

II

(Actos no legislativos)

REGLAMENTOS

REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2023/444 DE LA COMISIÓN

de 16 de diciembre de 2022

por el que se complementa la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo con medidas para garantizar el acceso efectivo a los servicios de emergencia a través de las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia «112»

(Texto pertinente a efectos del EEE)

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,

Vista la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas ⁽¹⁾, y en particular su artículo 109, apartado 8,

Considerando lo siguiente:

- (1) De conformidad con el artículo 109, apartado 8, de la Directiva (UE) 2018/1972, con el fin de garantizar el acceso efectivo a los servicios de emergencia a través de las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia «112» en los Estados miembros, la Comisión adoptará actos delegados, el primero de los cuales se adoptará a más tardar el 21 de diciembre de 2022. Estos actos delegados deben complementar el artículo 109, apartados 2, 5 y 6, de la Directiva relativos a las medidas necesarias para garantizar la compatibilidad, interoperabilidad, calidad, fiabilidad y continuidad de las comunicaciones de emergencia en la Unión en lo que atañe a las soluciones de información sobre la localización del llamante, el acceso para los usuarios finales con discapacidad y el reenvío al punto de respuesta de seguridad pública (PSAP) más apropiado.
- (2) Las comunicaciones de emergencia son un elemento importante para la consecución de la seguridad, protección y salud públicas. Durante más de treinta años, los ciudadanos de la Unión han confiado en el acceso a los servicios de emergencia utilizando el número único europeo de emergencia «112». Deben poder seguir haciéndolo en el mundo digital. Los ciudadanos deben beneficiarse de una entrega completa y oportuna de la información contextual necesaria para hacer frente a una situación de emergencia. El alto nivel de conectividad que persigue la transformación digital de Europa, tal como se refleja en la Decisión por la que se establece el Programa de Política para la Década Digital 2030 ⁽²⁾, está provocando una migración tecnológica a tecnologías exclusivamente IP de los servicios de comunicación electrónica utilizados por los ciudadanos, en particular por las personas con discapacidad. La migración de las tecnologías de conmutación de circuitos a las de conmutación de paquetes en las redes de comunicaciones electrónicas da como resultado el despliegue de servicios vocales a través de tecnologías VoIP fijas y móviles basadas en el subsistema multimedia IP, como *Voice over Long Term Evolution* (VoLTE), *Voice over New Radio* (VoNR en 5G) y *Voice over Wi-Fi* (VoWiFi). Las tecnologías de conmutación de paquetes también permiten ofrecer servicios de texto y vídeo, como los servicios de texto en tiempo real y de conversación total. Estos servicios de comunicación basados en IP no son compatibles con las redes heredadas de conmutación de circuitos, como las redes 2G y 3G, que están en proceso de desmantelamiento. Por lo tanto, es necesario migrar también las comunicaciones de emergencia a las tecnologías de conmutación de paquetes. El presente Reglamento tiene por objeto garantizar que en este proceso transformador se garantice la calidad y fiabilidad de las comunicaciones de emergencia.

⁽¹⁾ DO L 321 de 17.12.2018, p. 36.

⁽²⁾ Decisión (UE) 2022/2481 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022, por la que se establece el programa de política para la Década Digital para 2030 (DO L 323 de 19.12.2022, p. 4).

