

Bruxelas, 11 de Fevereiro de 2008

Telecomunicações: É necessário informar melhor os cidadãos da UE sobre o número de emergência único europeu 112

Só 22% dos cidadãos da União Europeia identificam espontaneamente o 112 como o número telefónico dos serviços de emergência em toda a UE. Um recente inquérito à escala da União revelou que as autoridades nacionais podem melhorar significativamente as informações fornecidas aos seus cidadãos. Assim, a Comissão insta os Estados-Membros a intensificar as acções de sensibilização para o 112. Após a entrada em vigor das regras comunitárias das telecomunicações em 2003, 26 dos 27 Estados-Membros ofereceram aos cidadãos a possibilidade de chamar o 112 a partir de telefones fixos ou móveis. Está ainda em curso um processo por infracção contra a Bulgária, por não disponibilizar o 112 (ver [IP/07/1530](#)). O reforço das acções de sensibilização para a utilização do 112 tanto no próprio país como no estrangeiro constitui o próximo passo lógico para assegurar a efectiva implementação do 112, dado que só os cidadãos informados poderão utilizar este número em caso de acidente. Por sugestão do Parlamento Europeu de Setembro de 2007, a Comissão utiliza a data de hoje, 11 de Fevereiro (11/2), como meio de sensibilização para o 112.

"Um número de emergência que funcione eficazmente em toda a UE constitui um instrumento fundamental para garantir a segurança dos nossos cidadãos. A segurança em situações de emergência é, em especial para os viajantes, a outra face da moeda do mercado único e das liberdades que ele proporciona. Os cidadãos devem poder utilizar o mesmo número nas chamadas de emergência sempre que estejam ou viajem na Europa", afirmou Viviane Reding, Comissária Europeia das Telecomunicações. "Até hoje, a Comissão tem centrado os seus esforços na disponibilização do 112 em todos os Estados-Membros. Chegou o momento de sensibilizar as pessoas para o 112 como número de emergência único que devem ter sempre presente. Apelo, pois, aos Estados-Membros para que prossigam os seus esforços no sentido de tornar o 112 um serviço plenamente fiável em toda a Europa e adiram a uma campanha de promoção activa do 112".

Os resultados do inquérito, hoje publicados, indicam que 95% dos cidadãos da UE consideram que é útil existir um número de emergência único utilizável em toda a União. O funcionamento adequado do 112 é considerado muito importante para os cidadãos afastados dos seus locais habituais. Por exemplo, as pessoas que viajam no estrangeiro terão, normalmente, menos possibilidades de fornecer a localização exacta da situação de emergência quando chamam o 112 (só 53% conseguem fornecer a localização exacta, em contraste com os mais de 80% que o fazem quando estão no seu país).

Os resultados do inquérito indicam ainda que um quarto dos inquiridos teve necessidade de chamar um número de emergência nos últimos cinco anos. Quase 40% destas chamadas foram para o 112. Na grande maioria das chamadas feitas para números de emergência, os inquiridos obtiveram assistência (81% receberam uma unidade de emergência, 7% informação adequada e 5% outro tipo de acompanhamento). 8% dos inquiridos que chamaram os serviços de emergência sentiram dificuldades no estabelecimento ou na manutenção da comunicação, sendo os polacos os que maiores dificuldades enfrentaram (21%). O inquérito revelou ainda que os inquiridos que chamaram o 112 no estrangeiro tiveram menos problemas linguísticos do que os que chamaram outros números de emergência nacionais (28% contra 12%).

Dois em cada três inquiridos consideram que as pessoas ainda não estão devidamente informadas sobre o 112, o que deve ser entendido pelas autoridades nacionais como um apelo ao reforço das medidas neste domínio. Mesmo nos casos em que as pessoas reconhecem o 112 como um número de emergência *nacional*, só 22% estão cientes de que podem utilizá-lo para todos os serviços de emergência, em toda a UE. A percentagem de inquiridos que receberam informações de promoção do número de emergência europeu 112 nos últimos 12 meses vai de 6% na Dinamarca e na Grécia a 56% na República Checa. Em geral, os cidadãos dos novos Estados-Membros estavam mais bem informados.

Por último, 9 em cada 10 cidadãos da UE consideram que deve ser melhorado o acesso das pessoas com deficiência aos serviços de emergência. A reforma das telecomunicações proposta pela Comissão em Novembro último (ver [IP/07/1677](#)) inclui diversas medidas destinadas a reforçar a eficiência e a disponibilidade do 112 como número de emergência único europeu. A Comissão propõe, nomeadamente, que o 112 seja mais acessível para os utilizadores com deficiência. Por outro lado, a nova Autoridade Europeia para as Comunicações Electrónicas irá verificar anualmente o efectivo funcionamento do 112 em todos os Estados-Membros e fornecer conselhos sobre eventuais melhorias técnicas a introduzir.

