COMISIA
EUROPEANĂ

Bruxelles, 18.12.2024
COM(2024) 575 final

RAPORT AL COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIU

privind eficacitatea punerii în aplicare a numărului european unic pentru apeluri de urgență „112”

1. INTRODUCERE

Prezentul raport analizează eficacitatea punerii în aplicare a numărului european unic pentru apeluri de urgență „112”, în conformitate cu articolul 109 alineatul (4) din Codul european al comunicațiilor electronice[1] (CECE). Raportul se bazează pe răspunsurile transmise de statele membre și Norvegia la chestionarul[2] prezentat Comitetului pentru comunicații (COCOM)[3] referitor la punerea în aplicare a comunicațiilor de urgență și a numărului european pentru apeluri de urgență „112” și pe rapoartele prezentate de statele membre în conformitate cu articolul 7 alineatul (1) și cu articolul 8 din Regulamentul delegat 2023/444. Această colectare de date a reprezentat cel de al șaisprezecelea exercițiu de acest tip realizat de serviciile Comisiei începând cu 2007.

În temeiul articolului 109 alineatul (4) din CECE, Comisia trebuie să prezinte Parlamentului European și Consiliului, până la 21 decembrie 2020 și, ulterior, la fiecare doi ani, un raport privind eficacitatea punerii în aplicare a numărului european unic pentru apeluri de urgență „112”. Al doilea astfel de raport a fost publicat la 16 decembrie 2022[4].

Colectarea datelor pentru raportul de față s-a bazat pe întrebări specifice pentru evaluarea nivelului de punere în aplicare a cerințelor legislației UE, precum și a gradului de îmbunătățire a sistemelor centrelor naționale de preluare a apelurilor de urgență (*Public Safety Answering Point* – PSAP). Perioada de raportare pentru datele cantitative[5] (de exemplu, numărul de apeluri de urgență la „112”) este cuprinsă între 1 ianuarie 2023 și 31 decembrie 2023. Atunci când se evaluează disponibilitatea unui sistem (de exemplu, utilizarea unei soluții de localizare a apelantului, a unei aplicații etc.), cele mai recente informații disponibile se reflectă în acest raport. Statele membre și observatorii COCOM din țările candidate și țările SEE au fost invitați la 4 aprilie 2024 să își prezinte răspunsurile până la 7 iunie 2024.

Statele membre au fost invitate să își dezvolte propriile instrumente de măsurare pentru monitorizarea unei serii de indicatori, astfel încât să furnizeze date exacte cu privire la funcționarea sistemelor lor de comunicații de urgență. Pe parcursul raportului, statele membre sunt menționate cu privire la o evaluare calitativă sau cantitativă în măsura în care acestea au furnizat serviciilor Comisiei datele relevante.

2. APELURILE LA „112”

În 2023, volumul apelurilor la numărul european unic pentru apeluri de urgență „112” a crescut cu 15 % comparativ cu 2021, ajungând la 176 de milioane. În același timp, numărul total de apeluri de urgență, inclusiv către numerele naționale pentru apeluri de urgență, în cazul în care acestea sunt utilizate în continuare, a crescut cu 6 %, la 285 de milioane. În 2023, apelurile la „112” au reprezentat 62 % din totalul apelurilor de urgență.

[1] Directiva (UE) 2018/1972 a Parlamentului European și a Consiliului din 11 decembrie 2018 de instituire a Codului european al comunicațiilor electronice (JO L 321, 17.12.2018, p. 36).
[2] COCOM24-01
[3] Comitetul pentru comunicații instituit în temeiul articolului 118 din CECE.
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2022-report-implementation-112-eu-emergency-number
[5] Datele cantitative sunt colectate o dată la doi ani și se referă numai la anul imediat anterior raportului, pentru a reduce sarcina administrativă a autorităților de raportare.

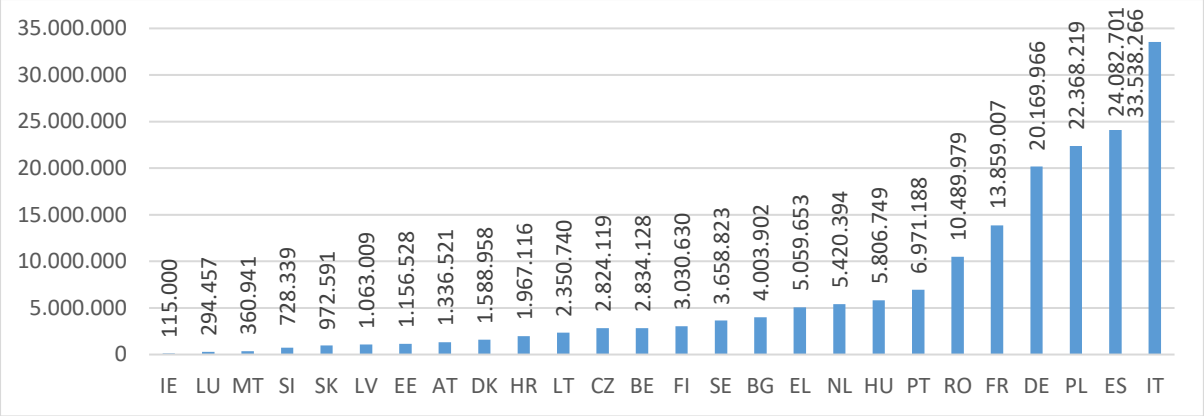


Figura 1. Numărul de apeluri la „112”

„112” este numărul unic pentru apeluri de urgență în Danemarca, Estonia, Finlanda, Malta, Țările de Jos, Portugalia, România și Suedia. Cu toate acestea, doar 19 % dintre apelurile la „112” din UE sunt plasate în aceste țări. Marea majoritate a apelurilor la „112” sunt plasate în state membre în care încă sunt utilizate numerele naționale. În aceste state membre, utilizarea numărului european unic pentru apeluri de urgență variază în mare măsură, de la 5 % în Irlanda la 97 % în Bulgaria.

