

La mitad de los viajeros europeos corre riesgos en el extranjero por no saber que en caso de urgencia se puede llamar al número «112» en todos los países de la UE

La proporción de ciudadanos que conoce el 112 va desde el 10 % de los griegos y el 18 % de los británicos, hasta el 70 % de los polacos y búlgaros, el 71 % de los rumanos y el 80 % de los luxemburgueses.

Bruselas, 11 de febrero de 2014

La mayoría de los europeos sigue sin saber con exactitud a que número puede llamarse en caso de urgencia en un país extranjero. Según una encuesta del Eurobarómetro realizada a finales de enero de 2014, el 49 % de los europeos ignora que puede marcarse el número «112» para acceder a los servicios de urgencia. Pese al esfuerzo hecho durante años para poner fin a esta situación, las personas que desconocen ese número (viajeros habituales incluidos) siguen representando cerca del 50 %.

La Vicepresidenta de la Comisión Europea Neelie Kroes ha escrito esta semana a los gobiernos de todos los Estados miembros para pedirles que lancen campañas de divulgación dirigidas a los viajeros y mejoren con urgencia en los sistemas que apliquen al número 112 los aspectos relacionados con la localización de las personas que lo utilicen y con el acceso a él de las personas discapacitadas.

Neelie Kroes ha declarado sentirse «preocupada por el hecho de que los ciudadanos desconozcan un servicio básico tan importante y de que los gobiernos nacionales no estén haciendo más por darlo a conocer. La UE ha puesto ya este servicio a disposición de todos; son otros ahora los que deben asumir sus responsabilidades.».

Nivel de conocimiento del «112» por número de viajes

Varias veces al mes

61 %

Una vez al mes

51 %

Varias veces al año

50 %

Una vez al año

46 %

Una vez en los 2 últimos años

41 %

Una vez en los últimos 3 a 5 años

39 %

Con menos frecuencia

40 %

Nunca

33 %

El número 112 es accesible gratuitamente y en cualquier parte de la UE tanto desde los teléfonos fijos como desde los móviles. Disponible ya en varias lenguas europeas, el 112 pone en contacto a la persona que llama con el servicio de urgencia del que necesita (policía local, bomberos, servicio médico). El servicio se halla disponible de lunes a domingo las 24 horas.

La proporción de ciudadanos que sabe que puede acudir al 112 en su propio país llega en algún caso (Suecia) hasta el 96 %.

Contexto

El 11 de febrero es el Día Europeo del 112, un día en el que se pretende atraer la atención del público sobre el tema de la seguridad y la protección en Europa.

La Comisión Europea ha trabajado en los últimos años con varios operadores y agencias de viaje para que den a conocer los servicios del número 112 a quienes viajen por Europa.

Asimismo, ha elaborado material de promoción (logotipos, pósters, banderolas, pasatiempos y juegos de preguntas y respuestas para niños, etc.) que puede ser utilizado por las administraciones públicas o por cualquier otra organización para impulsar el conocimiento del 112.

El 112 está actualmente operativo en todos los Estados miembros de la UE junto con los números de urgencia nacionales (como el 999 o el 110). Dinamarca, Finlandia, Malta, los Países Bajos, Portugal, Rumanía y Suecia han decidido hacer del 112 su número de urgencia nacional único o principal, y hay países fuera de la UE, como Suiza, Montenegro y Turquía, que también lo están utilizando.

Según un informe sobre la aplicación del 112 en cada Estado miembro:

el inglés puede utilizarse en 25 países europeos (además de Irlanda, Malta y el Reino Unido);

hay 14 países (además de Bélgica, Francia y Luxemburgo) que pueden tratar las llamadas en francés: Alemania, Bulgaria, Chequia, Eslovaquia, España, Finlandia, Grecia, Irlanda, Italia, Lituania, Noruega, los Países Bajos, Polonia y Rumanía;

el alemán puede utilizarse en 12 países: Bulgaria, Chequia, Eslovaquia, España, Finlandia, Hungría, Italia, Lituania, Noruega, los Países Bajos, Polonia y Rumanía (además de en Alemania, Austria, Bélgica y Luxemburgo);

en el Reino Unido, las centrales de llamadas de urgencia disponen de servicios de interpretación de 170 lenguas, y en Francia hay un servicio similar que puede cubrir 40 lenguas.

