

Bruxelles, 11 febbraio 2008

Telecomunicazioni: occorre informare meglio i cittadini dell'UE sul "112", il numero unico di emergenza europeo

Solo il 22% dei cittadini dell'Unione europea è in grado di identificare spontaneamente il "112" come numero da chiamare per contattare i servizi di emergenza da qualunque località dell'UE. Secondo un recente sondaggio condotto in tutta l'Unione europea, le autorità nazionali possono fare molto di più per migliorare l'informazione dei cittadini. La Commissione chiede quindi agli Stati membri di far conoscere meglio il 112. Da quando, nel 2003, è entrata in vigore la normativa comunitaria in materia di telecomunicazioni, 26 dei 27 Stati membri si sono attivati per consentire ai cittadini di chiamare il 112 dai telefoni fissi e mobili; il 112 è ancora indisponibile in Bulgaria, paese nei confronti del quale è in corso un procedimento di infrazione (si veda il comunicato [IP/07/1530](#)). Far conoscere meglio il 112 come numero da chiamare sia all'interno del proprio paese sia all'estero è ora il passo logico successivo per assicurarne l'effettivo funzionamento, in quanto soltanto dei cittadini informati saranno in grado di servirsi del 112 in caso di incidente. In risposta a una richiesta formulata dal Parlamento europeo nel settembre 2007, la Commissione ha deciso di approfittare della data odierna, l'11 febbraio (11/2), per promuovere un'iniziativa di sensibilizzazione sul 112.

"Un numero di emergenza che funzioni effettivamente in tutta l'Unione europea è uno strumento essenziale per garantire la sicurezza dei nostri cittadini. Soprattutto per chi viaggia, la sicurezza in situazioni di emergenza è l'altra faccia della medaglia del mercato unico e delle libertà che questo offre. I cittadini devono avere la possibilità di chiamare lo stesso numero di emergenza in qualunque luogo si trovino od ovunque siano in viaggio in Europa" ha dichiarato Viviane Reding, commissaria europea per le telecomunicazioni. "Fino ad ora, la Commissione ha dedicato tutte le sue energie ad assicurare che il 112 fosse accessibile in tutti gli Stati membri. È giunto il momento di informare meglio i cittadini sul 112 come numero unico di emergenza da tenere bene a mente. Invito pertanto tutti gli Stati membri a proseguire i loro sforzi per rendere il 112 un servizio totalmente affidabile in tutta Europa e a partecipare a una campagna attiva di promozione del 112".

I risultati del sondaggio, pubblicati oggi, indicano che il 95% dei cittadini dell'Unione europea riconosce l'utilità di un numero unico di emergenza accessibile ovunque nell'UE. Il buon funzionamento del 112 è ritenuto particolarmente importante dai cittadini che vivono lontano dal contesto familiare. Ad esempio, è in genere meno probabile che le persone che viaggiano all'estero siano in grado di indicare precisamente il luogo in cui si verifica l'emergenza quando chiamano il 112 (solo il 53% sarebbe in grado di indicare l'esatta localizzazione, contro oltre l'80% nel proprio paese).

Dal sondaggio è risultato inoltre che un intervistato su quattro ha avuto la necessità di chiamare un numero di emergenza negli ultimi cinque anni. Quasi il 40% delle chiamate è stato diretto al 112. Considerando la totalità delle chiamate verso numeri di emergenza, la grande maggioranza degli intervistati ha dichiarato di aver ricevuto aiuto (l'81% ha ottenuto l'intervento di un'unità di soccorso, il 7% ha ricevuto informazioni appropriate e il 5% altri tipi di assistenza). L'8% degli intervistati che hanno chiamato servizi di emergenza ha avuto difficoltà a stabilire o mantenere la comunicazione, percentuale che sale al 21% per i cittadini polacchi. Dal sondaggio è inoltre emerso che chi ha chiamato il 112 mentre era all'estero ha avuto meno problemi di lingua rispetto a chi ha chiamato altri numeri nazionali di emergenza (28% contro 12%).

Secondo i due terzi degli intervistati, attualmente i cittadini non sono adeguatamente informati sul 112, affermazione che va interpretata come un appello alle autorità nazionali affinché intraprendano ulteriori iniziative. Anche quando il 112 è riconosciuto come numero di emergenza *nazionale*, solo il 22% delle persone sa di poterlo chiamare per tutti i servizi di emergenza e da qualunque località dell'UE. La percentuale di intervistati che negli ultimi 12 mesi ha ricevuto informazioni destinate a promuovere il 112 come numero di emergenza europeo varia dal 6% in Danimarca e in Grecia al 56% nella Repubblica ceca. In generale, i cittadini dei nuovi Stati membri sono meglio informati.