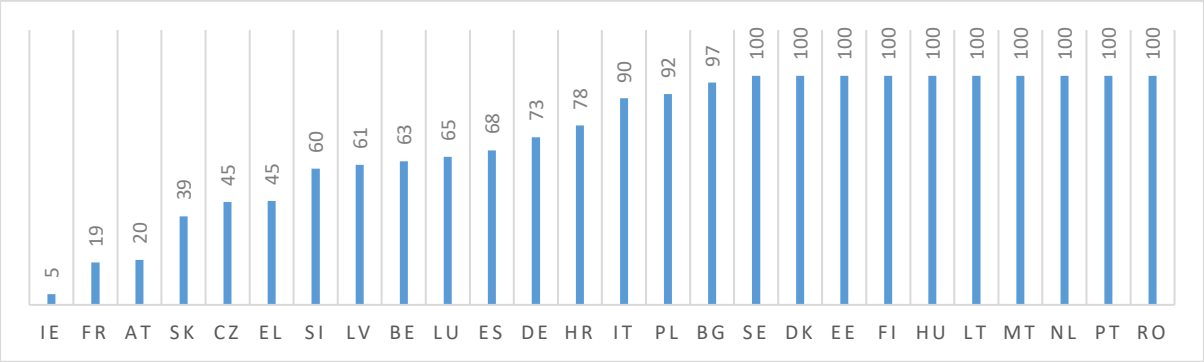


Figura 2. Procentul apelurilor la „112”

Apelurile la „112” efectuate de pe telefoanele mobile au depășit în mare măsură numărul de apeluri telefonice efectuate de pe telefoane fixe. În medie, 82 % dintre apelurile telefonice au fost plasate în 2023 de pe telefoane mobile. Cu toate acestea, utilizarea telefoanelor mobile în scopul comunicațiilor de urgență variază de la un stat membru la altul, de la 65 % în Germania și 77 % în Italia, la 98 % în Cehia și 99 % în Letonia.

Ponderea apelurilor false[6] în numărul total de apeluri de urgență variază considerabil de la un stat membru la altul[7], ajungând la 72 % în Portugalia. Unele state membre nu permit efectuarea de apeluri de pe telefoane fără cartele SIM, pentru a reduce riscul unor apeluri

[6] Apelurile false sunt apelurile care nu sunt urmate de intervenții sau de asistență din partea PSAP sau a serviciilor de urgență. Apelurile care raportează un eveniment de urgență care au declanșat deja intervenția sau asistența din partea PSAP și care, prin urmare, nu declanșează o intervenție sau asistență separată nu vor fi considerate apeluri false.

[7] 20 state membre au furnizat informații cu privire la apelurile false.

false care ar putea împovăra sistemul PSAP. Cu toate acestea, în majoritatea statelor membre (19), accesul la serviciile de urgență de pe telefoanele fără cartelă SIM este obligatoriu[8].

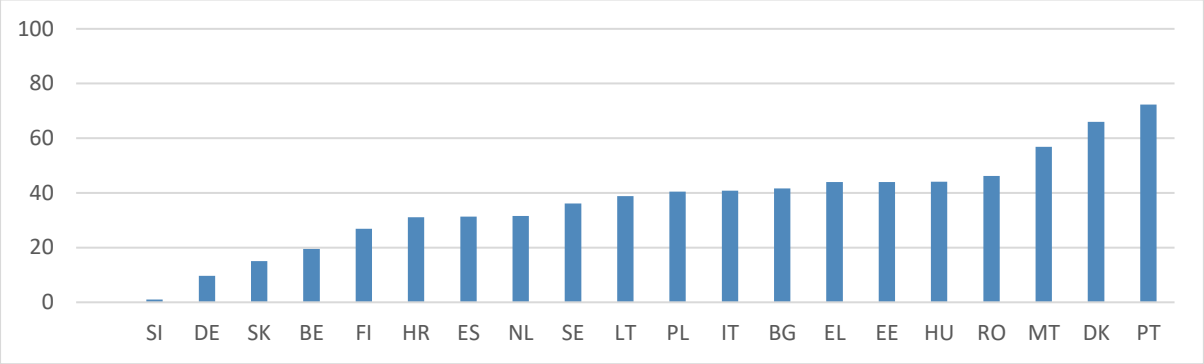


Figura 3. Apeluri false către numerele pentru apeluri de urgență (%)

17 state membre au prevăzut comunicații de urgență bazate pe SMS pentru toți utilizatorii finali[9]. În 13 state membre[10], mesajul SMS de urgență este trimis la „112”. Numărul comunicațiilor de urgență prin SMS variază semnificativ în funcție de nivelul de promovare a acestui tip de comunicație de urgență, de la câteva la zeci de mii. 14 state membre[11] confirmă faptul că transmiterea mesajului SMS de urgență este asigurată în mod gratuit.

