

**20685** *ORDEN de 14 octubre de 1999 sobre condiciones de suministro de información relevante para la prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número 112.*

El artículo 40 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, determina que el encaminamiento de llamadas a los servicios de emergencia será a cargo de los operadores, debiendo asumir esta obligación tanto los que presten servicios telefónicos disponibles al público como los que exploten redes públicas de telecomunicaciones que soporten servicios telefónicos, imponiéndose inicialmente esta obligación respecto de las llamadas de urgencia dirigidas al número telefónico 112, de manera que éstas serán gratuitas para los usuarios.

Por otro lado, el artículo 41 de la citada Ley establece que en la prestación de los servicios de emergencia el déficit de explotación o, en su caso, la contraprestación económica que deba satisfacerse a quien se encomienda la prestación, se financiará con cargo a los presupuestos de la Administración que tenga asignada la obligación de llevar a cabo los servicios obligatorios referidos.

En desarrollo del título III de la Ley General de Telecomunicaciones, el Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento relativo al servicio universal de las telecomunicaciones, a las demás obligaciones de servicio público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones, dispone en su artículo 38 que el servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número 112 se llevará a cabo por las Comunidades Autónomas, de acuerdo con la normativa vigente.

Por tanto, de los preceptos citados se infiere que el coste de la prestación del servicio de llamadas de urgencia a través del número 112, como servicio público obligatorio de telecomunicaciones, será asumido, en lo referente al encaminamiento de las llamadas, por los operadores de telecomunicaciones, y en lo relativo a los centros de atención de llamadas y demás necesidades para la correcta prestación del servicio, por las Comunidades Autónomas.

En este mismo sentido, el Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, por el que se regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número 112, en su artículo 3 concreta que los operadores de telecomunicaciones, aparte de asumir el coste de las llamadas al 112, facilitarán la identificación automática de la línea o zona geográfica desde donde se efectúen dichas llamadas, dentro de las posibilidades técnicas de las redes y de acuerdo con la normativa reguladora de las facilidades de presentación y limitación de la línea llamante.

No obstante, las entidades prestatarias del servicio de llamadas de urgencia necesitan, para su actuación rápida y eficaz, conocer, en breve espacio de tiempo, no sólo la identificación de la línea llamante, sino también la dirección del titular de la línea telefónica fija o la localización geográfica (servicios móviles) desde la que se ha efectuado la llamada. Y puesto que estos aspectos vienen implícitamente establecidos en el citado Real Decreto 903/1997, se hace preciso desarrollar el alcance de las obligaciones de identificación de la línea llamante previstas en el mismo.

En su virtud, dispongo:

**Artículo 1.** *Operadores obligados a suministrar información.*

Los operadores del servicio telefónico disponible al público y de redes que den soporte a dicho servicio,

a que se refiere el artículo 3 del Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, por el que se regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112, deberán facilitar, dentro de las posibilidades técnicas de las redes, la información de la dirección de la línea desde donde se produce la llamada, en el caso de que ésta se origine en una red fija, incluidas las líneas destinadas a la conexión de terminales de uso público, o de la situación de la celda, es decir, de la zona geográfica en la que se ha recogido la llamada, en el supuesto de que la llamada se origine en líneas de terminación de redes públicas de telefonía móvil. En función de la evolución técnica de estas últimas redes, los operadores facilitarán datos más precisos sobre la ubicación del usuario llamante.

**Artículo 2.** *Información que facilitarán los operadores.*

Los operadores obligados a los que se refiere el artículo 1, deberán facilitar a las Comunidades Autónomas, a las Ciudades de Ceuta y Melilla o a las entidades prestatarias autorizadas que hayan asumido la prestación del servicio de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112 (en adelante, entidades prestatarias), a petición de éstas, las correspondientes bases de datos que permitan relacionar e identificar el número de la línea llamante y la dirección (como mínimo, cuando estén disponibles: Provincia, municipio, núcleo de población, código postal, calle, número de casa, planta y piso) o zona geográfica desde la que se efectúa la llamada, en el ámbito territorial de la competencia de aquéllas.

En ambos casos, las mencionadas bases de datos contendrán, en la medida en que estén disponibles por parte de los operadores, el nombre, apellidos, documento nacional de identidad y dirección correspondiente al titular de la línea telefónica fija o móvil desde donde se efectúa la llamada.

En el caso de llamadas realizadas al número 112 desde el servicio de telefonía móvil automática, en su modalidad analógica, los operadores obligados que presten dichos servicios realizarán, bajo petición de las entidades prestatarias, los correspondientes rastreos de llamadas para determinar la ubicación de la correspondiente situación de la celda que ha recogido la llamada.

Los operadores obligados colaborarán para que se realice de forma efectiva el traspaso de la información que suministran a las entidades prestatarias. Los programas para la explotación de las bases de datos se podrán suministrar por los operadores, de manera voluntaria, si así se pacta entre las partes.

**Artículo 3.** *Periodicidad en el suministro de la información.*

La información sobre la dirección de las líneas telefónicas fijas se suministrará, salvo otro acuerdo entre partes, con una periodicidad bimestral. En el caso de los servicios de telefonía móvil, las entidades prestatarias acordarán la periodicidad con la que se remitirán nuevas versiones de la información, en función del grado de expansión de las redes de los operadores.

**Artículo 4.** *Condiciones para la utilización de la información.*

La cesión de datos personales referidos en el artículo 2 se entenderá amparada por la protección del interés vital del llamante, la seguridad pública y la protección del interesado o de los derechos y libertades de otras personas y quedará sometida a la legislación de pro-

tección de datos, Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de regulación del tratamiento automatizado de datos de carácter personal y su normativa de desarrollo. Dicha cesión de datos será utilizada, de manera exclusiva, como soporte para una más efectiva prestación de los servicios de atención de llamadas de urgencia a través del número 112 y será responsabilidad de la entidad prestataria el adecuado uso de los mencionados datos.

Los datos sobre la ubicación geográfica de las estaciones bases de las redes públicas de telefonía móvil se utilizarán exclusivamente para la prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia, no pudiéndose utilizar para otros fines ni cederse a terceros.

#### Artículo 5. *Contraprestación económica.*

Los operadores obligados tendrán derecho a una contraprestación económica que cubra el estricto coste del suministro de la base de datos, del medio o soporte en que se suministre y, en su caso, de los programas para su manejo.

#### Artículo 6. *Otras condiciones de suministro de la información.*

Las condiciones de suministro de la información que no hayan sido establecidas expresamente en esta Orden, serán materia de convenio entre las entidades prestatarias titulares del servicio y los operadores obligados. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones resolverá las controversias que puedan surgir entre las partes.

En ningún caso los operadores podrán posponer el suministro de la información requerida a la resolución de la eventual controversia suscitada, si supone perjuicio de la puntual y eficaz prestación del servicio público de atención de llamadas de urgencia.

#### Artículo 7. *Suministro de la información por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.*

La información a que se refiere el artículo 2 también podrá solicitarse por las entidades prestatarias a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, a medida que ésta los vaya teniendo disponibles, en virtud de lo dispuesto en el artículo 14 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al servicio universal de telecomunicaciones, a las demás obligaciones de servicio público y a las obligaciones de carácter público en la pres-

tación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones.

#### Disposición final.

Esta Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 14 de octubre de 1999.

ARIAS-SALGADO MONTALVO