

ES

ES

ES



COMISIÓN EUROPEA

Bruselas, 17.11.2010
COM(2010) 674 final

**COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL
CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE
LAS REGIONES**

116 000: La línea directa europea para casos de niños desaparecidos

ÍNDICE

Introducción	4
1. ¿Cuáles son los obstáculos que impiden la implantación de la línea directa 116 000?5	
1.1. Etapas de la puesta en marcha de la línea directa 116 000	5
1.2. ¿Cuáles son los problemas detectados?.....	6
1.2.1. Falta de información	6
1.2.2. Coste de explotación de la línea directa.....	7
1.2.3. Coste de una llamada a la línea directa	7
2. Buenas prácticas.....	8
2.1.1. Falta de información	8
2.1.2. Proceso de atribución	8
2.1.3. Gastos de explotación	8
2.1.4. Coste de las telecomunicaciones.....	9
3. Normas mínimas comunes que garanticen un servicio de gran calidad.....	9
Conclusiones	10

INTRODUCCIÓN

Todos los días desaparece algún niño en la Unión Europea. Pero ¿a quién deben dirigirse los padres de un niño desaparecido para pedir ayuda? Dado que el número de europeos que viven y trabajan en otros países de la UE, o que viajan por ellos, aumenta sin cesar, es cada vez más importante que el acceso a los servicios esenciales no dependa del conocimiento de las costumbres locales. Varios Estados miembros disponen ya de líneas de emergencia para informar de la desaparición de un niño, pero los números a los que hay que llamar difieren de un país a otro.

El 15 de febrero de 2007, la Comisión adoptó una Decisión¹ en la que pedía a los Estados miembros que reservaran la serie de números de seis dígitos que comienza por "116" para los servicios de carácter social en la UE. El 116 000 fue el primer número de teléfono reservado en todos los Estados miembros como número de emergencia para informar de la desaparición de un niño. Es una de las primeras medidas concretas adoptadas de conformidad con la comunicación de la Comisión titulada "Hacia una estrategia europea de los derechos del niño"². La implantación "del mismo número para el mismo servicio", se propone garantizar que el mismo servicio se asociará siempre con el mismo número en toda la Unión Europea. Tener el mismo número de emergencia ayudará a los niños y a los padres que se encuentren en situación de emergencia a encontrar ayuda cuando estén fuera de su país de origen, por ejemplo, si un niño desaparece durante las vacaciones familiares.

En junio de 2008, la Comisión invitó a los Estados miembros³ a proporcionar información detallada sobre la aplicación del número de emergencia 116 000. Los resultados del estudio pusieron de manifiesto que los Estados miembros habían hecho pocos esfuerzos para dar a conocer la existencia de ese número, lo cual ha retrasado la implantación de la línea directa en la Unión Europea. La revisión del "paquete de telecomunicaciones", aprobada en noviembre de 2009, impuso una nueva⁴ obligación a los Estados miembros, según la cual deben hacer

¹ Decisión 2007/116/CE de la Comisión, de 15 de febrero de 2007, relativa a la reserva del rango de numeración nacional que comienza por 116 como números armonizados para los servicios armonizados de valor social (DO L 49 de 17.2.2007, p. 30-33), cuya última modificación la constituye la Decisión 2009/884/CE de la Comisión. Para más información, véase:

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/current/pan_european/index_en.htm.

² Comunicación de la Comisión COM (2006) 367 final, de 4 de julio de 2006: "Hacia una estrategia europea sobre los derechos de la infancia", disponible en la siguiente dirección:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0367:FIN:ES:PDF>.

³ El Comité de Comunicaciones fue creado por la Directiva 2002/21/CE. Los Estados miembros informan a través de él a la Comisión de la implantación de la línea directa.

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/implementation_enforcement/comm_committee/index_en.htm, COCOMM 08-06 y COCOMM 08-18

http://circa.europa.eu/Public/irc/infso/cocom1/library?l=public_documents_2008.

⁴ El artículo 27 bis de la Directiva relativa al servicio universal (Directiva 2009/136/CE, por la que se modifica la Directiva 2002/22/CE) dispone que los Estados miembros promoverán los números específicos en el rango de numeración que comienza por "116", que fomentarán la prestación en su territorio de los servicios para los cuales están reservados tales números, que velarán por que los usuarios finales con discapacidad puedan tener acceso [...] a los servicios prestados y que los ciudadanos reciban una información adecuada sobre la existencia y utilización de tales servicios. Además de las medidas de aplicabilidad general a todos los números en el rango de numeración que

todo lo necesario para activar el número de emergencia. La fecha límite para la incorporación de dicha disposición por los Estados miembros es el 25 de mayo de 2011. El objetivo de la Comisión consiste en garantizar que el número de emergencia 116 000 sea plenamente operativo en toda la Unión Europea.