Pe lângă posibilitatea de a accesa serviciile de urgență apelând la „112”, 19 state membre[12] au recurs la aplicații naționale sau regionale puse la dispoziția tuturor utilizatorilor finali[13], care permit comunicațiile de urgență. Aceste mijloace de acces, în funcție de modul în care sunt concepute, le permit utilizatorilor finali să facă schimb de informații suplimentare cu PSAP, să furnizeze informații privind localizarea obținute pe baza telefonului sau să asigure o comunicare bazată pe mesaje text cu PSAP. Belgia, Cipru, Finlanda, Germania, Polonia și Suedia au confirmat că traficul de date generat de aplicația de urgență nu este facturat.

Apelurile eCall sunt direcționate către PSAP eCall în caz de accident. 27 de state membre au raportat în total 658 392 de apeluri eCall în 2023, cu 56 % mai mult decât în 2021, când s-au raportat 421 000 de apeluri eCall.

[8] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE.
[9] Comunicarea prin SMS este utilizată în unele state membre exclusiv pentru utilizatorii finali cu dizabilități, astfel cum se indică în secțiunea 8.
[10] CY, EE, EL, FI, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[11] AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[12] AT (regional), BE, CY, CZ, DE, DK, ES, FI, HU, IT, LT, LU, LV, NL, MT, PL, RO, SE, SK.
[13] Comunicarea bazată pe aplicații este utilizată în unele state membre exclusiv pentru utilizatorii finali cu dizabilități, astfel cum se indică în secțiunea 8.

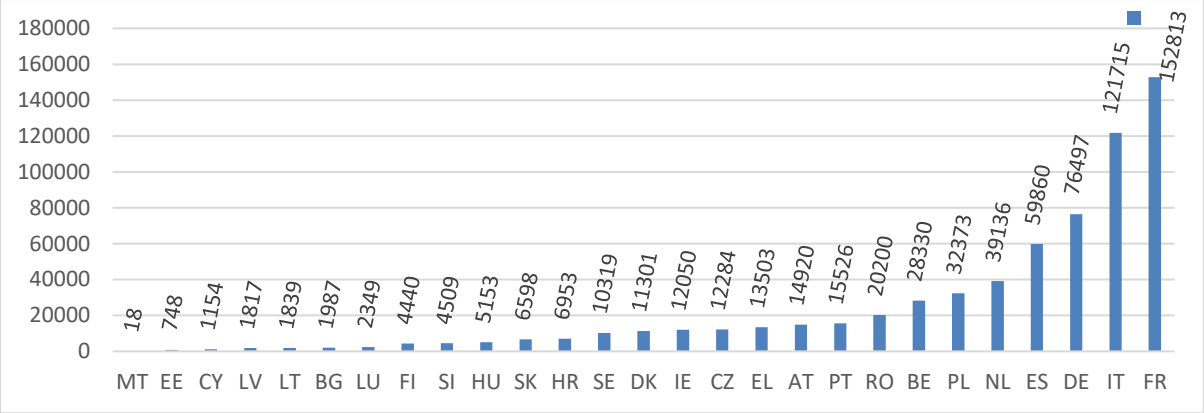


Figura 4. Numărul de apeluri eCall plasate în UE

3. TIMPUL DE RĂSPUNS[14]

22 de state membre au raportat că timpul mediu de răspuns necesar pentru a intra în contact cu serviciile de urgență este de maximum 10 secunde.

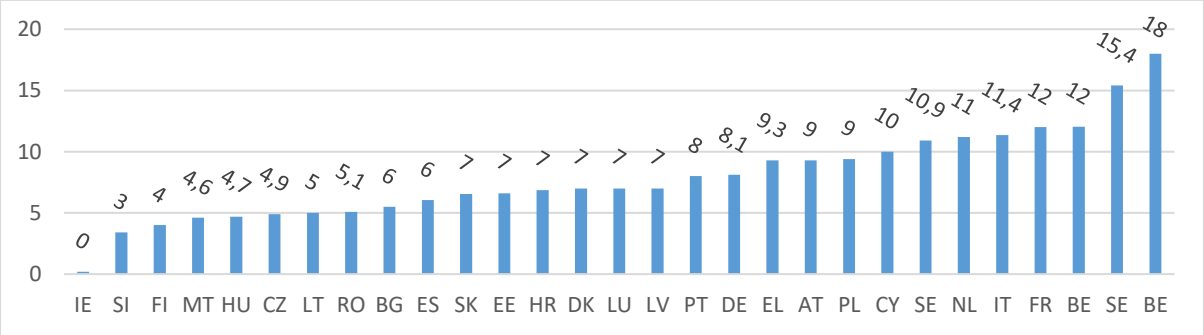


Figura 5. Timpul mediu de răspuns la apelurile de urgență (secunde)

4. RATA DE ABANDON AL APELURILOR

27 de respondenți au raportat[15] cu privire la apelurile care sunt prezentate comutatoarelor PSAP, dar care se încheie înainte de a fi preluate de un operator uman. Abandonarea apelului poate fi cauzată de probleme de rețea, congestia apelurilor, defecțiuni tehnice, capacitatea de gestionare sau deconectarea apelantului (eventual apelarea din greșeală) etc. Deși apelurile involuntare și deconectarea apelantului nu se află sub controlul operatorilor sistemului PSAP, lipsa capacității de gestionare atrage atenția asupra faptului că apelurile la „112” nu sunt preluate și gestionate în mod adecvat în sistemul PSAP național.

