EUROPSKA
KOMISIJA

Bruxelles, 18.12.2024.
COM(2024) 575 final

IZVJEŠĆE KOMISIJE EUROPSKOM PARLAMENTU I VIJEĆU

o učinkovitosti primjene jedinstvenog europskog broja za hitne slučajeve 112

1. UVOD

U ovom se izvješću preispituje učinkovitost primjene jedinstvenog europskog broja za hitne slučajeve 112 u skladu s člankom 109. stavkom 4. Europskog zakonika elektroničkih komunikacija[1] (EECC). Izvješće se temelji na odgovorima država članica i Norveške na upitnik[2] podnesen Odboru za komunikacije (COCOM)[3] o provedbi komunikacije prema hitnim službama i europskom broju za hitne slučajeve 112 te na izvješćima koja su države članice dostavile u skladu s člankom 7. stavkom 1. i člankom 8. Delegirane uredbe 2023/444. Bilo je to 16. takvo prikupljanje podataka koje su službe Komisije provele od 2007.

Prema članku 109. stavku 4. EECC-a do 21. prosinca 2020. i svake dvije godine nakon toga Komisija je dužna podnijeti izvješće Europskom parlamentu i Vijeću o učinkovitosti primjene europskog broja za hitne slučajeve 112. Drugo takvo izvješće objavljeno je 16. prosinca 2022.[4]

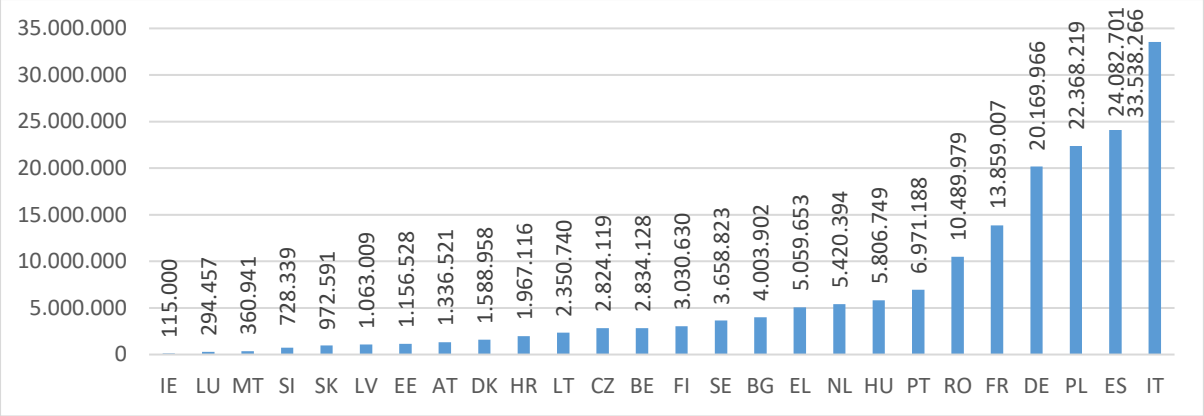
Podaci prikupljani za aktualno izvješće temelje se na specifičnim pitanjima kako bi se moglo procijeniti stupanj provedbe zahtjeva iz propisa EU-a i poboljšanje nacionalnih sustavâ pristupnih točaka sigurnosnog poziva (PSAP). Razdoblje izvješćivanja o kvantitativnim podacima[5] (npr. broj poziva prema hitnim službama na broj 112) je od 1. siječnja 2023. do 31. prosinca 2023. Pri procjeni dostupnosti sustava (npr. uvođenje rješenja za utvrđivanje lokacije pozivatelja, aplikacije itd.) u izvješću se koriste najnovije raspoložive informacije. Države članice i promatrači iz COCOM-a iz zemalja kandidatkinja i zemalja EGP-a pozvani su 4. travnja 2024. da dostave odgovore do 7. lipnja 2024.

Države članice pozvane su da razviju vlastite mjerna alate za praćenje niza pokazatelja kako bi dostavile točne podatke o funkcioniranju svojih sustava komunikacije prema hitnim službama. Ako se u izvješću ne spominju države članice u vezi s kvalitativnim ili kvantitativnim procjenama, to znači da službama Komisije nisu dostavljeni odgovarajući podaci.

