



REAL DECRETO POR EL QUE SE REGULA LAS COMUNICACIONES DE EMERGENCIA UTILIZANDO EL NÚMERO ÚNICO DE EMERGENCIA 112.

La Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas de 29 de julio de 1991 establecía la obligación de los Estados miembros de introducir el número telefónico 112 como número único de llamada de urgencia europeo.

En este sentido, la introducción de un número único de llamada de urgencia en todos los países de la Unión Europea ha permitido a los ciudadanos, bien en su propio país o en otro Estado miembro, acceder con mayor facilidad, mediante el servicio telefónico, a los servicios de emergencia.

Mediante 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, se habilitó el número telefónico 112, con carácter exclusivo nacional, para el acceso al servicio de atención de llamadas de urgencia y se reguló el acceso a dicho servicio mediante las redes de los operadores telefónicos. Con posterioridad se dictó la 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.

A pesar del éxito en la implantación del modelo de prestación del servicio 112 durante tantos años de experiencia, 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 (en adelante, Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas), ha venido a profundizar en la información y difusión sobre su uso, ha introducido avances técnicos que posibilitan la localización más precisa del llamante y ha mejorado el acceso por parte de las personas con discapacidad a los servicios de emergencia a través de las comunicaciones de emergencia.

La Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones ha regulado ya los elementos configuradores del servicio de comunicaciones al número 112, al establecer en el apartado 4 del artículo 28 que el servicio de llamadas de emergencia será gratuito para los usuarios, cualquiera que sea la Administración Pública que preste el servicio y el tipo de terminal que se utilice. Además, establece que el acceso a los servicios de



emergencia para los usuarios finales con discapacidad será equivalente al que disfrutaban otros usuarios finales.

Este mismo artículo 28 impone a los operadores la obligación de encaminar las llamadas dirigidas al número telefónico 112 a los servicios de emergencia sin derecho a contraprestación económica, y precisa que mediante real decreto se establecerán criterios para la precisión y la fiabilidad de la información facilitada sobre la ubicación de las personas que efectúen llamadas a los servicios de emergencia.

Por último, señala que las autoridades responsables de la prestación de los servicios 112 velarán por que los ciudadanos reciban información adecuada sobre la existencia y utilización de este número, en particular, mediante iniciativas específicamente dirigidas a las personas que viajen a otros estados miembros de la Unión Europea.

En consecuencia, la vigente Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones ya contiene, en esencia, muchas de las prescripciones establecidas en el artículo 109 del Código Europeo de comunicaciones electrónicas, que regula las comunicaciones de emergencia y el número único de emergencia 112, pero resulta ahora necesario actualizar el contenido de las normas reglamentarias precedentes que datan del año 1997 y 1999, adaptándolo a las previsiones contenidas en el citado artículo 109 del Código europeo y a la propia Ley 9/2014, de 9 de mayo.

La experiencia española en el ámbito de los servicios de emergencia a través del 112 constituye un referente para otros países, y se nos muestra, además, como una experiencia de éxito y de colaboración entre Administraciones Públicas, pues no hay que olvidar que la gestión de los centros de recepción de comunicaciones de emergencia, elemento central del sistema, corresponde desde el inicio a las Comunidades Autónomas.

Sin embargo, resulta necesario seguir avanzando para que el servicio de emergencias 112, especialmente teniendo en cuenta las nuevas realidades derivadas de la pandemia de la COVID-19, evolucione a un servicio aún más resolutivo para la ciudadanía, utilizando todos los medios tecnológicos y materiales ante cualquier contingencia que ponga en peligro la vida de las personas.

En definitiva, con este real decreto se acometen cambios tendentes a lograr un texto que resulte coherente y sistemático con las previsiones contenidas en el artículo 109 del



Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas y que incorpore a este ámbito los últimos avances tecnológicos.

En este sentido, uno de los principales objetivos de esta disposición normativa ha sido mejorar la información sobre la ubicación del llamante, incorporando la facilidad conocida como AML por sus siglas en inglés (“Advanced Mobile Location”), dicho de otro modo, que se proporcione a los servicios de emergencia información más precisa relativa a la ubicación basada en el terminal móvil del llamante.

Además, acorde con lo dispuesto en el artículo 109 del Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas, este real decreto avanza en el acceso equivalente de personas con discapacidad al 112, procurando un acceso igualitario incluso en sus desplazamientos desde otro Estado miembro; también promueve el acceso a los servicios de emergencia desde redes de comunicaciones electrónicas que no sean accesibles al público e incide en la necesidad de que los usuarios finales reciban información adecuada sobre la existencia y utilización del número único europeo de emergencia 112, así como sobre sus características de accesibilidad.