[14] Timpul scurs între momentul în care apelul de urgență este prezentat la comutatorul PSAP de prim nivel și momentul în care un operator uman din PSAP răspunde la acesta.

[15] Austria nu a raportat cu privire la aceste date.

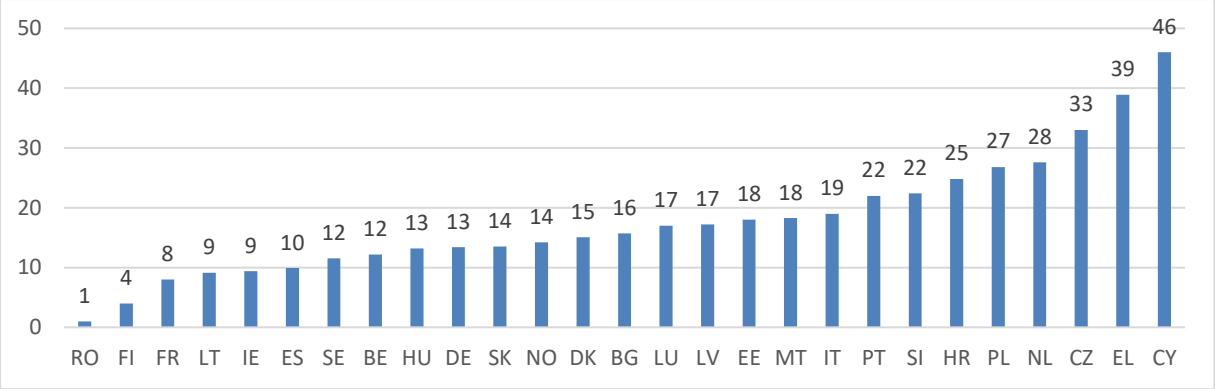


Figura 6. Procentul de apeluri abandonate către numere pentru apeluri de urgență

5. DISPONIBILITATEA INFORMAȚIILOR DE LOCALIZARE A APELANTULUI

Articolul 109 din CECE prevede obligativitatea disponibilității pentru cel mai adecvat PSAP atât a informațiilor de localizare bazate pe rețea[16], cât și a celor mai exacte informații de localizare obținute în baza telefonului.

În majoritatea statelor membre raportoare[17], informațiile de localizare a apelantului bazate pe rețea sunt indisponibile în cazul a mai puțin de 3 % dintre apeluri. Rate mai mari de nefurnizare a informațiilor de localizare a apelantului au fost raportate în Ungaria (4 %), Irlanda (5 %), Estonia (6 %), Franța (7 %), Spania (11 %), Danemarca (15 %) și Letonia (21 %).

15 state membre, în special acolo unde se utilizează soluția de localizare mobilă avansată de urgență (*Advanced Mobile Location* – AML)[18], au raportat cu privire la gradul de disponibilitate a informațiilor de localizare a apelantului pe baza telefonului. Chiar dacă sistemul PSAP național este modernizat pentru a primi AML, un număr semnificativ de apeluri nu beneficiază de aceste informații foarte exacte privind localizarea (până la 60 % din apeluri). Pe lângă localizarea utilizatorului final care plasează un apel la „112”, statele membre ar putea, de asemenea, să activeze AML pentru tipul de comunicații de urgență bazat pe SMS.

Utilizatorii finali de servicii de roaming care vizitează alte state membre s-ar putea găsi într-o situație mai vulnerabilă în cazul unei urgențe, deoarece este posibil ca aceștia să nu fie în măsură să descrie exact locul în care se află. Deși AML este utilizată în 25 de state membre, Islanda și Norvegia, numai 8 state membre au confirmat că funcția care permite obținerea localizării pe baza telefonului este disponibilă pentru utilizatorii finali de servicii de roaming[19].

[16] Deși exactitatea localizării pe baza rețelei poate varia de la 50 m la 40 000 m, informațiile obținute pe baza telefonului mobil indică o localizare mult mai exactă, de până la 5 m.

[17] 15 state membre au furnizat date relevante: BG, CY, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO și SE.

[18] https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/112-112-day-locating-emergency-calls-aml-technology-rise

[19] BE, DK, EE, EL, FI, PT, RO, SE

6. ACURATEȚEA ȘI FIABILITATEA LOCALIZĂRII APELANTULUI

Articolul 109 alineatul (6) din CECE prevede obligația statelor membre de a stabili criterii de acuratețe și fiabilitate ale informațiilor de localizare a apelantului. Regulamentul delegat 2023/444[20] stabilește parametrii ce trebuie luați în considerare de către autoritățile competente atunci când stabilesc criteriile de acuratețe și fiabilitate ale informațiilor de localizare a apelantului. Aceste criterii ar trebui să asigure, în limitele fezabilității tehnice, că poziția utilizatorului final este localizată pe cât de fiabil și de precis este necesar pentru a le permite serviciilor de urgență să îi acorde în mod util asistență utilizatorului final[21].

Articolul 8 din regulamentul delegat obligă statele membre ca, cel târziu până la 5 martie 2024, să furnizeze informații cu privire la adoptarea criteriilor și să explice modul în care au luat în considerare parametrii stabiliți în regulamentul delegat.