2. POZIVI NA BROJ 112

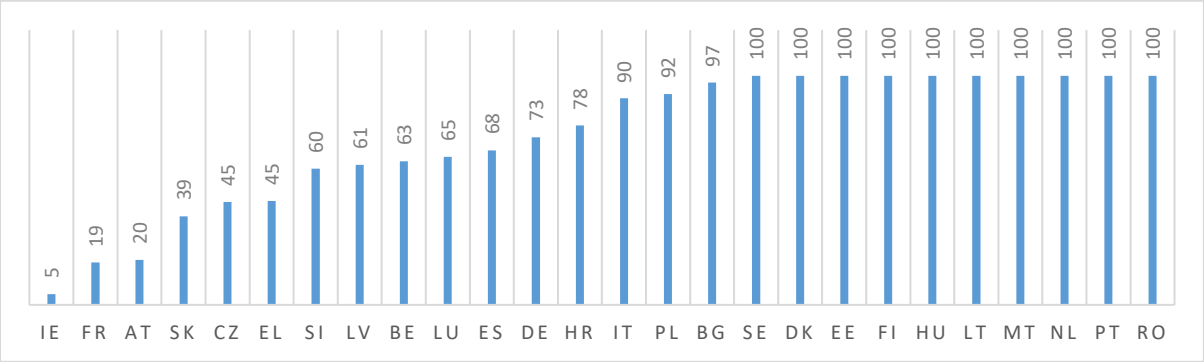
U 2023. broj poziva na jedinstveni europski broj za hitne slučajeve 112 porastao je na 176 milijuna, odnosno za 15 % u odnosu na 2021. Ukupni broj poziva prema hitnim službama, što uključuje pozive na nacionalne brojeve za hitne slučajeve tamo gdje su još u upotrebi, porastao je za 6 % odnosno na 285 milijuna. U 2023. pozivi na broj 112 činili su 62 % svih poziva prema hitnim službama.

[1] Direktiva (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija (SL L 321, 17.12.2018., str. 36.).
[2] COCOM24-01
[3] Odbor za komunikacije osnovan na temelju članka 118. EECC-a.
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2022-report-implementation-112-eu-emergency-number
[5] Kvantitativni podaci prikupljaju se svake dvije godine i odnose se samo na godinu neposredno prije izvješća kako bi se tijelima nadležnima za izvješćivanje smanjilo administrativno opterećenje.



Slika 1. Broj poziva na broj 112

Broj 112 jedinstveni je europski broj hitnih službi u Danskoj, Estoniji, Finskoj, Malti, Nizozemskoj, Portugalu, Rumunjskoj i Švedskoj. Međutim, samo se 19 % poziva na broj 112 u Uniji uputi u tim zemljama. Velika većina poziva na broj 112 upućuje se u državama članicama u kojima su još u upotrebi nacionalni brojevi. Udio upotrebe jedinstvenog europskog broja među tim državama članicama znatno se razlikuje i kreće se od 5 % u Irskoj do 97 % u Bugarskoj.



Slika 2. Postotak poziva na broj 112

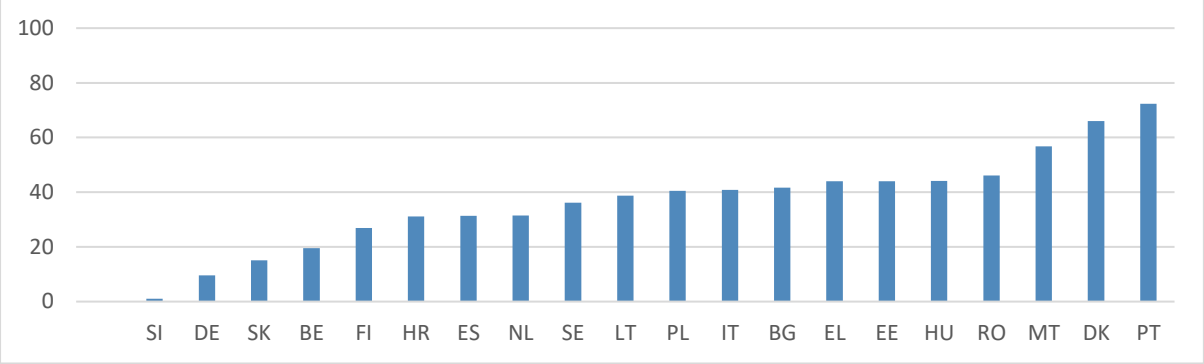
Pozivi na broj 112 s mobilnih telefona znatno su nadmašili pozive iz nepokretnih mreža. U 2023. u prosjeku je 82 % poziva upućeno s mobilnih telefona. Međutim, upotreba mobilnih telefona za komunikaciju prema hitnim službama razlikuje se među državama članicama, od 65 % u Njemačkoj, 77 % u Italiji pa do 98 % u Češkoj i 99 % u Latviji.

Udjel lažnih poziva[6] u ukupnom broju poziva prema hitnim službama i dalje znatno varira među državama članicama[7] te doseže čak 72 % u Portugalu. Neke države članice ne dopuštaju pozive s telefona bez SIM kartice kako bi se smanjio rizik od lažnih poziva koji bi mogli opteretiti PSAP sustav. Međutim, pristup hitnim službama s telefona bez SIM kartice obvezan je u većini država članica (njih 19)[8].

[6] Lažni su pozivi oni nakon kojih izostane intervencija ili pomoć PSAP-a ili hitnih službi. U nju se ne ubrajaju pozivi kojima se dojavljuje hitan slučaj za koji je određeni dio PSAP-a već pokrenuo intervenciju ili pružanje pomoći, pa zato nije pokrenuta zasebna intervencija ili pomoć.