- (3) El objetivo de los servicios de emergencia es evitar, mitigar o gestionar los efectos de los incidentes de emergencia mediante intervenciones de emergencia. El tiempo necesario para la intervención de emergencia tiene una repercusión fundamental en el resultado de los incidentes de emergencia. Una intervención de emergencia eficaz requiere la rápida movilización de los recursos de intervención que podrían abordar eficazmente el incidente de emergencia, así como la rápida llegada al lugar de intervención.
- (4) El objetivo de las comunicaciones de emergencia es permitir a los usuarios finales acceder a los servicios de emergencia para solicitar y recibir ayuda de emergencia de parte de los servicios de emergencia. Aunque las comunicaciones de emergencia se establecen entre el usuario final y el PSAP, es el PSAP más apropiado quien debe tratar la información recibida y transmitir la solicitud a los servicios de emergencia, garantizando así el acceso a estos servicios. Dependiendo de la organización nacional de los sistemas PSAP y los sistemas de servicios de emergencia, los PSAP y los servicios de emergencia pueden solaparse o ser entidades autónomas.
- (5) A fin de permitir el acceso a los servicios de emergencia, unas comunicaciones de emergencia eficaces deben garantizar tanto la comunicación oportuna entre el usuario final y el PSAP más apropiado como la puesta a disposición oportuna de información contextual, incluida la información sobre la localización del llamante. La información contextual contribuye a la descripción del incidente de emergencia, por ejemplo, el entorno físico, la condición y las capacidades de las personas implicadas, la localización del incidente, etc. La disponibilidad y precisión de la información contextual permite la determinación oportuna de los recursos de intervención adecuados y la rápida llegada al lugar de la intervención, por ejemplo, cuando se dispone de una localización precisa del llamante. Esta información podrá ser transmitida a los servicios de emergencia a través de comunicaciones de emergencia por parte del usuario final, o ser obtenida automáticamente del dispositivo del usuario final o de la red.
- (6) La localización del llamante es uno de los tipos más importantes de información contextual asociada a las comunicaciones de emergencia y tiene una gran influencia en su eficacia. La precisión y fiabilidad de la información sobre la localización del llamante influye en el tiempo necesario para determinar el lugar de la emergencia y la llegada de los servicios de emergencia al lugar en cuestión.
- (7) La Directiva (UE) 2018/1972 exige a las autoridades reguladoras competentes que establezcan los criterios de precisión y fiabilidad de la localización del llamante. Estos criterios representan los niveles mínimos de precisión y fiabilidad de la información sobre la localización del llamante que deben aplicarse en el territorio del Estado miembro a través de tecnologías basadas en la red y basadas en el terminal. De conformidad con la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea ⁽³⁾, los criterios deben garantizar, dentro de los límites de la viabilidad técnica, que la posición del usuario final esté localizada de manera tan fiable y precisa como sea necesario para que los servicios de emergencia puedan acudir en ayuda del usuario final de una forma útil. La combinación de estas tecnologías garantiza que, incluso cuando una solución de localización del llamante basada en el terminal no ponga a disposición del PSAP más apropiado la información sobre dicha localización, los servicios de emergencia pueden confiar en la localización basada en la red para acudir de forma eficaz en ayuda del usuario final, de conformidad con los criterios de precisión y fiabilidad de la localización del llamante establecidos por los Estados miembros. Los criterios de localización del llamante que no permiten establecer niveles mínimos de precisión y fiabilidad pueden dar lugar a que su aplicación no garantice que los servicios de emergencia reciban información sobre dicha localización que pueden utilizar de forma eficaz. Debe corresponder a los Estados miembros evaluar el efecto combinado de las soluciones técnicamente viables para la localización del llamante y establecer criterios mínimos tanto de precisión como de fiabilidad de dicha localización que, de aplicarse, permitirían una intervención útil de los servicios de emergencia. La utilidad de la precisión de la información sobre la localización del llamante puede variar en función de la zona de origen de la comunicación de emergencia (por ejemplo, urbana o rural) y podría reflejarse en consecuencia en los criterios establecidos. A fin de garantizar un enfoque armonizado dentro de la Unión para el establecimiento de criterios de precisión y fiabilidad que garanticen un nivel mínimo de información contextual, es necesario definir los parámetros que las autoridades reguladoras competentes deben tener en cuenta a la hora de establecer dichos criterios. Por otra parte, es importante recordar que, de conformidad con el principio de cooperación leal establecido en el artículo 4, apartado 3, del Tratado de la Unión Europea, las autoridades reguladoras competentes cooperarán entre sí a la hora de establecer los criterios de precisión y fiabilidad de la información sobre la localización del llamante consultando al Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (ORECE) a otros foros pertinentes competentes para proporcionar orientación a este respecto, a fin de garantizar la plena eficacia del artículo 109, apartado 6, de la Directiva (UE) 2018/1972.

⁽³⁾ Asunto C 417/18; Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Cuarta) de 5 de septiembre de 2019, AW y otros contra Lietuvos valstybė.

