

92002E2761

PREGUNTA ESCRITA E-2761/02 de Bart Staes (Verts/ALE) a la Comisión. Lenguas utilizadas por los operadores del número de emergencia europeo 112.

Diario Oficial n° 222 E de 18/09/2003 p. 0016 - 0017

PREGUNTA ESCRITA E-2761/02

de Bart Staes (Verts/ALE) a la Comisión

(1 de octubre de 2002)

Asunto: Lenguas utilizadas por los operadores del número de emergencia europeo 112

La Comisión, en su respuesta a la pregunta E-0176/02(1), señala que la normativa comunitaria no establece ninguna obligación con relación a las lenguas en las que deban responder a las llamadas los operadores del número 112. En la práctica, estos operadores contestan en la lengua o lenguas oficiales de su país así como, en la casi totalidad de los Estados miembros, también en inglés.

Sin embargo, en un coloquio celebrado en Luxemburgo los días 10 y 11 de mayo de 2002 sobre el uso de este número de emergencia se constató que la falta de competencia plurilingüe por parte de usuarios y operadores era fuente de numerosos problemas. A menudo, usuarios y operadores no se entienden bien, de modo que se pierde mucho tiempo valioso en estas llamadas de urgencia.

Una de las conclusiones extraídas de dicho coloquio apuntaba a que los Estados miembros deberían adoptar las disposiciones necesarias para que la comunicación en sus centros 112 se lleve a cabo en al menos las once lenguas oficiales de la Unión. Las propuestas concretas para el cumplimiento de este requisito iban desde un servicio de traducción comercial a la traducción automática.

En una reunión celebrada en la ciudad sueca de Rosersberg los días 8 y 9 de marzo de 2000 sobre la gestión eficaz de las llamadas de urgencia, Lars Hedström, jefe de la Swedish Rescue Services Agency (Agencia sueca de servicios de salvamento), puso sobre el tapete el aspecto lingüístico del número 112. Una de las propuestas de solución a este problema lingüístico consistía en la creación de una red de centros de llamadas nacionales más una central en cada Estado miembro que pueda ser contactada y que ofrezca ayuda adecuada.

¿Reconoce la Comisión que las personas que llaman al número de emergencia europeo 112 se ven confrontadas a un problema lingüístico y que este problema puede conllevar pérdidas de tiempo valioso en casos de emergencia? En caso afirmativo, ¿buscará algún tipo de solución para que los operadores de las centrales 112 puedan responder a los usuarios en al menos las once lenguas oficiales de la UE? En caso negativo, ¿por qué no?

(1) DO C 172 E de 18.7.2002, p. 164.

Respuesta del Sr. Liikanen en nombre de la Comisión

(14 de noviembre de 2002)

La Comisión señalaba en su respuesta a la pregunta no 0176/02 formulada por Su Señoría que los operadores respondían en la lengua o lenguas oficiales de su país así como, en la casi totalidad de los Estados miembros, en inglés.

Como es lógico, la Comisión está a favor de que los operadores del 112 desarrollen sus aptitudes lingüísticas y es consciente de que la incomprensión lingüística puede repercutir, en algunos casos, negativamente en la prontitud y la calidad del auxilio. Sin embargo, a su juicio, la formación que se precisa para que esos operadores respondan en las once lenguas de la Unión supondría un coste desproporcionado en relación con los resultados obtenidos. En la práctica, sin duda sería de desear que los operadores desarrollaran la capacidad de expresarse en las lenguas de mayor uso en la Unión, además del inglés. Es esencial que el operador se halle próximo al punto del que procede la llamada al 112, lo cual le permitiría dar

una respuesta adecuada y rápida a la petición de ayuda pero limitaría forzosamente las posibilidades de centralizar las llamadas, por ejemplo, a nivel nacional.

Además de ello, la Comisión no está convencida de la utilidad de los sistemas de respuesta automatizados por dos razones. En primer lugar, el estado actual de la tecnología no garantiza en modo alguno una respuesta fiable y rápida: los sistemas de reconocimiento de voz, por ejemplo, distan de tener la perfección necesaria para asumir el cometido del operador. En segundo lugar, el operador humano desempeña, a juicio de la Comisión, un papel esencial: cualquier persona que llame al 112 preferirá dirigirse a un ser humano en lugar de a una máquina, en particular en situaciones de urgencia que son las que caracterizan las llamadas al 112.