[7] Podatke o nenamjenskim i zlonamjernim pozivima dostavilo je 20 država članica.

[8] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE.



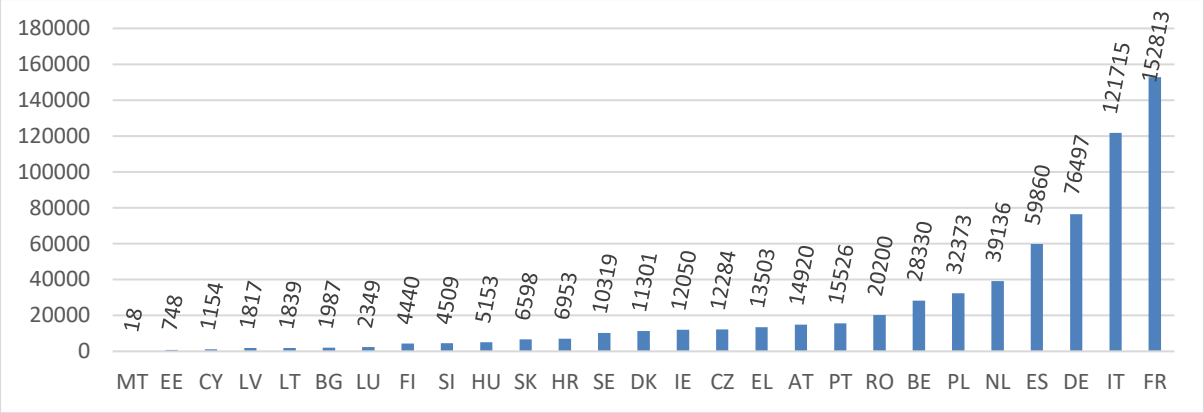
Slika 3. Lažni pozivi na brojeve hitnih službi (%)

Sedamnaest država članica propisalo je da svi krajnji korisnici moraju imati mogućnost komunikacije s hitnim službama putem SMS poruka[9]. U 13 država članica[10] SMS poruke hitnim službama šalju se na broj 112. Broj SMS poruka prema hitnim službama znatno varira, od nekoliko tisuća do nekoliko desetaka tisuća, ovisno o razini promicanja te vrste komunikacije prema hitnim službama. Četrnaest država članica[11] potvrdilo je da su SMS poruke hitnim službama besplatne.

Uz mogućnost pristupa hitnim službama pozivom na broj 112, 19 država članica[12] uvelo je nacionalne ili regionalne aplikacije koje svim krajnjim korisnicima[13] omogućuju komunikaciju s hitnim službama. Takvi načini pristupa, ovisno o izvedbi, omogućuju krajnjim korisnicima slanje dodatnih informacija PSAP-u, slanje lokacijskih informacija iz mobilnog uređaja ili tekstualnu komunikaciju sa PSAP-om. Belgija, Cipar, Finska, Njemačka, Poljska i Švedska potvrdile su da je podatkovni promet aplikacija za hitne slučajeve besplatan.

U slučaju nesreće pozivi eCall usmjeravaju se prema eCall PSAP-u. U 2023. 27 država članica prijavilo je ukupno 658 392 poziva eCall, što je 56 % više nego 2021., kada je prijavljeno 421 000 poziva eCall.

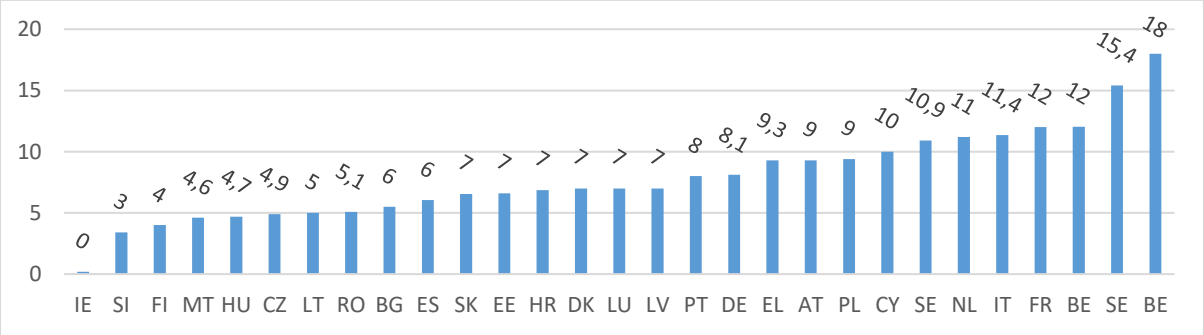
[9] Komunikacija SMS porukama u nekim je državama članicama dostupna isključivo krajnjim korisnicima s invaliditetom, kako je navedeno u odjeljku 8.
[10] CY, EE, EL, FI, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[11] AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[12] AT (ovisi o regiji), BE, CY, CZ, DE, DK, ES, FI, HU, IT, LT, LU, LV, NL, MT, PL, RO, SE, SK.
[13] Komuniciranje aplikacijom u nekim je državama članicama dostupno isključivo krajnjim korisnicima s invaliditetom, kako je navedeno u odjeljku 8.