Infine, 9 cittadini su 10 concordano sul fatto che occorre migliorare l'accesso dei disabili ai servizi di emergenza. La riforma del settore delle telecomunicazioni proposta dalla Commissione a novembre (cfr. [IP/07/1677](#)) comprende varie misure per accrescere l'efficienza e la disponibilità del 112 quale numero unico di emergenza europeo. La Commissione propone, tra l'altro, di migliorare l'accesso dei disabili al 112. Inoltre, la nuova Autorità europea delle comunicazioni elettroniche avrà il compito di verificare ogni anno il buon funzionamento del 112 in tutti gli Stati membri e di suggerire i miglioramenti tecnici necessari.

Quadro generale

Nel 1991, quando fu introdotto il numero di emergenza europeo "112", lo scopo era disporre di un numero unico da chiamare in caso di necessità in tutti gli Stati membri dell'UE in modo da rendere i servizi di emergenza più accessibili, soprattutto ai viaggiatori. Dal 1998, la normativa comunitaria impone agli Stati membri di provvedere affinché tutti gli utenti finali di servizi di telefonia fissa e mobile possano chiamare gratuitamente i servizi di emergenza componendo il 112. A partire dal 2003, gli operatori delle telecomunicazioni devono fornire ai servizi di emergenza informazioni sull'ubicazione del chiamante, per permettere loro di localizzare e trovare in tempo le vittime di incidenti. Gli Stati membri sono inoltre tenuti a informare i cittadini dell'esistenza e della finalità del servizio 112.

Per assicurare l'effettiva attuazione del 112, la Commissione ha finora avviato procedimenti di infrazione contro 14 Stati membri per l'indisponibilità di informazioni sulla localizzazione del chiamante. Nel frattempo, sette di questi procedimenti sono stati chiusi grazie all'adozione di misure correttive negli Stati membri interessati. Le informazioni relative alla localizzazione del chiamante non sono ancora disponibili in Italia, Lituania, Paesi Bassi, Polonia, Romania e Slovacchia (si veda la tabella riportata sotto).

La Commissione lavora in stretta collaborazione con tutti gli Stati membri per migliorare ulteriormente il 112 e per farne realmente il numero unico di emergenza europeo. Nel dicembre 2007, la Commissione ha inviato agli Stati membri un questionario per ottenere altre importanti informazioni sul funzionamento del 112 (come, ad esempio, l'accessibilità ai disabili e l'accuratezza delle informazioni sulla localizzazione del chiamante). La Commissione intende pubblicare i risultati dell'indagine prima delle ferie estive, in modo che coloro che vanno in vacanza abbiano tutte le informazioni sulla situazione del 112 nei paesi dell'UE in cui desiderano recarsi.

I risultati del sondaggio Eurobarometro Flash sono consultabili al seguente indirizzo:
http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/current/pan_european/index_en.htm

Per maggiori informazioni sulla riforma del settore delle telecomunicazioni dell'UE:
http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/index_en.htm

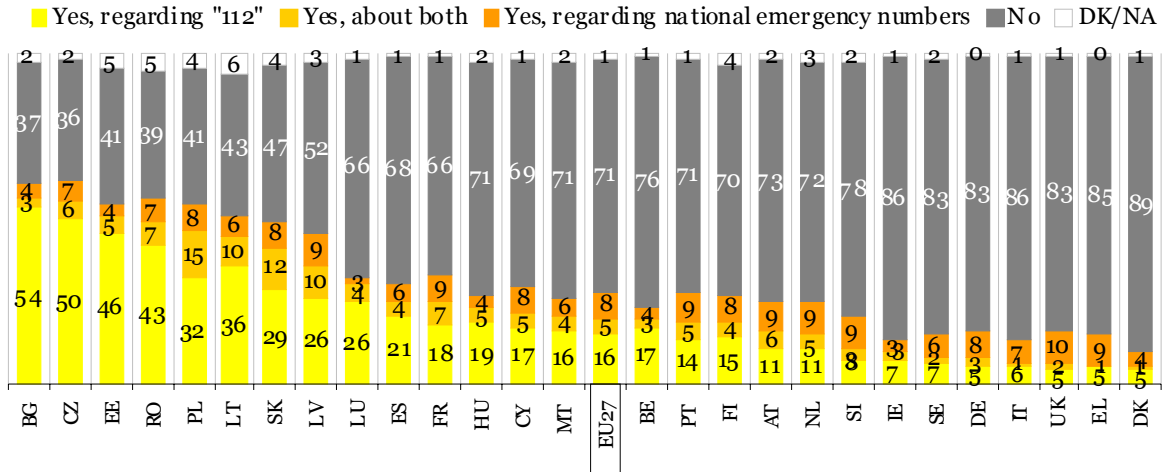
Per informazioni sulle iniziative del Parlamento europeo riguardanti il 112:
http://www.europarl.europa.eu/news/expert/infopress_page/065-10135-246-09-36-911-20070906IPR10134-03-09-2007-2007-true/default_en.htm

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