- (8) La precisión de la información sobre la localización del llamante podrá expresarse como un radio máximo de la zona de búsqueda para la intervención que se presenta a los servicios de emergencia. Los tiempos de intervención de emergencia podrían reducirse significativamente cuando el PSAP más apropiado disponga de información precisa y fiable sobre la localización del llamante basadas en la red y en el terminal, especialmente cuando los usuarios finales que soliciten ayuda de emergencia no puedan especificar su localización. Por lo tanto, en el caso de las redes fijas, los Estados miembros deben expresar los niveles mínimos de precisión que deben aplicarse en su territorio como información sobre la localización del llamante en relación con la dirección física del punto de terminación de la red, por ejemplo haciendo referencia a la dirección, el apartamento, la planta, o información similar. En el caso de las redes móviles, los niveles mínimos de precisión deben expresarse en metros para indicar el radio máximo de la zona de búsqueda horizontal que se presenta a los servicios de emergencia a efectos de intervención. Si procede y es técnicamente viable, el criterio de precisión de la elevación o vertical se expresará también en metros. Los Estados miembros deben evaluar si estos parámetros pueden aplicarse a los proveedores de servicios de comunicaciones interpersonales basados en números, independientes de las redes, cuando se utilicen en redes fijas o móviles.
- (9) La fiabilidad de la localización del llamante debe corresponder a dos aspectos de la información sobre dicha localización: el establecimiento y la transmisión. La fiabilidad de la información sobre la localización del llamante debe establecerse con arreglo a las mediciones estadísticas que indican la tasa de éxito con la que la localización real del dispositivo que origina la comunicación de emergencia coincide con la zona física indicada sobre la base de la información sobre dicha localización. Una comunicación de emergencia debe activar la información sobre la localización del llamante tanto en la red como en el terminal, cuando esta última esté disponible; La fiabilidad de la información sobre la localización del llamante para los servicios de emergencia debe establecerse como un efecto combinado de estas dos tecnologías. La fiabilidad de la transmisión de la información sobre la localización del llamante debe expresarse como la tasa de éxito de la solución técnica para transmitir la información sobre dicha localización al PSAP más apropiado. La tasa de éxito depende de las capacidades de la red para transmitir la información, en el caso de la localización del llamante basada en la red, o de la interoperabilidad entre el terminal y los recursos de la red para permitir la transmisión, en caso de una localización derivada del terminal, así como de las capacidades del PSAP más apropiado para recibir la información.
- (10) A fin de que la Comisión pueda supervisar los criterios de localización del llamante establecidos de conformidad con el presente Reglamento, los Estados miembros deben informar sobre la adopción de los criterios y explicar cómo han tenido en cuenta los parámetros establecidos en el presente Reglamento.
- (11) La Directiva (UE) 2018/1972 exige que el acceso para los usuarios finales con discapacidad a los servicios de emergencia a través de comunicaciones de emergencia sea equivalente al que disfrutaban otros usuarios finales. El principio de equivalencia implica que los usuarios finales con discapacidad deben poder acceder a los servicios de emergencia a través de comunicaciones de emergencia de manera funcionalmente equivalente a aquella en la que otros usuarios finales acceden a los servicios de emergencia, en particular llamando al número «112» a través de servicios basados en voz. Dado que no existe una interpretación común de los requisitos de equivalencia funcional, deben establecerse los requisitos que reproducen las funcionalidades de las comunicaciones de emergencia de que disfrutaban otros usuarios finales, principalmente los servicios de voz. Si, por razones técnicas, los Estados miembros no pueden cumplir los requisitos de equivalencia funcional establecidos en el presente Reglamento, deben informar a la Comisión de las razones específicas por las que esto no es posible. Los Estados miembros deben informar a la Comisión cuando el diseño técnico de los medios de acceso encargados de los servicios de emergencia no requiera o permita el uso del número único europeo de emergencia «112» y cómo se garantiza que se alcanza el mismo o un mayor grado de concienciación entre los usuarios finales con discapacidad con respecto a ese medio de acceso.
- (12) A fin de que la Comisión pueda supervisar la compatibilidad, la calidad, la fiabilidad, la interoperabilidad y la continuidad de los medios de acceso a los servicios de emergencia para los usuarios finales con discapacidad, los Estados miembros deben presentar un informe sobre los medios de acceso a los servicios de emergencia encargados en su jurisdicción para los usuarios finales con discapacidad, incluidos los que utilizan servicios de itinerancia. El informe debe contener una primera evaluación de la conformidad de los medios de acceso notificados con los requisitos de equivalencia funcional de conformidad con el presente Reglamento. La migración a redes exclusivamente IP permitirá la implantación de nuevos servicios de comunicación accesibles, como el texto en tiempo real y los servicios de conversación total. Por consiguiente, los Estados miembros deben notificar los problemas de interoperabilidad, compatibilidad o continuidad encontrados al desplegar dichos servicios, en particular para los usuarios finales itinerantes. A fin de cumplir la obligación que les impone el artículo 16 del Reglamento (UE) 2022/612 del Parlamento Europeo y del Consejo (*) de facilitar al ORECE información acerca de los medios de acceso a los servicios de emergencia que estén encargados de su Estado miembro y que sean técnicamente viables para ser utilizados por los clientes itinerantes, las autoridades nacionales de reglamentación u otras autoridades competentes deben determinar, si procede, las razones técnicas de la falta de disponibilidad del servicio de comunicaciones de emergencia para los usuarios finales itinerantes cuando dichos servicios estén disponibles para los usuarios finales del Estado miembro en cuestión. El primer informe, así como la información facilitada en los años siguientes, permitirán a la Comisión evaluar la necesidad de adoptar nuevas medidas, incluidos mandatos de normalización, para abordar estas cuestiones.