Slika 4. Broj poziva eCall upućenih u EU-u

3. VRIJEME JAVLJANJA[14]

Ukupno 22 države članice izvijestile su da je prosječno vrijeme javljanja potrebno za uspostavu kontakta s hitnim službama deset sekundi ili kraće.

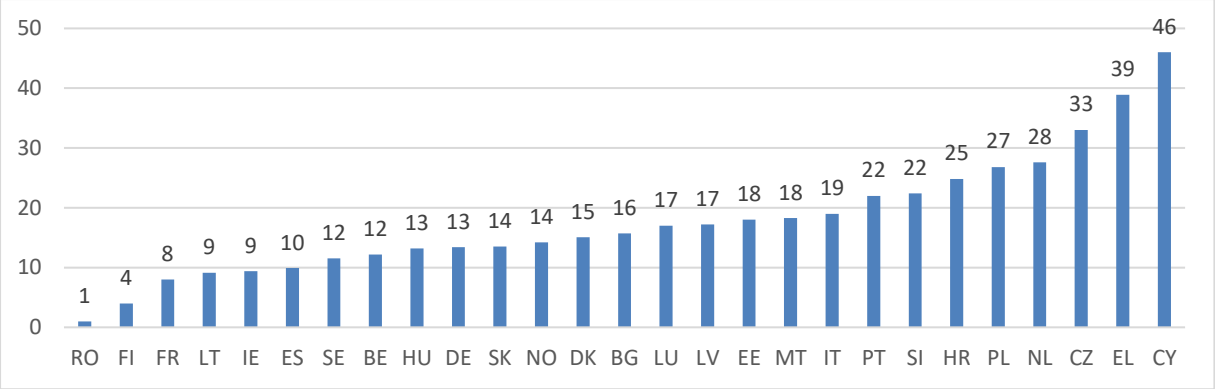


Slika 5. Prosječno vrijeme javljanja na pozive prema hitnim službama (u sekundama)

4. UDJEL NEOSTVARENIH POZIVA

Ukupno 27 sudionika izvijestilo je[15] o pozivima koji stignu do centrala PSAP-a, ali se prekinu prije javljanja operatera. Neostvareni pozivi mogu biti uzrokovani problemima u mreži, zagušenjem zbog velikog broja poziva, tehničkim kvarovima, kapacitetom obrade, pozivateljevim prekidom poziva (npr. zbog pogrešno biranog broja) itd. Premda operatori PSAP sustava ne mogu utjecati na nehotične pozive i pozivateljeve prekide poziva, nedovoljan kapacitet obrade upućuje na to da javljanje na pozive na broj 112 i njihova obrada ne funkcioniraju kako treba u nacionalnom PSAP sustavu.

[14]Vrijeme od trenutka kad je poziv hitnoj službi primljen na prvoj razini centrale PSAP-a do javljanja operatera PSAP-a na poziv.
[15]Austrija nije dostavila te podatke.



Slika 6. Postotak neostvarenih poziva prema hitnim službama

5. RASPOLOŽIVOST LOKACIJE POZIVATELJA

Prema članku 109. EECC-a obvezno je stavljanje na raspolaganje najprimjerenijem PSAP-u informacija o lokaciji na temelju mreže i točnijih[16] informacija o lokaciji pozivatelja koje se dobivaju iz mobilnog uređaja.

U većini država članica koje su dostavile podatke[17] neraspoloživost informacija o lokaciji pozivatelja na temelju mreže zabilježena je u manje od 3 % poziva. Nepružanje lokacije pozivatelja češće je zabilježeno u Mađarskoj (4 %), Irskoj (5 %), Estoniji (6 %), Francuskoj (7 %), Španjolskoj (11 %), Danskoj (15 %) i Latviji (21 %).

O raspoloživosti lokacije pozivatelja iz uređaja izvijestilo je 15 država članica, ponajprije one u kojima je uvedeno napredno lociranje mobilnog uređaja (AML, Advanced Mobile Location)[18]. No čak i kad je nacionalni PSAP sustav nadograđen za primanje AML-a, za znatan broj poziva ta vrlo točna lokacija i dalje nije dostupna (do 60 % poziva). Uz lociranje krajnjeg korisnika koji nazove broj 112, države članice mogle bi omogućiti i AML za komunikaciju s hitnim službama putem SMS poruka.

Krajnji korisnici u roamingu, tj. koji su u drugoj državi članici, mogli bi biti u nepovoljnijem položaju u hitnom slučaju jer možda neće moći precizno opisati svoju lokaciju. AML je uveden u 25 država članica, Islandu i Norveškoj, ali samo je osam država članica potvrdilo da je lociranje na temelju informacija iz mobilnog uređaja dostupno za krajnje korisnike u roamingu[19].