Finalmente, el real decreto aborda la cuestión (de creciente relevancia por el uso cada vez más masivo y generalizado de información personal) del uso adecuado de los datos personales y la garantía de su protección, a la hora de proporcionar los servicios de emergencia a través de las comunicaciones de emergencia y, en particular, en lo referente a la información de ubicación desde el dispositivo móvil, pues ello conlleva el acceso y la gestión de datos de localización personales muy precisos.

En resumen, el presente real decreto ha de venir a contribuir a la prestación de un servicio de comunicaciones de emergencias acorde con las posibilidades que ofrece el desarrollo tecnológico del siglo XXI con el objetivo finalista de ofrecer a través del número único europeo servicios de emergencia de máxima calidad.

En cuanto a su contenido y tramitación, el real decreto se adecua a los principios de buena regulación a que se refiere el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital y el Ministro del Interior, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros,



DISPONGO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y principios.

1. Este real decreto tiene por objeto regular las comunicaciones de emergencia para acceder a los servicios de emergencia a través del número único europeo 112.
2. Los principios que inspiran el presente real decreto son los siguientes:
 - a) garantizar que se mantengan los niveles más altos de acceso, integridad y continuidad de las comunicaciones de emergencia
 - b) garantizar que las redes y las instalaciones afectadas por esta norma puedan llevar con éxito las comunicaciones de emergencias al servicio de atención de emergencias 112.
 - c) proporcionar la información de localización más precisa disponible para comunicaciones de emergencias al servicio de atención de emergencias 112.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Este real decreto será de aplicación a los operadores que prestan servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público basados en numeración cuando dichos servicios permitan a los usuarios finales realizar llamadas con recursos de numeración pública asignados, es decir, con un número o números de los planes de numeración nacional o internacional.
2. Este real decreto se aplica a servicios de comunicaciones vocales, dentro de los que se incluyen los medios de comunicación específicamente destinados a usuarios finales



con discapacidad que utilicen servicios de conversión a texto o de conversación total en modo texto.

También la comunicación de emergencia puede ser activada por una llamada de emergencia desde el vehículo o eCall, tal como se define en el Reglamento (UE) 2015/758.

3. Asimismo, el presente Real Decreto se aplicará en las condiciones especificadas en el mismo, a las entidades responsables de redes de comunicaciones electrónicas no disponibles al público pero que permitan llamadas a redes públicas, en concreto cuando no proporcionen un acceso alternativo y sencillo a un servicio de emergencia.

4. Será responsabilidad de los fabricantes de los sistemas operativos móviles que se pueda hacer efectiva la funcionalidad de localización existente a nivel del equipo terminal móvil que origina la comunicación de emergencia.

Artículo 3. Definiciones

A los efectos del presente real decreto, se recogen las siguientes definiciones:

- a) *Centros de recepción de comunicaciones de emergencia*: ubicación física en la que se reciben inicialmente las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia 112 u otros números nacionales de emergencia y realiza su tratamiento y evaluación
- b) *Comunicación de emergencia*: es la emitida a través de los servicios de comunicación interpersonal basados en numeración entre un usuario final y el centro de recepción de comunicaciones de emergencia con el objeto de pedir y recibir ayuda de los servicios de emergencia
- c) *Información sobre la localización del llamante*: en una red pública de telefonía móvil, los datos procesados, procedentes tanto de la infraestructura de la red como del terminal, que indican la posición geográfica del equipo terminal móvil de un usuario final y, en una red pública de telefonía fija, los datos sobre la dirección física del punto de terminación de la red



- d) *Localización móvil avanzada* (“*Advanced Mobile Location*” o *AML*, por sus siglas en inglés): sistema que desde un dispositivo móvil activa los servicios de localización y envía la ubicación a los servicios de atención de emergencias 112.
- e) *Llamada*: una conexión establecida por medio de un servicio de comunicaciones interpersonales disponible para el público basado en numeración que permita la comunicación de voz bidireccional.

CAPITULO II

Servicio de atención de emergencias a través del número único europeo de emergencia 112

Artículo 4. Configuración del número único europeo de emergencia 112.

