

# 112 Su salvavidas en toda la UE

*Dondequiera que esté en la Unión Europea, podrá comunicarse en todo momento con los servicios de emergencias marcando el 112, el número de emergencias único europeo. Recientemente se ha reforzado la normativa de la UE sobre el 112, y la Comisión sigue velando por que se aplique de forma correcta en los 27 Estados miembros de la UE.*

## ¿Por qué el 112?

Dado que hoy en día los ciudadanos europeos viajan a otros países de la Unión Europea (UE) con más frecuencia que en el pasado, por motivos de trabajo o por ocio, resulta muy útil que haya un número de emergencias único en toda la UE. Los ciudadanos ya no tendrán que recordar varios números de emergencias, sino solo el 112.



Mientras en algunos Estados miembros (Dinamarca, Finlandia, Países Bajos, Portugal, Rumanía, Malta y Suecia) el 112 funciona como número de emergencias principal, en la mayoría de los Estados miembros el 112 coexiste con los números de emergencias nacionales.

## ¿Qué ocurre cuando se llama al 112?

Cuando una persona llama al 112, le responde un operador. Dependiendo del sistema de protección civil de cada país, el operador (que puede ser un policía, por ejemplo) tratará directamente la llamada o la transferirá al servicio de emergencias adecuado (ambulancia, bomberos, etc.). En muchos casos, los operadores son capaces de responder en más de una lengua. Cada Estado miembro es responsable de la organización de sus propios servicios de emergencias y de la respuesta que se dé a las llamadas al 112 y a los números de emergencias nacionales.

## ¿Cuál es la normativa de la UE sobre el 112?

Desde 2003, la normativa sobre telecomunicaciones de la UE exige que pueda llamarse al 112 desde teléfonos fijos y móviles, de forma gratuita, que las llamadas al 112 sean atendidas y tramitadas adecuadamente, que la información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada se ponga a disposición de los servicios de emergencias y que los países de la UE informen a sus ciudadanos sobre el 112.

La normativa revisada sobre telecomunicaciones de la UE de 2009 ha reforzado las disposiciones sobre el 112. En particular, exige mayor rapidez en la puesta a disposición de información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada; amplía las obligaciones de acceso al 112 de algunos prestadores de servicios de telefonía por Internet (VoIP); se centra en los viajeros para una mayor concienciación, y mejora el acceso al 112 para las personas con discapacidad.

Además, la nueva normativa sobre telecomunicaciones de la UE garantiza que los ciudadanos que utilicen sus teléfonos móviles para llamadas itinerantes dentro de la UE reciban información gratuita sobre el 112 por SMS. Los Estados miembros debían incorporar a su legislación nacional la normativa revisada sobre telecomunicaciones antes del 25 de mayo de 2011. En julio de 2011, la Comisión incoó procedimientos de infracción contra veinte Estados miembros por no haber comunicado las medidas de transposición correspondientes. En enero de 2012, trece Estados miembros debían transponer aún el nuevo marco normativo.

## ¿Quién ha oído hablar del 112?

El 112 solo es útil si la gente lo conoce. Según una encuesta realizada recientemente por Eurobarómetro, solo algo más de la cuarta parte (un 26 %) de los ciudadanos de la UE consultados podía indicar espontáneamente el 112 como número de llamada a la policía, los bomberos o las ambulancias en cualquier lugar de la UE. Tan solo en cuatro países (Polonia, Luxemburgo, Finlandia y los Países Bajos), la mayoría de la población era capaz de indicar el 112 como el número de emergencias al que se puede llamar desde cualquier parte de la UE. En Grecia e Italia, menos del 10 % de los ciudadanos conoce este número.

El progreso a escala de la UE ha sido mínimo en los últimos años (del 22 % en 2008 al 26 % en 2012, un aumento de cuatro puntos porcentuales). No obstante, en algunos países, los ciudadanos son mucho más conscientes que el año pasado de la existencia del 112 como número de emergencias para toda la UE: Irlanda (del 18 % al 26 %, un aumento de ocho puntos porcentuales), Polonia (del 54 % al 60 %, un aumento de seis puntos porcentuales) y el Reino Unido (del 8 % al 13 %, un aumento de cinco puntos porcentuales).

Mientras que la inmensa mayoría de los Estados miembros de la UE comunican haber tomado medidas para promover el 112 (por ejemplo, haciendo figurar el número 112 en los vehículos de socorro), únicamente el 28 % de los ciudadanos de la UE, según la encuesta, han declarado haber recibido información relativa al 112 a lo largo del año pasado.