6. PRECIZNOST I POUZDANOST LOKACIJE POZIVATELJA

Člankom 109. stavkom 6. EECC-a od država članica zahtijeva se da utvrde kriterije za preciznost i pouzdanost informacija o lokaciji pozivatelja. Delegiranom uredbom 2023/444[20]

[16]Točnost mrežnih lokacijskih informacija može varirati od 50 m do 40 000 m, dok je lociranje na temelju informacija iz mobilnog uređaja mnogo točnije, do unutar 5 m.

[17]Odgovarajuće podatke dostavilo je 15 država članica: BG, CY, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO i 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

[20]Delegirana uredba Komisije (EU) 2023/444 od 16. prosinca 2022. o dopuni Direktive (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća mjerama za osiguravanje učinkovitog pristupa hitnim službama putem komunikacije prema hitnim službama na jedinstveni europski broj za hitne slučajeve 112.

parametrima koje nadležna regulatorna tijela moraju uzeti u obzir pri određivanju kriterija točnosti i pouzdanosti informacija o lokaciji pozivatelja. Tim bi se kriterijima, u granicama tehničke izvedivosti, trebalo osigurati da se krajnji korisnik locira pouzdano i točno kako bi se hitnim službama omogućilo da učinkovito pruže pomoć tom krajnjem korisniku[21].

Na temelju članka 8. Delegirane uredbe države članice obvezne su najkasnije do 5. ožujka 2024. izvijestiti o donošenju kriterija i objasniti kako su uzele u obzir parametre utvrđene u Delegiranoj uredbi.

U skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (a) Delegirane uredbe 17 država članica[22] izvijestilo je o kriterijima točnosti i pouzdanosti lokacije pozivatelja. Sve su te države članice navele da se za fiksnu mrežu lokacija pozivatelja navodi u smislu fizičke adrese priključne točke mreže, čija pouzdanost varira od 60 do 100 %. Za pokretne mreže osam država članica[23] navele su točnost od 50 m za 80 % pokretne komunikacije. Ostale su navele kriterije točnosti do 100 m i pouzdanost između 55 % i 80 %, osim Nizozemske, koja je kao kriterij navela 5 000 m. Pregled kriterija za točnost i pouzdanost informacija o lokaciji pozivatelja koje dostavljaju države članice nalazi se u Prilogu I.

Rješenje za napredno lociranje mobilnih uređaja (AML, *Advanced Mobile Location*) koje iz mobilnog uređaja izvodi rješenje za lociranje pozivatelja koristi se na državnom području 25 država članica[24] i Norveške.

7. PROSJEČNO VRIJEME POTREBNO DA CENTAR 112 DOBIJE LOKACIJU POZIVATELJA

Zahvaljujući uvođenju sustava „guranja” (engl. *push*) ili automatskog sustava „povlačenja” (engl. *pull*), sve države članice izvijestile su o gotovo trenutačnom (unutar deset sekundi) dobivanju lokacije pozivatelja na temelju mreže.

Tehnologije lokacije dobivene iz mobilnih uređaja zbog prirode svoje arhitekture oslanjaju se na brzinu mobilnih uređaja za izdvajanje relevantnih lokacijskih parametara iz GNSS ili Wi-Fi signala. Na temelju izvješća 22 država članica potvrđeno je da slanje lokacijskih informacija iz mobilnog uređaja može biti gotovo trenutačno ili potrajati do 28 sekundi.

8. PRISTUP HITNIM SLUŽBAMA U *ROAMINGU* U EU-U

Sve države članice i Norveška izvijestile su o dostupnosti pristupa broju 112 i informacija o lokaciji pozivatelja na temelju mreže u slučaju poziva u roamingu.

Ukupno 16 država članica[25] dostavilo je podatke o broju poziva krajnjih korisnika na broj 112 u roamingu. U tim državama ukupno je ostvarena polovina poziva prema hitnim službama na broj 112. Na temelju tih podataka može se zaključiti da su krajnji korisnici u *roamingu* uputili 2,7 milijuna hitnih poziva na broj 112 u EU-u, što je 1,56 % svih poziva na broj 112.

[21] Predmet C 417/18; Presuda Suda (četvrto vijeće) od 5. rujna 2019., AW i dr./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
[25] BE, BG, CY, CZ, DE, DK, EE, HR, HU, IE, IT MT, PT, RO, SE, SI.

9. PRISTUP KRAJNJIH KORISNIKA S INVALIDITETOM HITNIM SLUŽBAMA

Prema članku 109. stavku 5. EECC-a države članice dužne su se pobrinuti da krajnji korisnici s invaliditetom imaju pristup hitnim službama koji je jednak pristupu koji imaju drugi krajnji korisnici. U članku 4. Delegirane uredbe utvrđuju se uvjeti funkcionalne ekvivalentnosti. Primijenjena rješenja za pristupačnost trebala bi biti replika (ekvivalent) dvosmjerne glasovne komunikacije kakva se pruža u slučaju poziva na broj 112. Prema načelu ekvivalentnosti, države članice trebale bi se pobrinuti i da je lokacija pozivatelja dostupna najprimjerenijem PSAP-u kako bi hitne službe mogle uspješno intervenirati.