1. El acceso a los servicios de emergencia 112 mediante comunicaciones de emergencia se realiza utilizando el número único europeo de emergencia 112.
2. El servicio de atención de emergencias 112 será compatible con otros servicios que sean utilizados en el ámbito de las diferentes Administraciones Públicas para la atención de emergencias de los ciudadanos.
3. Los usuarios finales de los servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público basados en numeración que les permitan realizar llamadas a un número de un plan de numeración nacional o internacional deben poder acceder, a través del número único europeo de emergencia 112, a los centros de recepción de comunicaciones de emergencia a los que se refiere el artículo 7 que tengan disponibles las entidades prestatarias habilitadas para la prestación del servicio de atención de emergencias 112.
- 4.- También se podrá acceder a los centros de recepción de comunicaciones de emergencia a que se refiere el apartado anterior utilizando el número único europeo de emergencia 112 desde los teléfonos públicos de pago, los dispositivos móviles sin tarjeta SIM o sin que esté activada y el vehículo (eCall).



Artículo 5. Descripción del servicio de atención de emergencias 112.

1. El servicio de atención de emergencias 112 podrá utilizarse por los ciudadanos para requerir, en casos de urgente necesidad, la asistencia rápida e inmediata de los servicios públicos competentes en situaciones en que exista, en particular, un riesgo directo para la vida o la integridad física de las personas, para la salud y seguridad pública, para la propiedad pública o privada o el medio ambiente.

2. Para garantizar la respuesta y atención adecuadas de las comunicaciones de emergencia que se produzcan y asegurar una actuación rápida, ordenada y eficaz de los mencionados servicios, en el ámbito de las funciones y competencias que a cada uno le correspondan, las entidades prestatarias del servicio de atención de emergencias 112 adoptarán las medidas necesarias en relación con los servicios de emergencia de su dependencia y establecerán los acuerdos o convenios de colaboración que sean precisos cuando tales servicios no sean de su titularidad.

Artículo 6. De la prestación del servicio de atención de emergencias 112.

1. La prestación del servicio de atención de emergencias 112 se llevará a cabo por las Comunidades y Ciudades Autónomas que establecerán los correspondientes centros de recepción de comunicaciones de emergencia y las redes que, en su caso, fuera necesario instalar para establecer otros puntos de atención de los servicios públicos que hubieran de proporcionar la asistencia.

2. En ningún caso podrán producirse solapamientos territoriales entre los ámbitos que correspondan a las entidades prestatarias del servicio de atención de emergencias 112. A estos efectos, las Comunidades y Ciudades Autónomas deberán controlar las formas de gestión del citado servicio para que queden claramente diferenciados los distintos ámbitos de atención del mismo.

Artículo 7. De los centros de recepción de comunicaciones de emergencia 112.

1. La prestación del servicio de atención de emergencias 112 exige el establecimiento de centros de recepción de comunicaciones de emergencia 112. Estos centros de



recepción de comunicaciones de emergencia 112, así como cualquier otro punto de atención de los servicios públicos que hubieran de proporcionar la asistencia, no forman parte del acceso al servicio de atención de emergencias a través del número único europeo 112 y sus condiciones de funcionamiento dependerán de las entidades prestatarias.

2. En el caso de que para las comunicaciones entre los centros de recepción de comunicaciones de emergencia 112 y otros puntos de atención de los servicios públicos que hubieran de proporcionar la asistencia, se precise la implantación de redes de comunicaciones electrónicas, los operadores a que se refiere el artículo 2.1 no tendrán a su cargo la inversión, explotación y conservación de las mismas, sin perjuicio de la posibilidad de que dichos operadores concierten con las entidades prestatarias del servicio de atención de emergencias 112 la prestación parcial o total de la red para el servicio que se desee obtener.

Artículo 8.- Información sobre la existencia y utilización del número único europeo de emergencias 112.

Las autoridades responsables de la prestación de los servicios de atención de emergencias 112 velarán para que los ciudadanos reciban una información adecuada sobre la existencia y utilización del número único europeo de emergencias 112 y sobre sus características de accesibilidad, en particular, mediante iniciativas específicamente dirigidas a las personas que viajen desde otros Estados miembros de la Unión Europea y a los usuarios finales con discapacidad. Dicha información se proporcionará en formatos accesibles a los distintos tipos de discapacidad.

CAPITULO III

Acceso al servicio de atención de emergencias a través del número único europeo 112.



Artículo 9. Acceso al servicio de atención de emergencias 112 utilizando el número único europeo 112.