În temeiul articolului 8 alineatul (1) litera (a) din regulamentul delegat, 17 state membre[22] au raportat criterii de acuratețe și fiabilitate a localizării apelantului. Toate aceste state membre raportează că, pentru rețelele fixe, localizarea apelantului este furnizată în ceea ce privește adresa fizică a punctului terminal al rețelei, cu o fiabilitate ce variază între 60 și 100 %. Pentru rețelele mobile, 8 state membre[23] raportează o acuratețe de 50 m pentru 80 % din comunicațiile mobile. Alte state membre raportează criterii de acuratețe de până la 100 m și fiabilitate între 55 și 80 %, cu excepția Țărilor de Jos, care au fixat criteriul de precizie la 5 000 m. O prezentare generală a criteriilor de acuratețe și fiabilitate ale informațiilor privind localizarea apelantului raportate de statele membre poate fi găsită în anexa I.

Soluția de localizare mobilă avansată (*Advanced Mobile Location* – AML) care obține soluția de localizare a apelantului pe baza telefonului mobil este pusă în aplicare pe teritoriul a 25 state membre[24] și în Norvegia.

7. TIMPUL MEDIU NECESAR PENTRU OBȚINEREA LOCAȚIEI APELANTULUI DE CĂTRE OPERATORUL 112

Ca urmare a punerii în aplicare a sistemului de tip „push” sau a sistemului „pull” automat, toate statele membre au raportat un timp aproape instantaneu (până la 10 secunde) pentru furnizarea de informații referitoare la *localizarea apelantului pe baza rețelei*.

Dată fiind arhitectura sa inerentă, tehnologiile de *localizare pe baza telefonului* se bazează pe viteza telefoanelor pentru a obține parametrii de localizare relevanți din semnalele GNSS sau Wi-Fi. Pe baza rapoartelor prezentate de 22 state membre, s-a confirmat faptul că furnizarea informațiilor privind locația pe baza telefonului ar putea varia de la o furnizare aproape instantanee la o furnizare care ar putea dura până la 28 de secunde.

[20] Regulamentul delegat (UE) 2023/444 al Comisiei din 16 decembrie 2022 de completare a Directivei (UE) 2018/1972 a Parlamentului European și a Consiliului cu măsuri de asigurare a accesului efectiv la serviciile de urgență prin intermediul comunicațiilor de urgență către numărul european unic pentru apeluri de urgență „112”.

[21] Cauza C 417/18; Hotărârea Curții (Camera a patra) din 5 septembrie 2019, AW și alții/Lietuvos valstybė.

[22] BE, BG, CZ, DE, DK, EE, FI, HR, IE, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE.

[23] BG, DK, FI, HR, IE, IT, LT, SE.

[24] AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PT, RO, SE, SI, SK.

8. ACCESUL LA SERVICIILE DE URGENȚĂ ÎN ROAMING ÎN UE

Toate statele membre și Norvegia au raportat disponibilitatea accesului la „112” și la informațiile privind localizarea apelantului pe baza rețelei în cazul apelurilor în roaming.

16 state membre[25] au furnizat informații cu privire la numărul de apeluri la „112” efectuate de utilizatori finali de servicii de roaming. Aceste state membre reprezintă aproape jumătate din apelurile de urgență la „112”. Pe baza acestor date, se poate extrapola faptul că 2,7 milioane de apeluri de urgență au fost efectuate de utilizatorii finali ai serviciilor de roaming la numărul „112” în UE, ceea ce reprezintă 1,56 % din totalul apelurilor către „112”.

9. ACCESUL LA SERVICIILE DE URGENȚĂ PENTRU UTILIZATORII FINALI CU DIZABILITĂȚI

În conformitate cu articolul 109 alineatul (5) din CECE, statele membre au obligația de a se asigura că utilizatorii finali cu dizabilități beneficiază de un acces la servicii de urgență echivalent cu cel de care se bucură ceilalți utilizatori finali. Articolul 4 din regulamentul delegat stabilește cerințele de echivalență funcțională. Soluțiile de accesibilitate puse în aplicare ar trebui să reproducă (să fie echivalente cu) comunicarea vocală bidirecțională asigurată în cazul unui apel la „112”, inclusiv în roaming. În scopul echivalenței, statele membre ar trebui să se asigure, de asemenea, că localizarea apelantului este disponibilă pentru cel mai adecvat PSAP, pentru a permite serviciilor de urgență să intervină în mod eficace.

Pentru a se conforma acestei obligații, statele membre au implementat o gamă largă de soluții de accesibilitate dedicate utilizatorilor finali cu dizabilități, inclusiv funcția de tip text în timp real, serviciul de conversație totală[26], SMS, aplicații pentru situații de urgență, servicii web, servicii de retransmisie și acces de pe dispozitive speciale.

Tehnologia cea mai utilizată este SMS, care asigură o interacțiune bidirecțională, bazată pe text, între persoana care alertează serviciile de urgență și PSAP. Această tehnologie este disponibilă pentru utilizatorii finali cu dizabilități din 23 de state membre[27] și din Norvegia.