(*) Reglamento (UE) 2022/612 del Parlamento Europeo y del Consejo de 6 de abril de 2022 relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión (versión refundida) (DO L 115 de 13.4.2022, p. 1).

- (13) Las comunicaciones de emergencia y la información sobre la localización del llamante tienen que reenviarse al PSAP más apropiado para permitir la respuesta y el tratamiento adecuados de las comunicaciones de emergencia. También debe garantizarse un reenvío eficaz de las comunicaciones de emergencia en el contexto de la migración tecnológica de las tecnologías de conmutación de circuitos a las de conmutación de paquetes. El Estado miembro determina normalmente el PSAP más apropiado sobre la base de una competencia territorial para gestionar las comunicaciones de emergencia o de la competencia para gestionar un determinado tipo de comunicación, por ejemplo, un PSAP equipado para manejar textos en tiempo real o comunicaciones en lenguaje de signos. Los servicios de comunicaciones interpersonales ofrecidos a través de tecnologías de conmutación de paquetes que proporcionan voz, texto (incluido el texto en tiempo real) y vídeo pueden reenviarse en el dominio público de la red o en el dominio de los PSAP. Dependiendo de la organización nacional de los PSAP, mientras que la comunicación de emergencia llega al sistema de PSAP a través de las redes públicas, puede ser necesario seguir reenviando dentro del dominio de los PSAP para llegar al PSAP más apropiado. Con el fin de garantizar la disponibilidad de unas comunicaciones de emergencia eficaces en beneficio de todos los usuarios finales, los Estados miembros deben garantizar la puntualidad del reenvío al PSAP más apropiado de todos los tipos de comunicaciones de emergencia y de la información sobre la localización del llamante en su territorio.
- (14) La eficacia del acceso a los servicios de emergencia depende de la puntualidad de la transmisión de la información contextual a los servicios de emergencia. Los Estados miembros deben garantizar que el PSAP más apropiado al que se reenvía la comunicación de emergencia sea técnicamente capaz de transmitir a tiempo la información contextual a los servicios de emergencia tan pronto como dichos servicios sean alertados por dicho PSAP. Según la organización nacional de los PSAP, el PSAP más apropiado puede evaluar la utilidad de los datos contextuales y filtrar la información que debe facilitarse a los servicios de emergencia.
- (15) A fin de que la Comisión pueda supervisar la eficacia del reenvío al PSAP más apropiado, los Estados miembros deben informar sobre el funcionamiento del reenvío de las comunicaciones de emergencia al PSAP más apropiado en términos de puntualidad, incluso cuando se utilicen servicios de voz, texto o vídeo.
- (16) Podría suceder que la garantía de un acceso ininterrumpido a los servicios de emergencia, sin registro previo, para los usuarios finales, incluidos los usuarios finales con discapacidad, que viajen a otro Estado miembro no dependiera del control exclusivo de un Estado miembro, en cuyo caso sería necesario el cumplimiento de determinados requisitos de interoperabilidad adoptados de común acuerdo. Sin perjuicio de la aplicación de servicios de texto en tiempo real y de servicios de conversación total con arreglo a la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽⁵⁾, debe ser posible aplicar el acceso a los servicios de emergencia a través de servicios de voz, texto o vídeo mediante comunicaciones