1. Los usuarios finales de servicios de comunicaciones interpersonales basados en numeración, mediante la marcación del número único europeo de emergencia 112, deberán poder acceder a los centros de recepción de comunicaciones de emergencia que dispongan las entidades prestatarias del servicio de atención de emergencias 112 de manera gratuita, sin tener que utilizar ningún medio de pago y desde cualquier dispositivo que soporte los servicios de comunicaciones interpersonales basados en numeración, incluso cuando los usuarios finales de otro Estado miembro utilicen servicios en itinerancia en España.

A los efectos del párrafo anterior, se incluyen en los dispositivos que soportan servicios de comunicaciones interpersonales basados en numeración los terminales fijos y móviles, los teléfonos públicos de pago, los instalados en vehículos y los eCall.

2. A tal efecto, los operadores a los que se refiere el artículo 2.1 de este real decreto encaminarán las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia 112 hacia el centro de recepción de la entidad prestataria del servicio de atención de emergencias 112 que corresponda, de acuerdo con el área geográfica de origen de la comunicación. Dicha obligación será de aplicación incluso cuando el acceso se realice a través de operadores independientes de la red de servicios de comunicaciones interpersonales basados en numeración, de modo que este acceso sea comparable al que se exige a los proveedores de servicios de comunicaciones interpersonales basados en numeración que se presten a través de una conexión que gestionan.

4. Cada centro de recepción de comunicaciones de emergencia 112 atenderá un área geográfica concreta, que será determinada por la entidad prestataria del servicio de atención de emergencias 112, y comunicada por ésta a los operadores a los que se refiere el apartado anterior.

5. Se podrá establecer como máximo un punto de acceso por provincia. Esta limitación no será de aplicación a las Comunidades Autónomas insulares, dadas sus características especiales.



6. Las entidades prestatarias del servicio de atención de emergencias 112 asumirán los costes derivados del acceso a las redes de comunicaciones electrónicas disponibles al público del centro o los centros de recepción de comunicaciones de emergencia de que dispongan.

Artículo 10. Acceso al número único europeo de emergencias 112 desde redes de comunicaciones electrónicas que no sean accesibles al público pero que permitan llamadas a redes públicas.

Se garantizará el acceso al número único europeo de emergencias 112 desde redes de comunicaciones electrónicas que no sean accesibles al público pero que permitan llamadas a redes públicas, en concreto cuando la empresa responsable de dicha red no proporcione un acceso alternativo y sencillo a un servicio de atención de emergencias.

Mediante Orden del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital se concretarán las condiciones de acceso al número único europeo de emergencia 112 desde dichas redes.

Artículo 11. Obligaciones en relación con las comunicaciones de emergencia a través del número único europeo de emergencia 112.

1. La obligación de encaminar las llamadas dirigidas al número único europeo 112 sin derecho a contraprestación económica de ningún tipo debe ser asumida por los operadores que presten servicios de comunicaciones interpersonales basados en numeración para efectuar llamadas a un número de un plan de numeración nacional o internacional, con independencia de que gestionen o no la conexión.

2. Los operadores que presten servicios de comunicaciones interpersonales basados en numeración estarán obligados a realizar las adaptaciones necesarias para encaminar gratuitamente al centro de recepción de comunicaciones de emergencia de la entidad prestataria del servicio de atención de emergencias 112 que corresponda las llamadas que se realicen desde dispositivos eCall instalados en vehículos, facilitando la diferenciación entre llamadas generadas de forma manual y de forma automática.



3. Los operadores que presten servicios de comunicaciones interpersonales basados en numeración vendrán obligados a asumir el coste del tráfico con destino al centro de recepción de comunicaciones de emergencia de la entidad prestataria del servicio de atención de emergencias 112 que corresponda, incluidas aquellas comunicaciones de emergencia que se efectúen desde teléfonos públicos de pago, los dispositivos móviles sin tarjeta SIM o sin que esté activada y dispositivos eCall instalados en los vehículos.

4. Los operadores que presten servicios de comunicaciones interpersonales basados en numeración facilitarán la identificación de la línea de origen desde donde se efectúen las llamadas al número único europeo de emergencias 112, dentro de las posibilidades técnicas de la red y de acuerdo con la regulación que sobre las facilidades de presentación y limitación de la línea llamante se establezcan en la normativa nacional y comunitaria para salvaguardar la seguridad nacional, la defensa, la seguridad pública y la prevención, investigación y persecución de delitos, la seguridad de la vida humana o razones de interés público.

Artículo 12. Obligación de proporcionar información sobre la localización de los usuarios que llamen al número único europeo de emergencia 112.