Antecedentes

Quando o número de emergência europeu 112 foi introduzido em 1991, o objectivo era disponibilizar um único número para as chamadas de emergência em todos os Estados-Membros, tornando assim os serviços de emergência mais acessíveis, em especial para os viajantes. A legislação comunitária exige, desde 1998, que os Estados-Membros assegurem que todos os utilizadores finais de serviços fixos e móveis possam chamar gratuitamente os serviços de emergência utilizando o número 112. Os operadores de telecomunicações são obrigados, desde 2003, a fornecer as informações de localização da chamada aos serviços de emergência, para que estes localizem e descubram a tempo as vítimas dos acidentes. Os Estados-Membros devem ainda assegurar que os cidadãos sejam informados da existência e finalidade do número 112.

Com vista à efectiva implantação do 112, a Comissão lançou já processos por infracção contra 14 Estados-Membros, por não estar assegurado o fornecimento das informações de localização da chamada. Sete destes processos foram entretanto encerrados, na sequência de medidas correctivas adoptadas pelos Estados-Membros em causa. Continuam indisponíveis as informações de localização das chamadas na Itália, Lituânia, Países Baixos, Polónia, Roménia e Eslováquia (ver quadro abaixo).

A Comissão está a trabalhar em estreita cooperação com todos os Estados-Membros para melhorar a utilização do 112 e torná-lo um verdadeiro número de emergência único europeu. Em Dezembro de 2007, enviou um questionário aos Estados-Membros sobre outras informações importantes relacionadas com o funcionamento do 112 (como o acesso dos utilizadores com deficiência a este serviço e o grau de precisão das informações de localização das chamadas). A Comissão tenciona publicar os resultados deste inquérito antes do período de férias do Verão, para proporcionar aos viajantes uma informação completa sobre a situação do 112 nos países da UE para os quais tencionem viajar.

Os resultados do inquérito Eurobarómetro Flash estão disponíveis em:

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/current/pan_european/index_en.htm

Para mais informações sobre a reforma das telecomunicações na UE, ver:

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/index_en.htm

Iniciativas do Parlamento Europeu relativas ao 112:

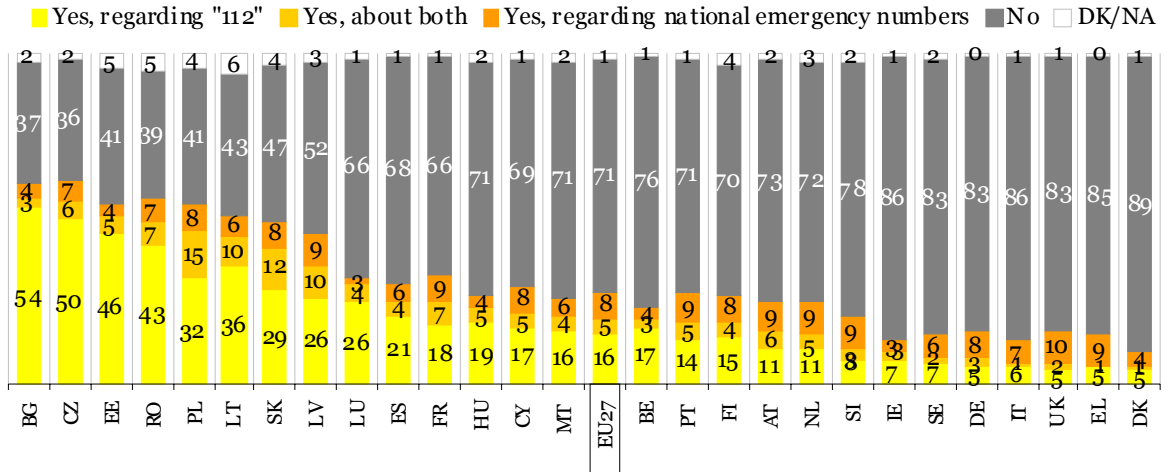
http://www.europarl.europa.eu/news/expert/infopress_page/065-10135-246-09-36-911-20070906IPR10134-03-09-2007-2007-true/default_en.htm

Annex 1: Status of 112 implementation

Member State	112 can be called from fixed and mobile phones	Caller Location information is provided for all calls
Austria	+	+
Belgium	+	+ (infringement closed in 2007)
Bulgaria	- (infringement started in 2007)	N/A
Cyprus	+	+ (infringement closed in 2006)
Czech Republic	+	+
Germany	+	+
Denmark	+	+
Estonia	+	+
Spain	+	+
Finland	+	+
France	+	+
Greece	+	+ (infringement closed in 2007)
Hungary	+	+ (infringement closed in 2007)
Ireland	+	+ (infringement closed in 2006)
Italy	+	- (infringement started in 2006)
Lithuania	+	- (infringement started in 2006)
Luxembourg	+	+ (infringement closed in 2006)
Latvia	+	+ (infringement pending but caller location now available)
Malta	+	+
Netherlands	+	- (infringement started in 2006)
Poland	+ (infringement closed in 2005)	- (infringement started in 2006)
Portugal	+	+ (infringement closed in 2007)
Romania	+	- (infringement started in 2007)
Sweden	+	+
Slovenia	+	+
Slovakia	+	- (infringement started in 2006)
United Kingdom	+	+

Annex 2:

Information about the single European number and national emergency numbers



Q3. During the last 12 months, have you seen or heard any information regarding the European emergency number "112"? And have you seen or heard any information about the national emergency number(s)?
 %, Base: all respondents, by country