Da bi ispunile tu obvezu, države članice primjenjuju razna rješenja za pristupačnost namijenjena krajnjim korisnicima s invaliditetom, uključujući tekstualnu komunikaciju u stvarnom vremenu, cjelokupni razgovor[26], SMS poruke, aplikacije za hitne slučajeve, mrežne usluge, usluge prijenosa i pristup s posebnih uređaja.

Najčešće se koristi SMS tehnologija, koja omogućuje dvosmjernu tekstualnu interakciju između osobe koja obavješćuje hitnu službu i PSAP-a. SMS poruke krajnjim su korisnicima s invaliditetom na raspolaganju u 23 države članice[27] i Norveškoj.

Aplikacije za hitne slučajeve uvedene su u 17 država članica[28] i Norveškoj. Ovisno o izvedbi, koriste pozive prema hitnim službama ili SMS poruke, ali mogu služiti i kao platforma za tekstualne komunikacije i cjelokupne razgovore u stvarnom vremenu. Usto, mogu slati točnu lokaciju iz mobilnog uređaja na temelju GNSS/Wi-Fi podataka o pozicioniranju (5–100 m).

Usluge prijenosa za krajnje korisnike s invaliditetom također mogu prenositi komunikaciju za pristup hitnim službama. No u državama članicama korisnikova lokacija nije uvijek dostupna za taj način pristupa.

Zatim, Europskim aktom o pristupačnosti[29] zahtijeva se, uz glasovnu komunikaciju, dostupnost tekstualne komunikacije prema hitnim službama u stvarnom vremenu ili, ako je dostupna, videokomunikacije koja je sinkronizirana kao cjelokupni razgovor[30]. Države članice izvijestile su u skladu s člankom 7. stavkom 1. Delegirane uredbe 2023/444 o očekivanom uvođenju tekstualne komunikacije prema hitnim službama u stvarnom vremenu kako je navedeno u Prilogu III.

Pregled alternativnih načina pristupa za krajnje korisnike s invaliditetom koji se trenutačno koriste u EU-u nalazi se u Prilogu II.

10. NADOGRADNJE PSAP-A U DRŽAVAMA ČLANICAMA

U Delegiranoj uredbi 2023/444[31] navodi se da bi prelazak s tehnologija s komutacijom kanala na tehnologije s komutacijom paketa u elektroničkim komunikacijskim mrežama potaknulo

[26]Kako je utvrđeno u članku 2. EECC-a: (35) „usluga cjelokupnog razgovora” znači multimedijski razgovor u stvarnom vremenu kojim se u stvarnom vremenu omogućuje dvosmjeran simetričan prijenos videozapisa, teksta i govora između korisnika na dvije ili više lokacija.

[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.

[29] Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga:

[30] Članak 4. stavak 1. Europskog akta o pristupačnosti i dio IV. točka (a) Priloga I. tom aktu.

[31] Uvodna izjava 2. Delegirane uredbe (EU) 2023/444.

uvođenje novih načina komunikacije s hitnim službama. Tehnologije s komutacijom paketa omogućuju raznovrsnu komunikaciju s hitnim službama koje se prilagođavaju potrebama krajnjih korisnika i hitnih službi. Glasovne usluge odvijat će se putem pokretnih i nepokretnih upravljanih VoIP tehnologija koje se temelje na IP multimedijskom podsustavu, kao što su Voice over Long Term Evolution (VoLTE), Voice over New Radio (VoNR u 5G mreži) i Voice over Wi-Fi (VoWiFi). U međuvremenu bi se tom migracijom omogućile tekstualne i videousluge kao što su tekstualni razgovor u stvarnom vremenu i cjelokupni razgovor, u skladu s Europskim aktom o pristupačnosti. Ključne kontekstualne informacije, kao što su lokacija pozivatelja i minimalni skup podataka za pozive eCall, mogle bi se u okviru nove tehnologije dopuniti drugim informacijama koje mogu spasiti život dostupnima na uređaju, putem različitih senzora ili u mreži.

Potencijal digitalnih tehnologija mogao bi se u potpunosti ostvariti samo ako usluge elektroničke komunikacije i nacionalni PSAP sustavi mogu iskoristiti prednosti tehnološkog napretka.

Zakonodavstvom EU-a već se nalaže nadogradnja nacionalnih sustava PSAP kako bi se moglo upravljati određenom komunikacijom s hitnim službama koja se odvija na tehnologiji s komutacijom paketa. U okviru Europskog akta o pristupačnosti nacionalni sustavi PSAP morat će podržavati tekstualne i cjelokupne razgovore u stvarnom vremenu do 28. lipnja 2025. ili, odstupajući od toga, do 28. lipnja 2027.[32] Te komunikacijske usluge komunikacije s hitnim službama mogu se koristiti samo s pomoću tehnologije s komutacijom paketa.