Aplicațiile pentru situații de urgență sunt utilizate în 17 state membre[28] și în Norvegia. În funcție de modul în care sunt concepute, se pot baza pe inițierea unor apeluri de urgență sau a unor comunicații SMS, dar pot servi, de asemenea, drept platformă pentru a oferi comunicații bazate pe text în timp real și servicii de conversație totală. În plus, aplicațiile pot furniza o localizare exactă pe baza telefonului, utilizând date de poziționare GNSS/Wi-Fi (5-100 m).

Serviciile de retransmisie pentru utilizatorii finali cu dizabilități pot, de asemenea, să retransmită o comunicare pentru a accesa serviciile de urgență. Cu toate acestea, funcția de localizare a utilizatorului nu este întotdeauna disponibilă pentru acest mijloc de acces în statele membre.

[25] BE, BG, CY, CZ, DE, DK, EE, HR, HU, IE, IT MT, PT, RO, SE, SI.

[26] Astfel cum se prevede la articolul 2 din CECE: (35) „servicii de conversație totală” înseamnă servicii de conversație multimedia în timp real care permit transferul simetric bidirecțional în timp real de videouri, de text în timp real și de voce între utilizatori aflați în două sau mai multe locații.

[27] AT, BE, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, LT, LU, LV, MT, NL, PT, RO, SE, SI, SK.

[28] AT, BE, BG, CY, CZ, DE, ES, FR, HU, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT.

În plus, Actul european privind accesibilitatea[29] prevede obligația ca funcția de tip text în timp real pentru comunicațiile de urgență să fie disponibilă în plus față de cela de tip voce sau, în cazurile în care există opțiunea utilizării funcției video, a comunicațiilor de urgență sincronizate sub formă de conversație totală[30]. În temeiul articolului 7 alineatul (1) din Regulamentul delegat (UE) 2023/444, statele membre au furnizat informații privind implementarea preconizată a funcției de comunicare de urgență sub formă de text în timp real; aceste informații sunt prezentate în anexa III.

O imagine de ansamblu a mijloacelor de acces alternative pentru utilizatorii finali cu dizabilități utilizate în prezent în UE este prezentată în anexa II.

10. ACTUALIZĂRI ALE PSAP ÎN STATELE MEMBRE

Regulamentul delegat 2023/444[31] recunoaște că migrarea de la tehnologia cu comutare de circuite la tehnologia cu comutare de pachete în rețelele de comunicații electronice ar declanșa implementarea de noi mijloace de comunicații de urgență. Tehnologiile cu comutare de pachete oferă comunicații de urgență versatile, care se adaptează atât la nevoile utilizatorilor finali, cât și la cele ale serviciilor de urgență. Serviciile de voce vor funcționa prin intermediul tehnologiilor VoIP bazate pe un subsistem multimedia IP, cum ar fi *Voice over Long Term Evolution* (VoLTE), *Voice over New Radio* (VoNR în 5G) și *Voice over Wi-Fi* (VoWiFi). Între timp, această migrare ar permite funcționarea serviciilor bazate pe text și video, cum ar fi funcția de tip text în timp real și serviciul de conversație totală, astfel cum impune Actul european privind accesibilitatea. Informațiile contextuale esențiale, cum ar fi localizarea apelantului sau setul minim de date pentru eCall, ar putea fi completate în cadrul noii tehnologii cu alte informații vitale disponibile pe dispozitiv, prin diferiți senzori sau în rețea.

Potențialul tehnologiilor digitale ar putea fi exploatat pe deplin numai dacă atât serviciile de comunicații electronice, cât și sistemele PSAP naționale sunt capabile să fructifice evoluțiile tehnologice.

Legislația UE prevede deja modernizarea sistemelor PSAP naționale pentru a putea gestiona comunicațiile de urgență specifice care funcționează cu tehnologie cu comutare de pachete. În temeiul Actului european privind accesibilitatea, sistemele PSAP naționale vor trebui să fie compatibile și să prelucreze comunicații sub formă de text în timp real sau conversație totală până la 28 iunie 2025 sau, prin derogare, până la 28 iunie 2027[32]. Aceste servicii de comunicații de urgență pot fi implementate numai cu ajutorul tehnologiei cu comutare de pachete.

Termenul legal pentru modernizarea sistemelor PSAP naționale pentru a putea gestiona apelurile eCall bazate pe IMS este prevăzut în Regulamentul delegat (UE) 2024/1084 al

[29] Directiva (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului din 17 aprilie 2019 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor.
[30] Actul european privind accesibilitatea, articolul 4 alineatul (1) și anexa I secțiunea IV litera (a).
[31] Considerentul 2 din Regulamentul delegat 2023/444.
[32] Actul european privind accesibilitatea, articolul 4 alineatul (8) și anexa I secțiunea V.

Comisiei[33]. În consecință, infrastructurile PSAP naționale vor trebui să fie modernizate până la 1 ianuarie 2026.

În temeiul articolului 7 din Regulamentul delegat 2023/444, până la 5 noiembrie 2023, statele membre trebuiau să trimită Comisiei o foaie de parcurs pentru modernizarea sistemului PSAP național pentru a primi, a răspunde și a prelucra comunicațiile de urgență prin intermediul tehnologiei cu comutare de pachete. 23 de state membre[34] și Norvegia au furnizat informațiile relevante. În unele state membre, migrarea către tehnologia cu comutare de pachete s-a efectuat deja. Din datele raportate, comunicațiile de urgență prin comutarea de pachete ar trebui să fie posibile în toate statele membre până cel târziu în 2027. Statele membre au furnizat, de asemenea, informații cu privire la momentul în care PSAP vor fi capabile să prelucreze comunicații sub formă de text în timp real. Deși acest mijloc de acces este deja disponibil în unele state membre, până cel târziu la sfârșitul anului 2027, toate PSAP din UE ar trebui să fie capabile să prelucreze comunicații sub formă de text în timp real. Detalii suplimentare privind foile de parcurs ale statelor membre pentru modernizarea sistemelor PSAP naționale sunt disponibile în anexa III.