Más de tres años después de la aprobación de la Decisión 2007/116/CE de la Comisión, la situación dista mucho de ser satisfactoria. Actualmente, la línea directa 116 000 sólo es operativa en 13 Estados miembros: Bélgica, Dinamarca, Francia, Grecia, Hungría, Italia, los Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumania, Eslovaquia, España y el Reino Unido⁵.

El objeto de la presente comunicación es doble. Por una parte, la Comisión pide de nuevo a los Estados miembros que pongan en marcha con carácter prioritario la línea directa para casos de niños desaparecidos; por otra, se propone garantizar que se ofrece un servicio de gran calidad en toda la Unión Europea.

A tal efecto, la Comisión tiene intención de prestar ayuda práctica a los Estados miembros que aún no han implantado la línea directa indicando cuáles son los problemas observados hasta ahora y facilitando el intercambio de las mejores prácticas.

La Comunicación consta de tres secciones: la primera indica qué obstáculos impiden la implantación de la línea directa en los Estados miembros en los que el servicio todavía no es operativo; la segunda expone las mejores prácticas y soluciones a fin de ayudar a los Estados miembros afectados a superar los obstáculos detectados, y la tercera propone unas normas mínimas comunes que garanticen un servicio de gran calidad en esa línea directa.

1. ¿CUÁLES SON LOS OBSTÁCULOS QUE IMPIDEN LA IMPLANTACIÓN DE LA LÍNEA DIRECTA 116 000?

1.1. Etapas sucesivas de la implantación de la línea directa 116 000

De acuerdo con la Decisión 2007/116/CE de la Comisión (en lo sucesivo, "la Decisión"), los Estados miembros deben *reservar* el número 116 000 para la línea directa para casos de niños desaparecidos. Una vez completadas las *etapas preparatorias* necesarias, los Estados miembros deben indicar que el *número está listo* para ser asignado, de modo que puedan presentarse las solicitudes de utilización del mismo. El plazo para ajustarse a estos requisitos era el 31 de agosto de 2007. Todos los Estados miembros han completado esta etapa.

A continuación, los Estados miembros deben asignar el número a una organización (como una ONG o un operador de telecomunicaciones). Hasta ahora, solo 14 Estados miembros⁶ han completado esta fase.

comienza por "116", los Estados miembros harán todo lo posible para garantizar que los ciudadanos tengan acceso a un servicio que operará una línea directa para dar parte de la desaparición de niños. La línea directa estará disponible en el número "116000". DO L 337 de 18.12.2009, p. 11.

⁵ En el Reino Unido, este servicio está parcialmente operativo.

⁶ Bélgica, Dinamarca, Francia, Grecia, Hungría, Italia, Malta, los Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumania, Eslovaquia, España y el Reino Unido

Una vez asignado el número, los Estados miembros deben hacer todo lo necesario para garantizar que la línea directa está plenamente operativa.

1.2. ¿Cuáles son los problemas que se han observado?

El Comité de Comunicaciones que establece la Directiva 2002/21/CE, relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas prevé los medios para que los Estados miembros informen a la Comisión de la puesta en marcha de la línea directa.

El 29 de junio de 2010, la Comisión envió un cuestionario a los Estados miembros y a más de 30 organizaciones responsables de la prestación de servicios de carácter social mediante los números 116⁷. El objetivo de dicho cuestionario consistía en recoger información sobre: i) los costes (tanto los costes globales como los específicos de las telecomunicaciones), ii) la financiación del servicio, iii) el número de llamadas tratadas, iv) los aspectos técnicos y v) otros puntos pertinentes.

De acuerdo con la información recogida, los dos problemas principales que parecen retrasar la puesta en marcha de la línea directa para casos de niños desaparecidos son la falta de información y los costes.

1.2.1. Falta de información

Varios prestadores de servicio han indicado que la falta de información acerca de la existencia del número 116 000, reservado para la línea directa para casos de niños desaparecidos, dificultaba o retrasaba el procedimiento de atribución. Dicha conclusión ha sido confirmada por un reciente estudio cofinanciado con cargo al Programa Daphne III realizado por Missing Children Europe⁸, así como por los resultados provisionales del estudio "Evaluación del impacto de los instrumentos europeos que afectan a los derechos de los niños"⁹.

