται η τιμή 8 δυφίων που χρησιμοποιείται για κλήσεις έκτακτης ανάγκης προερχόμενες από κινητά ώστε να επισημανθεί ο συγκεκριμένος τύπος της κλήσης έκτακτης ανάγκης

(¹) ΕΕ L 281 της 23.11.1995, σ. 31.

(²) ΕΕ L 201 της 31.7.2002, σ. 37.

(1-Αστυνομία, 2-Ασθενοφόρο, 3-Πυροσβεστική, 4-Ακτοφυλακή, 5-Ορεινή Διάσωση, 6-Χειροκίνητη κλήση eCall, 7-Αυτόματη κλήση eCall, 8-εφεδρικό), όπως αναφέρεται στον πίνακα 10.5.135d του TS 124.008 του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Τηλεπικοινωνιακών Προτύπων (ETSI).

- ε) ως «διευκρινιστής eCall» ή «σημαία eCall» νοείται η «τιμή κατηγορίας υπηρεσίας έκτακτης ανάγκης» που αποδίδεται στις ηλε-κλήσεις σύμφωνα με το TS 124.008 του ETSI (δηλαδή «6-Χειροκίνητη κλήση eCall» και «7-Αυτόματη κλήση eCall») και επιτρέπει τη διάκριση μεταξύ κλήσεων προς το 112 από κινητά τερματικά και κλήσεων eCall προς το 112 από τα τερματικά εντός του οχήματος, καθώς επίσης και μεταξύ χειροκίνητων και αυτόματων κλήσεων eCall.
- στ) ως «ελάχιστο σύνολο δεδομένων» νοούνται οι πληροφορίες οι οποίες πρέπει να αποσταλούν στο κέντρο κλήσεων έκτακτης ανάγκης σύμφωνα με το πρότυπο EN 15722· και
- ζ) ως «φορέας εκμετάλλευσης δικτύου κινητών τηλεπικοινωνιών» ή «φορέας εκμετάλλευσης δικτύου κινητής τηλεφωνίας» νοείται ο φορέας παροχής δημόσιου τηλεφωνικού δικτύου ασύρματων επικοινωνιών.
3. Τα κράτη μέλη πρέπει να καταρτίσουν λεπτομερείς κανόνες για τους φορείς εκμετάλλευσης των δημόσιων δικτύων κινητών τηλεπικοινωνιών που λειτουργούν στις χώρες τους σχετικά με τη διαχείριση των κλήσεων eCall. Οι κανόνες πρέπει να συμμορφώνονται πλήρως με τις διατάξεις περί προστασίας δεδομένων που περιλαμβάνονται στις οδηγίες 95/46/EK και 2002/58/EK.

Περαιτέρω, πρέπει να υποδείξουν το καταλληλότερο κέντρο κλήσεων έκτακτης ανάγκης για τη δρομολόγηση των κλήσεων eCall.

4. Τα κράτη μέλη πρέπει να μεριμνήσουν ώστε οι φορείς εκμετάλλευσης δικτύων κινητών τηλεπικοινωνιών να εφαρμόσουν τον μηχανισμό για τη διαχείριση του «διευκρινιστή eCall» στα δίκτυά τους. Αυτό πρέπει να υλοποιηθεί μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2014.
5. Οι φορείς εκμετάλλευσης δικτύων κινητών τηλεπικοινωνιών πρέπει να διαχειρίζονται τις κλήσεις eCall όπως κάθε άλλη κλήση προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης 112.
6. Τα κράτη μέλη πρέπει να απαιτήσουν από τις εθνικές τους αρχές να υποβάλουν έκθεση στην Επιτροπή σχετικά με τα μέτρα που θα λάβουν αναφορικά με την παρούσα σύσταση και την πορεία εφαρμογής του μηχανισμού διαχείρισης του «διευκρινιστή eCall» στα δίκτυά τους από τους φορείς εκμετάλλευσης δικτύων κινητών τηλεπικοινωνιών μέχρι το τέλος Μαρτίου του 2012, ούτως ώστε η Επιτροπή να προβεί σε επανεξέταση λαμβάνοντας υπόψη τις νέες απαιτήσεις για τα κέντρα κλήσεων έκτακτης ανάγκης.

Βρυξέλλες, 8 Σεπτεμβρίου 2011.

Για την Επιτροπή
Neelie KROES
Αντιπρόεδρος