## Día Europeo del 112

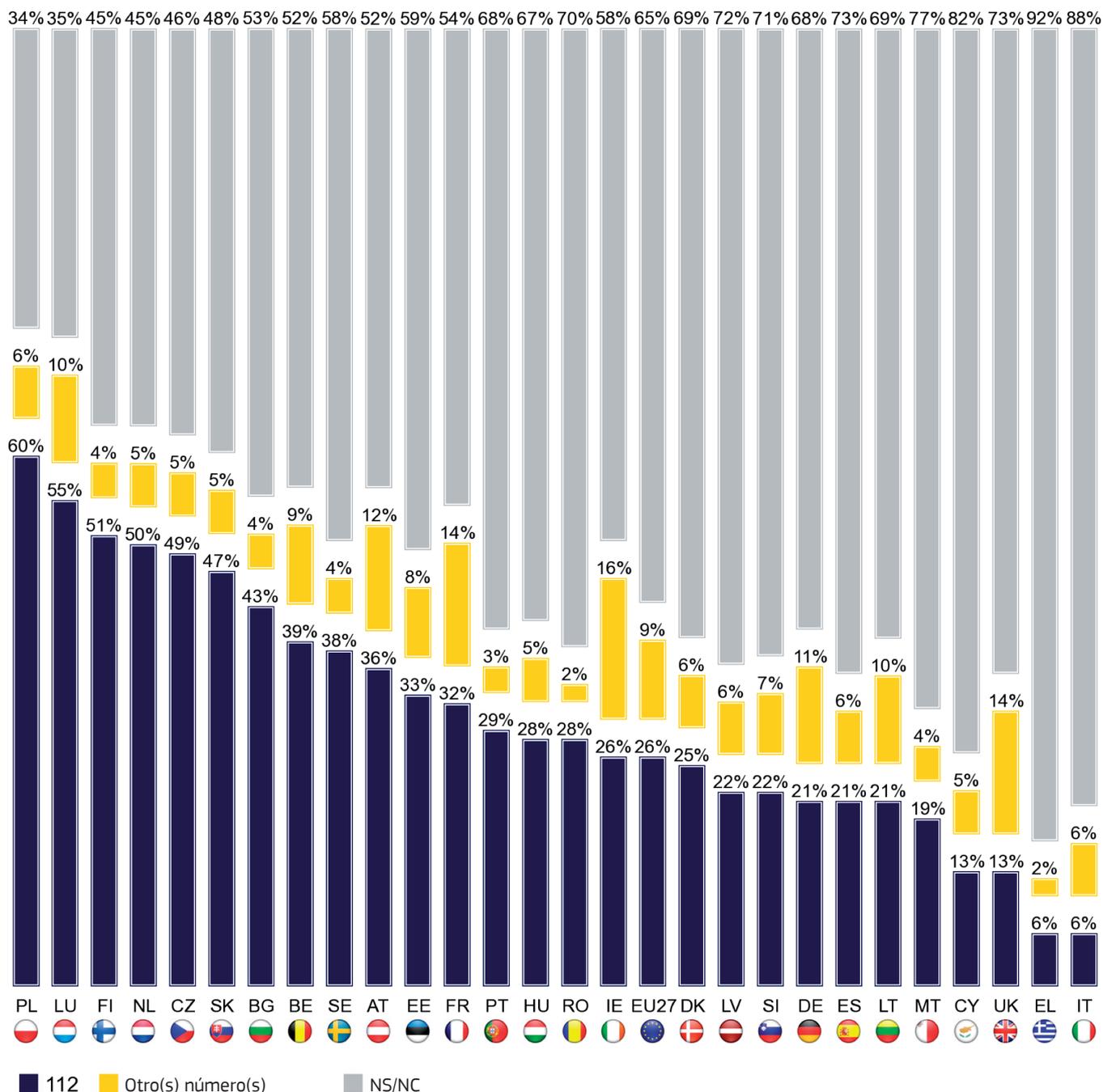
En febrero de 2009, la Comisión, el Parlamento Europeo y el Consejo declararon el 11 de febrero Día Europeo del 112, para dar a conocer el número de emergencias único europeo. El Día Europeo del 112 se celebra cada año en toda Europa, con campañas informativas y actividades en red.

## ¿Qué más hace la Comisión?

La Comisión vigila el funcionamiento del 112 en los Estados miembros y emprenderá, en su caso, las acciones legales necesarias. En 2012, la Comisión evaluará si la nueva normativa de la UE sobre el 112 se aplica correctamente en toda la UE.

La Comisión seguirá desempeñando un papel activo en la promoción del 112 y en la definición de las mejores prácticas. La Comisión ha creado un sitio web con un cuestionario interactivo para niños, a fin de informar a los ciudadanos sobre el 112 y fomentar las mejores prácticas entre los 27 Estados miembros de la UE (<http://ec.europa.eu/112>).

### Conocimiento de la existencia del 112 como número de emergencias para la UE: un promedio del 26%



¿Puede usted decirme qué número de teléfono permite llamar a los servicios de emergencias desde cualquier punto de la Unión Europea?  
%, base: todos los que respondieron a la encuesta, por países

#### Para más información

112: número de emergencias europeo: <http://ec.europa.eu/112>

Portal temático de la Sociedad de la Información en Europa: [http://ec.europa.eu/dgs/information\\_society/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/information_society/index_en.htm)

Se pueden escuchar todas nuestras páginas haciendo clic en el icono del lector de web

Servicio de información: BU31 01/18 B-1049 Bruselas, correo electrónico : [info-desk@ec.europa.eu](mailto:info-desk@ec.europa.eu)