Según las personas interrogadas, la falta de información ha dado lugar a un menor número de solicitudes de potenciales prestadores de servicio, dado que ignoraban que el número estuviera disponible. Además, los potenciales prestadores de servicios han tenido que hacer frente a la falta de información respecto a las autoridades públicas con las que debían contactar para solicitar la atribución del servicio y a los procedimientos que debían seguir, así como a la falta de coordinación entre las autoridades de los Estados miembros y las autoridades reguladoras nacionales.

⁷ Comité de Comunicaciones, COCOMM10-30, 14 de octubre de 2010. El informe puede consultarse en la siguiente dirección:

http://circa.europa.eu/Public/irc/infso/cocom1/library?l=/public_documents_2010.

⁸ Missing Children Europe es la Federación Europea para los Niños Desaparecidos y Sexualmente Explotados. Esta organización acoge y representa a 24 organizaciones no gubernamentales presentes en 16 Estados miembros de la Unión Europea y en Suiza.

⁹ El Instituto Lituano de Política y Gestión Pública realiza, por cuenta de la Comisión, una "Evaluación del impacto de los instrumentos de la UE que afectan a los derechos del niño con el fin de evaluar el grado de protección y promoción de los derechos del niño en la Unión Europea". El informe final se publicará en la siguiente dirección:

http://ec.europa.eu/justice/policies/children/policies_children_intro_en.htm.

Otro problema señalado es el desconocimiento por el público en general de la existencia de líneas directas para casos de niños desaparecidos.

1.2.2. Costes de explotación de la línea directa

La principal dificultad observada por los prestadores de servicio son los costes de explotación de la línea directa. También indicaron que la financiación era uno de los factores que frenan la implantación y la explotación de las líneas directas.

La Decisión describe así el servicio de la línea 116 000: *Este servicio: a) recibe llamadas de denuncia de la desaparición de niños y las pasa a la policía; b) ofrece asesoramiento y apoyo a las personas responsables de los niños desaparecidos; c) apoya la investigación.* Además, una condición específica ligada al derecho a utilizar el número 116 000 exige que el servicio esté disponible 24 horas al día y los 7 días de la semana en todo el país. Las personas interrogadas subrayaron que este requisito implica disponer de personal cualificado y poseer conocimientos técnicos específicos, que no es fácil encontrar gratis entre los voluntarios. También indicaron que el servicio no solo debía estar accesible en la lengua del Estado miembro en cuestión (a menudo, los ciudadanos de la Unión que viajan a otro Estado miembro no hablan la lengua de éste). Los costes de formación lingüística del personal pueden ser también elevados.

Los prestadores de servicio no siempre están en condiciones de sufragar los gastos de personal y otros gastos administrativos de las líneas directas. En algunos casos, es posible que los gastos de telecomunicaciones (que se calculan en el 5 % del presupuesto total¹⁰) corran también a cargo de los prestadores de servicio.

Las tres principales fuentes de financiación disponibles son: los fondos públicos, los programas de responsabilidad social de las empresas (RSE) y los fondos privados. Los acuerdos de financiación varían de un Estado miembro a otro.

1.2.3. Coste de las llamadas a la línea directa

La mayoría de los prestadores de servicio indicó que la línea 116 000 puede no estar forzosamente disponible para los usuarios de la telefonía móvil itinerante o que llaman desde el extranjero (llamadas internacionales), lo que impediría que dicha línea cumpliera su objetivo, puesto que los niños y los padres que estuvieran de viaje no podrían llamar a la misma, por ejemplo desde su teléfono móvil.

Es posible que las organizaciones de las líneas de ayuda o los operadores de telecomunicaciones que las patrocinan no quieran (o no puedan) cubrir los costes de esas llamadas. Dado que es preciso que la línea 116 000 sea gratuita, el coste de la llamada corre normalmente a cargo del prestador de servicio que recibe las llamadas, lo que puede resultar difícil cuando tales prestadores de servicio son asociaciones caritativas, dado que los gastos de comunicación de la itinerancia pueden suponer una carga excesiva para sus recursos.