1. Los operadores que presten servicios de comunicaciones interpersonales basados en numeración pondrán inmediatamente a disposición del centro de recepción de comunicaciones de la entidad prestataria del servicio de atención de emergencias 112 que corresponda, la información relativa a la localización de las personas que efectúan las llamadas. Dicha información deberá ser facilitada sin coste alguno para el usuario final, para el centro de recepción de comunicaciones de emergencia 112 y para el centro de recepción y distribución de la información de localización basada en el dispositivo móvil.

2. Los operadores que presten servicios móviles de comunicaciones interpersonales basados en numeración, inclusive en relación con los usuarios finales de servicios móviles de comunicaciones interpersonales basados en numeración de otro Estado miembro que se encuentren en itinerancia en España, deben facilitar la información de localización basada en la red al centro de recepción de comunicaciones de emergencia



más apropiado en función del origen de la llamada, incluso para las realizadas sin la tarjeta SIM o sin que esté activada.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales podrá dictar instrucciones sobre la forma y contenido de la información de localización basada en red.

3. Adicionalmente, si el equipo terminal móvil es compatible y la información está disponible, los operadores a que se refiere el apartado anterior, deberán encaminar la información de localización procedente del dispositivo móvil, a fin de proporcionar la información más precisa sobre la localización del usuario llamante.

4. El centro de recepción y distribución de la información de localización basada en el dispositivo móvil, será gestionado por el Ministerio del Interior. Dicho centro recibirá y distribuirá la información de localización al centro de recepción de comunicaciones de emergencia 112 más apropiado en función de la localización geográfica del llamante.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales. podrá dictar instrucciones sobre la forma y contenido de la información de localización basada en el dispositivo móvil.

5. El tratamiento de datos al que se refiere este artículo está amparado por el cumplimiento de la obligación legal establecida en los artículos 28, 47 y 48 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, con el objetivo de proteger el interés vital del llamante.

6. En todo caso, lo establecido en el presente artículo se entenderá sin perjuicio de las medidas que se adopten para garantizar el secreto de las comunicaciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18.3 de la Constitución, y la protección de los datos personales, conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, así como en sus normas de desarrollo.



CAPITULO IV

Acceso al servicio de atención de emergencias 112 por los usuarios finales con discapacidad.

Artículo 13. Acceso al servicio de atención de emergencia 112 por los usuarios finales con discapacidad.

1. El acceso a los servicios de emergencia 112 por usuarios finales con discapacidad debe estar disponible y ser equivalente a aquél que disfrutaban otros usuarios finales, de conformidad con la Directiva 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.
2. Las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia 112 se responderán adecuadamente por los centros de recepción de comunicaciones de emergencia utilizando el mismo medio de comunicación que para su recepción, concretamente utilizando voz y texto sincronizados (en particular texto en tiempo real) o, si se facilita vídeo, voz, texto (en particular texto en tiempo real) y vídeo sincronizados como una conversación completa.

Artículo 14. Acceso al servicio de atención de emergencias 112 por los usuarios finales con discapacidad de otros Estados miembros.

Mediante real decreto, se adoptarán las medidas adecuadas para garantizar que, en sus desplazamientos a España, los usuarios finales con discapacidad de otro Estado miembro puedan acceder a los servicios de emergencia en igualdad de condiciones que el resto de los usuarios finales.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Queda derogado 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 telefónico 112.



Disposición final primera. Facultades de desarrollo.

Se autoriza al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, así como al Ministerio del Interior, en el ámbito de sus competencias, a dictar las disposiciones necesarias para el cumplimiento de lo establecido en este Real Decreto.

Disposición final segunda. Servicios de comunicaciones interpersonales basados en numeración adecuados para las comunicaciones de emergencia.

El Gobierno, teniendo en cuenta las capacidades y el equipamiento técnico de los centros de recepción de comunicaciones de emergencia 112, podrá decidir qué servicios de comunicaciones interpersonales basados en numeración, como SMS, mensajes, vídeos, servicios de texto en tiempo real, servicios de conversación total o servicios de conversión, deben incluirse en las comunicaciones de emergencia, además de las comunicaciones vocales a las que se refiere el artículo 1 del presente Real Decreto.

Disposición final tercera. Incorporación de derecho de la Unión Europea.

Mediante este real decreto se incorpora al derecho español el contenido del artículo 109 de la Directiva 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.

Disposición final cuarta. Entrada en vigor

Este real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».