Enlaces útiles

Sitio web del 112 (en inglés)

Hashtag: #112, #emergency

Agenda Digital

Neelie Kroes

Siga a Neelie en Twitter

Contactos:

Email: comm-kroes@ec.europa.eu Tel: +32.229.57361 Twitter: @RyanHeathEU

Anexo: A la atención de la(s) autoridad(es) nacional(es) responsable(s) del número 112

Muy señora mía / Muy señor mío:

Como sabe usted, el día de hoy, 11 de febrero, es una fecha especial para el número de urgencia europeo 112. Es el número al que pueden llamar gratuitamente todos los ciudadanos europeos para contactar con los servicios de urgencia, ya sea una ambulancia, los bomberos o la policía. Desafortunadamente, el número de europeos que desconoce el 112 es todavía demasiado elevado, y me preocupa que en esta fecha no pueda afirmarse aún que ese número es accesible a todos, que funciona con eficacia y que se sirven de él todos aquellos que necesitan ayuda urgente.

Querría recordarle lo que los legisladores de la UE —incluido su propio país como parte del Consejo— han decidido para contribuir a la movilidad y la seguridad en todo el territorio de la Unión:

Localización de la persona que llama: los Estados miembros deben establecer unos criterios precisos de localización de la persona para poder salvar vidas y ahorrar tiempo y recursos en el momento de poner en marcha la ayuda de urgencia.

Acceso al alcance de todos: los usuarios finales que sufren algún tipo de discapacidad han de poder acceder al número 112 de forma equivalente a la de cualquier otra persona, y para ello tienen que establecerse medios alternativos a las llamadas de voz.

Conocimiento del 112: ¡el 112 solo puede ayudar a las personas si estas lo conocen! La normativa de la UE dispone que los Estados miembros garanticen —en particular con iniciativas dirigidas específicamente a las personas que viajen— que los ciudadanos estén adecuadamente informados de la existencia y del uso del número de urgencia único. Pese a esta obligación, nuestra última encuesta indica que solo el 41 % de los europeos tiene conocimiento de que puede llamarse al número 112 «en toda Europa».

A propósito de este último punto, me gustaría señalar que mis servicios han prestado apoyo a las autoridades nacionales que han producido videos de promoción del número 112. Estos videos podrían servir de base para la celebración de una campaña de divulgación en todos los Estados miembros:

https://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=SzVBBwHZtdA

https://www.youtube.com/watch?v=CkuzDLJl1Dk&feature=player_embedded

https://www.youtube.com/watch?v=tXDn7A7KLcE&feature=player_embedded

Me gustaría también recordarle el último informe que ha elaborado el Comité de Comunicaciones (Cocom) sobre la aplicación del 1121. Según ese informe, queda todavía un largo camino por recorrer antes de que podamos afirmar que este número se aplica con efectividad en el conjunto de la Unión.

Por todo ello, le ruego que, como muy tarde el 30 de marzo del corriente, facilite a mis servicios información sobre los planes que tenga su país para promocionar y aplicar efectivamente el número 1122.

¡Le deseo un «Día del 112» lleno de seguridad!

Cordialmente, Neelie Kroes

1 :

<https://ec.europa.eu/digital-agenda/news-redirect/14333>

2 :

Envíe su respuesta a la dirección de correo electrónico siguiente: cnect-cocom@ec.europa.eu; los videos de promoción traducidos por las autoridades nacionales a sus lenguas se cargarán en la dirección siguiente: <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/112-promotional-material>

Datos de contacto:
Comisión Europea

Nota de prensa publicada en:

Categorías: [Internacional Viaje](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>