11. CONCLUZII

Principalele constatări ale prezentului raport sunt următoarele:

- Apelurile de urgență la numărul european unic pentru apeluri de urgență „112” au crescut semnificativ față de 2021, având o pondere de 62 % în totalul apelurilor de urgență: dintr-un total de 285 de milioane de apeluri de urgență plasate în UE, 176 de milioane au fost apeluri la „112”. Se estimează că 2,7 milioane de apeluri de urgență au fost efectuate de utilizatorii finali ai serviciilor de roaming la numărul european unic pentru apeluri de urgență 112, reprezentând 1,56 % din totalul apelurilor către 112.

- Punerea în aplicare a funcției de localizare a apelantului pe baza telefonului a continuat să se îmbunătățească în UE. Începând din septembrie 2024, 25 state membre, Islanda și Norvegia asigură că soluția AML este activată în cadrul sistemului lor PSAP. Cu toate acestea, numai 8 state membre au confirmat că funcția de localizare pe baza telefonului este disponibilă pentru utilizatorii finali de servicii de roaming.

- Utilizatorii finali cu dizabilități nu beneficiază încă de mijloace pe deplin echivalente de acces la serviciile de urgență, în special atunci când utilizează serviciile de roaming. Atunci când nu sunt în măsură să plaseze un apel la „112”, acești utilizatori finali trebuie să se bazeze pe soluții fragmentate de la nivel național. Se preconizează însă că această situație se va schimba pe măsură ce statele membre își pregătesc sistemele PSAP pentru a prelucra comunicații sub formă de text în timp real, iar furnizorii de servicii de comunicații electronice se pregătesc să implementeze comunicații sub formă de text în timp real până în iunie 2025, în conformitate cu cerințele Actului european privind accesibilitatea.

[33] Regulamentul delegat (UE) 2024/1084 al Comisiei din 6 februarie 2024 de modificare a Regulamentului delegat (UE) nr. 305/2013 de completare a Directivei 2010/40/UE a Parlamentului European și a Consiliului în ceea ce privește furnizarea în mod armonizat a unui sistem eCall interoperabil la nivelul UE.

[34] AT, BE, BG, CY, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, HR, IE, IT, LT, MT, NL, PL, PT, RO, SE, SI, SK.

- Sistemele PSAP naționale sunt modernizate prin adoptarea tehnologiei cu comutare de pachete. Acest lucru este impus de legislația UE pentru comunicații sub formă de text în timp real și pentru apeluri eCall, cu termene de punere în aplicare în 2025, 2026 și 2027. Se preconizează că infrastructurile PSAP devin din ce în ce mai versatile și mai redundante, permițând diferite tipuri de comunicații de urgență.

ANEXA I – ARTICOLUL 8 ALINEATUL (1) LITERA (A) CRITERII DE ACURATEȚE ȘI FIABILITATE ALE INFORMAȚIILOR DE LOCALIZARE A APELANTULUI

	Rețele mobile		Rețele fixe	
	Criteriul de acuratețe (metri)	Criteriul de fiabilitate (%)	Criteriul de acuratețe (informații referitoare la adresa fizică a punctului terminal al rețelei)	Criteriul de fiabilitate (%)
AT	N/A	N/A	N/A	N/A
BE	N/A	N/A	Da	94 %
BG	50 m	80 %	Da	90 %
CY	N/A	N/A	N/A	N/A
CZ	100 m	55 %	Da	100 %
DE	N/A	N/A	Da	N/A
DK	50 m	80 %	Da	N/A
EE	50 m	60 %	Da	60 %
EL	N/A	N/A	N/A	N/A
ES	N/A	N/A	N/A	N/A
FI	50 m	80 %	Da	100 %
FR	N/A	N/A	N/A	N/A
HR	50 m	80 %	Da	N/A
HU	N/A	N/A	N/A	N/A
IE	50 m	80 %	Da	99 %
IT	50 m	80 %	Da	82 %
LT	GSM: 750 m UMTS: 550 m LTE: 350 m 5G SA: 150 m AML: 50 m	GSM, UMTS, LTE, 5G SA: 67 % AML: 80 %	Da	95 %
LU	N/A	N/A	N/A	N/A
LV	N/A	N/A	Da	100 %
MT	N/A	N/A	N/A	N/A
NO	N/A	N/A	N/A	N/A
NL	5000 m	85 %	N/A	N/A
PL	N/A	N/A	Da	100 %
PT	100 m	60 %	Da	95 %
RO	N/A	N/A	Da	95 %
SE	50 m	80 %	Da	99 %
SI	N/A	N/A	N/A	N/A
SK	N/A	N/A	N/A	N/A