Las normas reguladoras de los números de teléfono gratuitos difiere de un Estado miembro a otro, y la expresión "número de teléfono gratuito" no garantiza que el acceso a ese número sea

¹⁰ Fuente: Comité de Comunicaciones, COCOMM10-30, 14 de octubre de 2010.

efectivamente gratuito para todos los tipos de llamadas. La Decisión no impone a los Estados miembros la obligación como tal de garantizar la gratuidad de las llamadas a la línea telefónica directa para casos de niños desaparecidos, en contra de lo que dispone el marco jurídico de la UE aplicable a los números urgentes 112, que establece que los Estados miembros deben garantizar que los usuarios finales puedan llamar gratis a los servicios de urgencia en todos los casos.

Otra dificultad mencionada por las personas interrogadas relacionada con la situación de los usuarios de la telefonía móvil que viajan por o se dirigen a otro Estado miembro consiste en la falta de acuerdos existentes en materia de costes de los servicios de itinerancia.

2. BUENAS PRÁCTICAS

Sobre la base de la información proporcionada por el Comité de Comunicaciones, de las respuestas al cuestionario y de las conclusiones del estudio "Daphne III" realizado por Missing Children Europe, existen en varios Estados miembros ejemplos de buenas prácticas sobre el modo de hacer frente a los principales problemas.

2.1.1. Falta de información

El 25 de mayo de 2009, **Missing Children Europe** puso en marcha, con ayuda del programa Daphne III, una gran campaña destinada a concienciar a la opinión pública respecto a la línea directa, distribuyendo pósters, prospectos y pulseras en diez Estados miembros.

En 2009, **Francia** organizó una campaña de información consistente en la distribución de más de 50 000 pósters y en la coordinación de determinadas acciones con la policía y la gendarmería.

2.1.2. Proceso de atribución

Las autoridades **húngaras** organizaron una conferencia con los operadores húngaros de telecomunicaciones sobre la introducción del número 116 000 en el sistema húngaro de numeración. La Autoridad Nacional **Británica** de Regulación pidió ayuda al Gobierno del Reino Unido para la selección del proveedor de servicio al que atribuir la línea directa.

En algunos países (como **Francia**), las autoridades nacionales de regulación colaboran con el Ministerio del Interior para garantizar que se selecciona al mejor prestador de servicios para la línea directa utilizando una lista de criterios específicos.

2.1.3. Gastos de explotación

En **Hungría**, el coste general de la línea directa para casos de niños desaparecidos se financia parcialmente con fondos públicos, como parte del programa nacional de protección de los derechos del niño.

En **Portugal**, el prestador del servicio consiguió obtener financiación pública para todos los gastos del servicio.

En **Bélgica**, el prestador de servicio recibe una subvención anual renovable de la Lotería Nacional y trabaja sobre la base de una asociación público-privada.

El prestador de servicio **griego** gestiona el servicio sin sufragar gasto alguno, dado que el operador de telecomunicaciones corre con todos los gastos como parte de su programa de responsabilidad social de la empresa.

Algunos Estados miembros (por ejemplo, **Bélgica** y **Francia**) han convertido la línea directa en un número de emergencia, es decir, han cambiado su anterior línea de emergencia por la línea directa. Al tratarse de una línea de emergencia, la financiación pública cubre los costes y el servicio se presta sobre la base de una asociación público-privada.

2.1.4. Coste de las telecomunicaciones

Los operadores de telecomunicaciones de **Portugal** y **Rumania**, aceptaron cubrir los gastos de telefonía. En **Polonia**, todos los operadores de telefonía móvil han aceptado no facturar los gastos de telefonía al prestador de servicio, por lo que el servicio es gratuito tanto para la persona que llama como para el prestador de servicio.

En **Hungría**, el prestador de servicio ha aceptado negociar una "tarifa comercial", definida como el precio mínimo facturado a un cliente empresarial de tamaño medio.

3. NORMAS MÍNIMAS COMUNES QUE GARANTIZAN UNA GRAN CALIDAD DE SERVICIO

Una vez que la línea directa esté operativa en todos los Estados miembros, será importante prestar un servicio de gran calidad en toda la Unión Europea, de modo que padres y niños puedan disponer de la misma ayuda, independientemente de dónde se encuentren. Aunque la Decisión subraya la necesidad de que quienes viajen por Europa dispongan del mismo servicio, hay pruebas de que las líneas directas existentes ofrecen servicios diferentes a las personas que llaman pidiendo ayuda tras la desaparición de un niño.