de emergencia a través de aplicaciones móviles. Las aplicaciones móviles pueden permitir la transmisión de abundantes datos contextuales al PSAP más apropiado. Una vez descargada e instalada una aplicación móvil, el usuario final podrá comunicarse con el PSAP más apropiado en toda la Unión si los requisitos comunes de interoperabilidad lo permiten, y si los proveedores de aplicaciones móviles y los sistemas nacionales de PSAP cumplen dichos requisitos. Los Estados miembros deben cooperar de buena fe con la Comisión para determinar los requisitos comunes de interoperabilidad cuya aplicación permitiría el uso de dichas comunicaciones de emergencia al PSAP más apropiado a través de aplicaciones móviles en toda la Unión.
- (17) Los sistemas de PSAP desarrollados para responder y gestionar comunicaciones con conmutación de circuitos pueden no ser capaces de responder, gestionar y tramitar todos los atributos de las comunicaciones de emergencia iniciadas a través de la tecnología de conmutación de paquetes. A fin de garantizar la transparencia con las partes interesadas pertinentes, en particular los servicios de comunicaciones electrónicas y los proveedores de redes, así como de garantizar una mejora coherente y a tiempo de los sistemas de PSAP en su territorio, los Estados miembros deben preparar una hoja de ruta para la mejora de las capacidades de sus sistemas de PSAP para responder, gestionar y tramitar las comunicaciones de emergencia realizadas a través de tecnologías de conmutación de paquetes. La hoja de ruta debe contener el calendario y la fecha previstos para la implantación de medios de acceso novedosos a los servicios de emergencia a través de comunicaciones de emergencia mediante tecnologías de conmutación de paquetes, ya estén habilitados en la red básica como servicios de comunicaciones interpersonales basados en números o instalados a través de una aplicación móvil. La hoja de ruta debe contener información relativa al calendario de mejora de las capacidades de los sistemas de PSAP, teniendo en cuenta las obligaciones establecidas en la Directiva (UE) 2019/882 y los plazos legales previstos en ella. Esto se refiere, en particular, a la respuesta adecuada por el PSAP más apropiado a las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia «112»,

⁽⁵⁾ Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L 151 de 7.6.2019, p. 70).

utilizando voz y texto sincronizados (incluido el texto en tiempo real) o, cuando se facilite vídeo, voz, texto (incluido el texto en tiempo real) y vídeo sincronizados como conversación total. Si procede, debe indicarse el mandato legal previsto para implantar las comunicaciones de emergencia a través de tecnologías de conmutación de paquetes con arreglo a la legislación nacional. La hoja de ruta debe hacer referencia a las etapas intermedias, por ejemplo, consultas públicas y con las partes interesadas, medidas legislativas, interoperabilidad, pruebas de continuidad y fiabilidad, contratación pública, etc. Los Estados miembros deben facilitar a la Comisión la hoja de ruta y sus actualizaciones con su aplicación. Los Estados miembros también deben informar sobre los problemas de interoperabilidad y continuidad encontrados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas utilizados para acceder a los servicios de emergencia, a fin de que la Comisión pueda evaluar la necesidad de adoptar nuevas medidas, incluidos mandatos de normalización, que puedan resolver estos obstáculos.