ANEXA II – MIJLOACE ALTERNATIVE DE ACCES LA SERVICIILE DE URGENȚĂ ÎN STATELE MEMBRE ALE UE ȘI ÎN ȚĂRILE SEE

	Caracteristică disponibilă
	Caracteristică indisponibilă

	Mijloace de acces	Caracter interactiv	Localizarea utilizatorului	Înregistrarea nu este necesară	Gratuit	Acces în roaming	Gratuit în roaming	Numărul de accesări
AT	SMS la număr lung							580
	Aplicație							294
BE	SMS la număr scurt							N/A
	Aplicație (112.be)							N/A
BG	RTT (în aplicația 112 din Bulgaria)							N/A
	Aplicație (112 Bulgaria)							4
	Serviciu bazat pe internet							
CY	SMS la 112							N/A
	RTT (în aplicația 112 din Cipru/IOS 11 Cipru)							N/A
CZ	SMS la 112							739
	Aplicație (zachranka)							N/A
	Acces la servicii de urgență bazat pe internet							N/A
	Serviciu de retransmisie cu accesibilitate generală							N/A
	Serviciu specializat de retransmisie pentru situații de urgență							N/A
	Dispozitive specializate din locații fixe							0
DE	Aplicație							9671*
	Serviciu de retransmisie general							772
DK	SMS la număr lung							95
EE	SMS la 112							838
EL	SMS la 112							1478
ES	SMS regionale la numere lungi							338
	Serviciu specializat de retransmisie pentru situații de urgență (apel video)							200
	Aplicație							200
FI	SMS la 112							5950
FR	SMS la 114							305,452
	Conversație totală ca serviciu de rețea							N/A
	Aplicație							N/A

	Mijloace de acces	Caracter interactiv	Localizarea utilizatorului	Înregistrarea nu este necesară	Gratuit	Acces în roaming	Gratuit în roaming	Numărul de accesări
	Acces la servicii de urgență bazat pe internet							N/A
	RTT ca serviciu de rețea (www.info.urgence114.fr)							N/A
	RTT ca aplicație (www.info.urgence114.fr)							N/A
	Serviciu specializat de retransmisie pentru situații de urgență							N/A
HR	SMS la 112							15
HU	SMS la 112							18890
	Aplicație (112-SOS)							
IE	SMS la 112							1,279
IT	Aplicație (Flag Mii)							N/A
	Aplicație (Where ARE U)							N/A
	Serviciu specializat de retransmisie pentru situații de urgență							N/A
LT	SMS la 112							39,464
	Aplicație (112 app)							186
LU	SMS la 112							N/A
	Aplicații (GouvAlert, Echo 112)							N/A
LV	SMS la 112							N/A
	Aplicație							N/A
MT	SMS la număr lung							4
	Aplicația „112.mt”							228
	Serviciul online 112.mt							
	RTT în rețea (număr lung)							
	RTT în aplicație							
	Raportare prin 112.mt							
NL	RTT în aplicație (112NL)							N/A
	Acces la servicii de urgență bazat pe internet							N/A
	SMS la 112							N/A
	Serviciu specializat de retransmisie pentru situații de urgență							N/A
	Serviciu de retransmisie cu accesibilitate generală							N/A
PL	Aplicație (Alarm 112)							1,836
PT	SMS la număr lung							N/A
	Aplicație pentru situații de urgență							7
RO	SMS la 113							N/A
SE	SMS la 112							142

	Mijloace de acces	Caracter interactiv	Localizarea utilizatorului	Înregistrarea nu este necesară	Gratuit	Acces în roaming	Gratuit în roaming	Numărul de accesări
	Serviciu de retransmisie general							1,083
SI	SMS la 112							N/A
	Acces la servicii de urgență bazat pe internet							N/A
SK	SMS la 112							N/A
NO	SMS 112							N/A
	Aplicație, serviciu web și retransmisie (același site)							

*din 28.9.2021

ANEXA III – ARTICOLUL 7 ALINEATUL (2) FOAIE DE PARCURS PENTRU MODERNIZAREA SISTEMELOR PSAP NAȚIONALE PRIN ADOPTAREA TEHNOLOGIEI CU COMUTARE DE PACHETE

	Data migrării la comunicarea de urgență cu comutare de pachete a sistemului PSAP	PSAP capabile să prelucreze comunicații sub formă de text în timp real
AT	T2 2025	T2 2025
BE	T1 2025	27 iunie 2027
BG	30 martie 2026	30 martie 2026
CY	1 ianuarie 2026	N/A
CZ	1 martie 2025	1 octombrie 2026
DE	PSAP migrat	N/A
DK	PSAP migrat	Vara 2027
EE	28 iunie 2025	28 iunie 2025
EL	PSAP migrat	T2 2026
ES	iulie 2024	N/A
FI	PSAP migrat	Vara 2025
FR	N/A	N/A
HR	26 februarie 2025	28 iunie 2025
HU	T4 2024	N/A
IE	2024	T4 2024
IT	mai 2025	N/A
LT	octombrie 2026	martie 2027
LU	N/A	N/A
LV	N/A	N/A
MT	PSAP migrat	Da, pentru aplicație
NO	N/A	N/A
NL	jumătatea anului 2026 – sfârșitul anului 2027	Da, pentru aplicație. RTT integrat – de la jumătatea anului 2026
PL	aprilie 2025	iunie 2025
PT	mai 2024	ianuarie 2025
RO	T4 2025	T4 2027
SE	PSAP migrat	T3 2025
SI	T1 2025	sfârșitul anului 2025
SK	T3 2024	N/A