Zakonski rok za nadogradnju nacionalnih sustava PSAP kako bi se mogli uspostaviti pozivi eCall koji se temelje na IMS-u predviđen je Delegiranom uredbom Komisije 2024/1084[33]. U skladu s tim, nacionalne infrastrukture PSAP morat će se nadograditi do 1. siječnja 2026.

U skladu s člankom 7. Delegirane uredbe 2023/444, države članice morale su do 5. studenog 2023. Komisiji dostaviti plan za nadogradnju nacionalnog PSAP sustava kako bi bio sposoban za primanje, javljanje na i obradu komunikacije prema hitnim službama pomoću tehnologije s komutacijom paketa. Relevantne informacije dostavile su 23 države članice[34] i Norveška. Neke države članice već su prešle na tehnologije s komutacijom paketa. Na temelju dostavljenih podataka komunikacija prema hitnim službama putem komutacije paketa trebala bi biti dostupna u svim državama članicama najkasnije do 2027. Države članice izvijestile su i o tome kada će sustavi PSAP moći obraditi tekst u stvarnom vremenu. Iako je taj način pristupa već dostupan u nekim državama članicama, najkasnije do kraja 2027. svi sustavi PSAP u EU-u trebali bi moći obraditi tekst u stvarnom vremenu. Dodatne pojedinosti o planovima država članica za nadogradnju nacionalnih sustava PSAP navedeni su u Prilogu III.

11. ZAKLJUČCI

Glavni ciljevi ovog Izvješća jesu sljedeći:

[32] Članak 4. stavak 8. Europskog akta o pristupačnosti i dio V. Priloga I. tom aktu.

[33] Delegirana uredba Komisije (EU) 2024/1084 od 6. veljače 2024. o izmjeni Delegirane uredbe Komisije (EU) br. 305/2013 o dopuni Direktive 2010/40/EU Europskog parlamenta i Vijeća u vezi s usklađenom odredbom interoperabilne paneuropske usluge eCall.

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

- Broj poziva prema hitnim službama na jedinstveni europski broj 112 znatno je porastao u odnosu na 2021. i čini 62 % svih poziva prema hitnim službama: od ukupno 285 milijuna poziva prema hitnim službama u EU-u, 176 milijuna bili su pozivi na broj 112. Procjenjuje se da su krajnji korisnici u *roamingu* uputili 2,7 milijuna hitnih poziva na jedinstveni europski broj za hitne službe 112, što čini 1,56 % svih poziva na taj broj.

- Primjena lociranja pozivatelja s pomoću mobilnog uređaja nastavlja se poboljšavati u EU-u. Od rujna 2024. ukupno 25 država članica, Island i Norveška osiguravaju da njihovi PSAP sustavi podržavaju AML. Međutim, samo je osam država članica potvrdilo da je lociranje s pomoću mobilnih uređaja dostupno krajnjim korisnicima u *roamingu*.

- Krajnji korisnici s invaliditetom još nemaju potpuno jednak pristup hitnim službama, osobito u roamingu. Kada ne mogu uputiti poziv na broj 112, moraju se oslanjati na neujednačena nacionalna rješenja. Međutim, očekuje se da će se ta situacija promijeniti jer države članice pripremaju svoje sustave PSAP, a pružatelji elektroničkih komunikacijskih usluga pripremaju uvođenje interoperabilnog teksta u stvarnom vremenu do lipnja 2025. u skladu s Europskim aktom o pristupačnosti.

- Nacionalni sustavi PSAP nadograđuju se u tehnologiju s komutacijom paketa. To je propisano zakonodavstvom EU-a za tekstualnu komunikaciju u stvarnom vremenu i za poziv eCall, s rokovima za provedbu u 2025., 2026. i 2027. Očekuje se da će infrastrukture PSAP postati sve raznovrsnije i redundantne te obuhvaćati različite vrste komunikacije prema hitnim službama.

PRILOG I. – ČLANAK 8. STAVAK 1. TOČKA (A) KRITERIJI ZA TOČNOST I POUZDANOST INFORMACIJA O LOKACIJI POZIVATELJA

	Pokretna mreža		Nepokretna mreža	
	Kriterij točnosti (u metrima)	Kriterij pouzdanosti (%)	Kriterij točnosti (informacije povezane s fizičkom adresom priključne točke mreže)	Kriterij pouzdanosti (%)
AT	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo
BE	nije primjenjivo	nije primjenjivo	□Da	94 %
BG	50 m	80 %	□Da	90 %
CY	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo
CZ	100 m	55 %	□Da	100 %
DE	nije primjenjivo	nije primjenjivo	□Da	nije primjenjivo
DK	50 m	80 %	□Da	nije primjenjivo
EE	50 m	60 %	□Da	60 %
EL	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo
ES	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo
FI	50 m	80 %	□Da	100 %
FR	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo
HR	50 m	80 %	□Da	nije primjenjivo
HU	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo
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	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo
LV	nije primjenjivo	nije primjenjivo	□Da	100 %
MT	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo
NO	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo
NL	5000 m	85 %	nije primjenjivo	nije primjenjivo
PL	nije primjenjivo	nije primjenjivo	□Da	100 %
PT	100 m	60 %	□Da	95 %
RO	nije primjenjivo	nije primjenjivo	□Da	95 %