- (18) Es necesaria una recopilación periódica y estructurada de información de los Estados miembros referente a varios aspectos relativos a la eficacia de las comunicaciones de emergencia en la Unión para que la Comisión pueda supervisar su aplicación y el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 109 de la Directiva (UE) 2018/1972, completada por el presente Reglamento. Tras el primer informe previsto en el presente Reglamento, los Estados miembros deben facilitar a la Comisión la información actualizada solicitada en el contexto de cada recopilación de datos que la Comisión inicie a efectos del cumplimiento de su obligación de informar al Parlamento Europeo y al Consejo de conformidad con el artículo 109, apartado 4, de la Directiva (UE) 2018/1972.
- (19) El Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas, al que se consultó de conformidad con el artículo 109, apartado 8, de la Directiva (UE) 2018/1972, emitió su dictamen el 14 de octubre de 2022.
- (20) El Supervisor Europeo de Protección de Datos fue consultado de conformidad con el artículo 42, apartado 1, del Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽⁶⁾ y emitió un dictamen el 15 de noviembre de 2022.

HA ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

CAPÍTULO 1

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

Artículo 1

El presente Reglamento establece medidas para garantizar el acceso efectivo a los servicios de emergencia a través de las comunicaciones de emergencia en lo que respecta a las soluciones de información sobre la localización del llamante, el acceso para los usuarios finales con discapacidad y el reenvío al PSAP más apropiado.

Artículo 2

A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- 1) «comunicación eficaz de emergencia»: una comunicación de emergencia tal como se define en el artículo 2, punto 38, de la Directiva (UE) 2018/1972, que garantiza:
 - a) la comunicación oportuna entre el usuario final y el PSAP más apropiado, y
 - b) la puesta a disposición de manera oportuna de información contextual, incluida la información sobre la localización del llamante;

⁽⁶⁾ Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión, y a la libre circulación de esos datos, y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 45/2001 y la Decisión n.º 1247/2002/CE (DO L 295 de 21.11.2018, p. 39).

- 2) «información contextual»: la información transmitida a través de una comunicación de emergencia por el usuario final o derivada y transmitida automáticamente desde el dispositivo del usuario final o de la red pertinente para permitir la identificación oportuna de los recursos de intervención de los servicios de emergencia y la rápida llegada de los servicios de emergencia al lugar de intervención.

CAPÍTULO 2

INFORMACIÓN SOBRE LA LOCALIZACIÓN DEL LLAMANTE

Artículo 3

1. Al establecer criterios sobre la precisión y fiabilidad de la información sobre la localización del llamante de conformidad con el artículo 109, apartado 6, de la Directiva (UE) 2018/1972, las autoridades reguladoras competentes velarán, dentro de los límites de la viabilidad técnica, por que la posición del usuario final esté localizada de manera tan fiable y precisa como sea necesario para que los servicios de emergencia puedan acudir en ayuda del usuario final. Las autoridades reguladoras competentes establecerán los criterios teniendo en cuenta los parámetros especificados en los apartados 2 y 3 del presente artículo.

2. Con respecto a las redes fijas:

- a) el criterio de precisión de la información sobre la localización del llamante se expresará como información relacionada con la dirección física del punto de terminación de la red;
- b) el criterio de fiabilidad de la información sobre la localización del llamante se expresará como la tasa de éxito, en porcentaje, de la solución técnica o de la combinación de soluciones técnicas para determinar y transmitir al PSAP más apropiado la información sobre la localización del llamante correspondiente al criterio de precisión.

3. Con respecto a las redes móviles:

- a) el criterio de precisión de la información sobre la localización del llamante se expresará en metros. Si procede, el criterio de precisión de la elevación o vertical se expresará también en metros;
- b) el criterio de fiabilidad de la información sobre la localización del llamante se expresará como la tasa de éxito, en porcentaje, de la solución técnica o de la combinación de soluciones técnicas para determinar y transmitir al PSAP más apropiado una zona de búsqueda correspondiente al criterio de precisión.

