



*Consulta pública acerca de las condiciones de gratuidad, precisión y fiabilidad de la información de localización en llamadas al número de emergencia 112: Resumen de respuestas recibidas.*

## **INTRODUCCIÓN**

El pasado mes de enero la SETSI abrió un proceso de consulta pública acerca de las condiciones de gratuidad, precisión y fiabilidad de la información de localización en llamadas al número de emergencia 112, con el objetivo de evaluar la necesidad de establecer medidas concretas relativas a la provisión de la información de localización utilizada en el ámbito de los servicios de emergencia.

Con esta consulta pública se pretende recopilar los puntos de vista de todos los agentes implicados, acerca del cumplimiento de estas obligaciones, así como de la evolución tecnológica prevista para este tipo de servicios.

La consulta pública ha sido contestada por la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (ASTEL), por cinco operadores de manera individual (France Telecom España, Telefónica de España, Telefónica Móviles España, Vodafone y Xfera Móviles) y por siete centros 112 de atención de emergencias (Cantabria, Castilla - La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Galicia, Melilla y Valencia).

## **RESULTADOS DE LA CONSULTA**

### **1. Marco normativo. Aspectos generales.**

Por un lado, los operadores consideran que el marco normativo actual es suficiente y que no existe ninguna necesidad de modificación. Sin embargo, las respuestas recibidas por parte de los centros 112 han identificado los siguientes puntos de mejora:

- Mejora en la precisión de la localización en las llamadas realizadas desde redes móviles.



- Mejora de la precisión de la localización en las llamadas realizadas empleando servicios vocales nómadas. A este respecto, los operadores señalan que, actualmente, las capacidades técnicas sólo posibilitan facilitar la dirección de contratación del servicio.
- Mejora en la calidad, proceso de descarga y actualización de la información que proporciona la base de datos gestionada por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT).

En relación con el criterio de gratuidad de la información y la necesidad de establecer medidas concretas para hacer efectiva la obligación de facilitar la información de localización por parte de los operadores, las respuestas han sido bastante homogéneas y satisfactorias a excepción de determinadas incidencias puntuales señaladas por los centros 112, como son:

- Vinculación en determinados casos del suministro de información de localización de llamadas realizadas desde red móvil al cobro de una determinada cantidad de dinero.
- Recepción de la información de localización únicamente de uno de los operadores de telefonía móvil. Esto implica que no se estaría recibiendo información de localización en un porcentaje muy alto de las llamadas al 112 en ese centro.

Otra de las cuestiones generales que se planteaba en la consulta era la existencia o no de cierta necesidad y/o conveniencia de adaptar la provisión de información de localización a las NGN, los servicios de mensajes cortos de texto, correo electrónico y mensajería instantánea.

La opinión más generalizada entre los operadores es que no existe la necesidad de realizar dicha adaptación pues cualquier cliente y/o dispositivo preparado para la prestación de estos servicios lo está también para el uso del servicio de voz y adaptado para el envío y encaminamiento de llamadas al 112. Respecto a las NGN en particular, consideran que resulta prematuro plantearse esta cuestión dado el estado incipiente en que se encuentra el desarrollo de este tipo de redes.



La respuesta a esta cuestión por parte de los centros 112 es que es necesario avanzar en los procesos de estandarización de la provisión de información de localización de llamadas al 112 desde las nuevas redes, según se vayan incrementando las comunicaciones a través de este tipo de medios.

## 2. Llamadas desde red móvil

La mayoría de las respuestas a la consulta señalan que el sistema actual, basado en el protocolo POSIC112v2, es una buena base sobre la que continuar trabajando e implementando nuevas funcionalidades.

Las respuestas por parte de los operadores son bastante homogéneas y consideran adecuado continuar con el protocolo POSIC112, sin que se haya identificado la necesidad de incorporar nuevas funcionalidades.

Uno de ellos añade que cualquier mejora que se incorpore de una forma regulada debe de hacerse sobre la base de dos condiciones:

- Que los operadores puedan recibir una contraprestación por las inversiones y actuaciones a las que se puedan ver obligados para incorporar nuevas soluciones.
- Que los prestadores del servicio 112 estén obligados a implantarlas de forma simultánea y coordinada.

Las respuestas enviadas por los centros 112 señalan varios puntos de mejora:

- Se debería mejorar la identificación del área en la que se produce la llamada, fundamentalmente en las zonas rurales.
- Mejora en la identificación del llamante en los casos de llamadas sin SIM o en itinerancia: en muchas ocasiones es complicado diferenciar si el número suministrado corresponde a un IMSI, un IMEI, un número extranjero o se trata de un fallo de red.
- De cara al futuro se debería disponer de las coordenadas GPS del usuario que tenga una emergencia. La respuesta de la mayoría de los operadores respecto a esta cuestión es que los sistemas de localización basados en GPS o en las redes WI-FI se basan en tecnologías externas a las redes de los operadores



móviles y que, además, se debe tener en cuenta que estas funcionalidades han de estar disponibles (y activas) en los terminales desde los que se realizan las llamadas al 112. Por tanto, estas tecnologías no podrán utilizarse para sustituir completamente, y en el medio plazo, a la tecnología actualmente utilizada, aunque sí tal vez para mejorar y complementar la información disponible en determinados escenarios.

### 3. Llamadas desde red fija:

La mayoría de los centros 112 de atención de emergencias que han respondido a la consulta destaca la necesidad de mejora del proceso de descarga de la información asociada a llamadas realizadas desde líneas fijas y la existencia de determinados errores (errores de formato, retrasos en actualizaciones o ausencia de información en determinados campos de datos).

En este sentido, los operadores responden que el operador es el principal interesado en tener registrado con fiabilidad el domicilio en el que presta servicio a su cliente, pues esta dirección es el parámetro básico para la provisión y mantenimiento del servicio. Asimismo, apuntan que gran parte de los errores se deben a la complejidad para obtener algunos de los datos requeridos en la circular de la CMT que lo regula (actualmente en trámite de modificación), y así lo han manifestado en sus alegaciones durante el trámite de audiencia de la mencionada Circular.

Madrid, 25 de Marzo de 2013