Además de los requisitos contemplados en la Decisión (el servicio debe estar disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana en todo el país) y en otros actos legislativos aplicables al respecto, pueden establecerse una serie de normas mínimas que garanticen un servicio de gran calidad, tal como las normas relativas a la protección de datos y, gracias a la experiencia adquirida en varios Estados miembros, las mejores prácticas han tomado ya forma:

- el servicio debe estar disponible en la lengua del Estado miembro y al menos en inglés.

Por ejemplo, en Rumania , el servicio está también disponible en francés, inglés y español. En Grecia , el servicio está también disponible en inglés.
--

- El personal del prestador de servicio debe haber recibido la formación necesaria para desempeñar las tareas que se le hayan encomendado, incluida una formación específica sobre el modo de tratar con los niños en función de su edad y su madurez.

Rumania, Hungría y España han organizado formación específica para el personal de los operadores, compuesto habitualmente por trabajadores sociales y psicólogos. Los operadores de la línea directa reciben formación sobre las normas de procedimiento y sobre el modo de responder a las llamadas, haciendo frente a las emociones de la persona que llama, como la ira y el pánico.

- Los expedientes transnacionales deben remitirse a las autoridades competentes.
- En caso necesario, debe proponerse efectuar un seguimiento cuando se cierra el expediente.

Aunque esta práctica no está institucionalizada, el prestador de servicio **belga** lleva a cabo un seguimiento telefónico de los expedientes individuales, a fin de reorientar al niño y/o a la familia hacia otros servicios u organizaciones que pueden prestarles una ayuda suplementaria.

- Es preciso que el prestador de servicio y las autoridades nacionales judiciales y/o responsables del cumplimiento de la ley firmen un acuerdo de cooperación

Por ejemplo, en **Rumania, España, Francia, Portugal y Bélgica**, se han firmado sendos acuerdos entre los prestadores de servicio y las autoridades nacionales judiciales y/o responsables del cumplimiento de la ley.

CONCLUSIONES

El paquete de reforma de las telecomunicaciones autoriza a la Comisión a adoptar medidas técnicas de ejecución destinadas a garantizar la aplicación efectiva de la serie de números que comienzan por "116", en particular el 116 000, que es el número de la línea directa para casos de niños desaparecidos. Dichas medidas se entenderán sin perjuicio de, y sin incidencia en, la organización de tales servicios, que sigue siendo competencia exclusiva de los Estados miembros.

La Comisión seguirá prestando ayuda a los Estados miembros para la rápida implantación y el correcto funcionamiento de la línea directa para casos de niños desaparecidos. A tal efecto, la Comisión seguirá supervisando y evaluando la situación gracias al trabajo del Comité de Comunicaciones.

La Comisión organizará también reuniones anuales de alto nivel con todas las partes interesadas hasta que la línea directa funcione en todos los Estados miembros. Esas reuniones tendrán como objetivo aumentar el grado de sensibilización, permitir el intercambio de buenas prácticas y adoptar los instrumentos adecuados para garantizar que la línea directa para casos de niños desaparecidos se convierta en operativa y ofrezca un servicio de gran calidad en todos los Estados miembros. Tales reuniones tendrán lugar todos los años alrededor del 25 de mayo, a fin de celebrar el Día Internacional de los Niños Desaparecidos y demostrar solidaridad con los niños desaparecidos y sus familias.

La Comisión tiene gran empeño en que la línea directa para casos de niños desaparecidos esté plenamente operativa en todos los países de la UE y seguirá supervisando de cerca los progresos realizados a nivel nacional. En caso de que no se realicen progresos en un plazo razonable, la Comisión estudiará la posibilidad de presentar una propuesta legislativa para garantizar a todos los niños y todos los padres que, para recibir ayuda, basta de verdad con hacer una llamada telefónica, cualquiera que sea el lugar donde se encuentran en la UE.

ANEXO

Estado de aplicación del número 116 000		
Estado miembro	El 116000 está asignado	El 116000 está operativo
Austria		
Bélgica	X	X
Bulgaria		
Chipre		
República Checa		
Dinamarca	X	X
Estonia		
Finlandia		
Francia	X	X
Alemania		
Grecia	X	X
Hungría	X	X
Irlanda		
Italia	X	X
Letonia		
Lituania		
Luxemburgo		
Malta	X	
Países Bajos	X	X
Polonia	X	X
Portugal	X	X
Rumania	X	X
Eslovaquia	X	X
Eslovenia		
España	X	X
Suecia		
Reino Unido	X	X ¹¹

¹¹ Parcialmente operativa.