CAPÍTULO 3

ACCESO DE LOS USUARIOS FINALES CON DISCAPACIDAD A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA

Artículo 4

Al aplicar medios de acceso a los servicios de emergencia a través de comunicaciones de emergencia para los usuarios finales con discapacidad, los Estados miembros velarán por que, siempre que sea técnicamente viable, se cumplan los siguientes requisitos de equivalencia funcional:

- a) la comunicación de emergencia permita una comunicación interactiva bidireccional entre el usuario final con discapacidad y el PSAP;
- b) la comunicación de emergencia sea accesible, de manera ininterrumpida y sin registro previo, a los usuarios finales con discapacidad que viajen a otro Estado miembro;
- c) la comunicación de emergencia se facilite a los usuarios finales con discapacidad de forma gratuita;
- d) la comunicación de emergencia se reenvíe sin demora al PSAP más apropiado, cualificado y equipado para responder y tramitar adecuadamente la comunicación de emergencia de los usuarios finales con discapacidad;
- e) se garanticen, para los usuarios finales con discapacidad, niveles de precisión y fiabilidad de la información sobre la localización del llamante para la comunicación de emergencia equivalentes a los de las llamadas de emergencia de otros usuarios finales;

- f) los usuarios finales con discapacidad puedan alcanzar al menos el mismo nivel de información acerca de los medios de acceso a los servicios de emergencia a través de las comunicaciones de emergencia que otros usuarios finales acerca de las llamadas de emergencia al «112», ya sea mediante el diseño de los medios de acceso o mediante campañas de información.

CAPÍTULO 4

REENVÍO AL PUNTO DE RESPUESTA DE SEGURIDAD PÚBLICA MÁS APROPIADO

Artículo 5

Los Estados miembros velarán por que las comunicaciones de emergencia y la información sobre la localización de los llamantes se reenvíen sin demora al PSAP más apropiado que sea técnicamente capaz de transmitir la información contextual a los servicios de emergencia al alertar a dichos servicios.

Artículo 6

Con el fin de garantizar la viabilidad técnica del acceso ininterrumpido a los servicios de emergencia previsto en el artículo 4, apartado 1, letra b), del presente Reglamento, sin perjuicio de la aplicación de la Directiva (UE) 2019/882, los Estados miembros cooperarán con la Comisión para determinar los requisitos comunes de interoperabilidad que permitan la comunicación de emergencia al PSAP más apropiado a través de una aplicación móvil en cualquier lugar de la Unión.

CAPÍTULO 5

NOTIFICACIÓN

Artículo 7

1. Los Estados miembros notificarán periódicamente a la Comisión los resultados del reenvío al PSAP más apropiado con arreglo al artículo 5, aplicado a las comunicaciones de emergencia y a la información sobre la localización del llamante.
2. Los Estados miembros elaborarán y transmitirán a la Comisión, a más tardar el 5 de noviembre de 2023, una hoja de ruta para la mejora del sistema nacional de PSAP con el fin de poder recibir, responder y tramitar las comunicaciones de emergencia a través de la tecnología de conmutación de paquetes. La hoja de ruta indicará la fecha prevista para la implantación de comunicaciones de emergencia basadas en voz, texto o vídeo a través de tecnologías de conmutación de paquetes; La hoja de ruta también incluirá la fecha indicativa en la que los PSAP estarán listos para recibir dichas comunicaciones de emergencia. Los Estados miembros facilitarán información actualizada sobre la aplicación de las etapas intermedias de la hoja de ruta de conformidad con el artículo 8.

Artículo 8

1. Los Estados miembros notificarán a la Comisión, a más tardar el 5 de marzo de 2024:
 - a) los criterios de precisión y fiabilidad de la información sobre la localización del llamante, expresados con arreglo a los parámetros a que se refiere el artículo 3,
 - b) los medios de acceso a los servicios de emergencia a través de las comunicaciones de emergencia que deben utilizar los usuarios finales con discapacidad, incluidos los que utilizan servicios de itinerancia, y la evaluación de su conformidad con los requisitos de equivalencia funcional del artículo 5.
2. Los Estados miembros facilitarán a la Comisión la información a que se refieren el presente artículo y el artículo 7, sin perjuicio de los plazos iniciales previstos en los mismos, en el contexto de cada recopilación de datos que la Comisión inicie a efectos del cumplimiento de su obligación de informar al Parlamento Europeo y al Consejo de conformidad con el artículo 109, apartado 4, de la Directiva (UE) 2018/1972.

CAPÍTULO 6

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 9

El presente Reglamento entrará en vigor a los tres días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Bruselas, el 16 de diciembre de 2022.

Por la Comisión
La Presidenta
Ursula VON DER LEYEN