SE	50 m	80 %	□Da	99 %
SI	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo
SK	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo	nije primjenjivo

PRILOG II. ALTERNATIVNI NAČINI PRISTUPA HITNIM SLUŽBAMA U DRŽAVAMA ČLANICAMA EU-A I EGP-A

	dostupno
	nije dostupno

	Način pristupa	Interaktivno	Lokacija korisnika	Bez registracije	Besplatno	Pristup u roamingu	Besplatan roaming	Broj pristupa
AT	SMS poruka na dugi broj							580
	aplikacija							294
BE	SMS poruka na kratak broj							nije primjenjivo
	aplikacija (112.be)							nije primjenjivo
BG	RTT (putem aplikacije 112 Bulgaria)							nije primjenjivo
	aplikacija (112 Bulgaria)							4
	internetska usluga							
CY	SMS poruka na broj 112							nije primjenjivo
	RTT (preko aplikacije 112 Cyprus/IOS 11 Cyprus)							nije primjenjivo
CZ	SMS poruka na broj 112							739
	aplikacija (zachranka)							nije primjenjivo
	internetski pristup hitnim službama							nije primjenjivo
	usluga prijenosa opće pristupačnosti							nije primjenjivo
	specijalizirana usluga prijenosa hitnim službama							nije primjenjivo
	specijalizirani nepokretni uređaji							0
DE	aplikacija							9671*
	opća usluga prijenosa							772
DK	SMS poruka na dugi broj							95
EE	SMS poruka na broj 112							838
EL	SMS poruka na broj 112							1478
ES	regionalna SMS poruka na duge brojeve							338
	specijalizirana usluga prijenosa							200

	Način pristupa	Interaktivno	Lokacija korisnika	Bez registracije	Besplatno	Pristup u roamingu	Besplatan roaming	Broj pristupa
	hitnim službama (videopoziv)							
	aplikacija							200
FI	SMS poruka na broj 112							5950
FR	SMS poruka na broj 114							305 452
	Cijeli razgovor kao mrežna usluga							nije primjenjivo
	aplikacija							nije primjenjivo
	internetski pristup hitnim službama							nije primjenjivo
	RTT kao mrežna usluga (www.info.urgence114.fr)							nije primjenjivo
	RTT kao usluga aplikacije (www.info.urgence114.fr)							nije primjenjivo
	specijalizirana usluga prijenosa hitnim službama							nije primjenjivo
HR	SMS poruka na broj 112							15
HU	SMS poruka na broj 112							18 890
	aplikacija (112-SOS)							
IE	SMS poruka na broj 112							1 279
IT	aplikacija (Flag Mii)							nije primjenjivo
	aplikacija (Where ARE U)							nije primjenjivo
	specijalizirana usluga prijenosa hitnim službama							nije primjenjivo
LT	SMS poruka na broj 112							39 464
	aplikacija (112 app)							186
LU	SMS poruka na broj 112							nije primjenjivo
	aplikacije (GouvAlert, Echo 112)							nije primjenjivo
LV	SMS poruka na broj 112							nije primjenjivo
	aplikacija							nije primjenjivo

	Način pristupa	Interaktivno	Lokacija korisnika	Bez registracije	Besplatno	Pristup u roamingu	Besplatan roaming	Broj pristupa
MT	SMS poruka na dugi broj							4
	aplikacija 112.mt							228
	internetska usluga 112.mt							
	RTT putem mreže (dugi broj)							
	RTT putem aplikacije							
	obavijest putem 112.mt							
NL	RTT putem aplikacije (112NL)							nije primjenjivo
	internetski pristup hitnim službama							nije primjenjivo
	SMS poruka na broj 112							nije primjenjivo
	specijalizirana usluga prijenosa hitnim službama							nije primjenjivo
	usluga prijenosa opće pristupačnosti							nije primjenjivo
PL	aplikacija (Alarm 112)							1 836
PT	SMS poruka na dugi broj							nije primjenjivo
	aplikacija za hitnu pomoć							7
RO	SMS poruka na broj 113							nije primjenjivo
SE	SMS poruka na broj 112							142
	opća usluga prijenosa							1 083
SI	SMS poruka na broj 112							nije primjenjivo
	internetski pristup hitnim službama							nije primjenjivo
SK	SMS poruka na broj 112							nije primjenjivo
NO	SMS poruka na broj 112							nije primjenjivo
	aplikacija, mrežna usluga i usluga prijenosa (ista internetska stranica)							

*od 28.9.2021.

PRILOG III. – ČLANAK 7. STAVAK 2. PLAN ZA PRIJELAZ S NACIONALNIH SUSTAVA PSAP NA TEHNOLOGIJU S KOMUTACIJOM PAKETA

	Datum prelaska sa sustava PSAP na komunikaciju s komutacijom paketa	PSAP s mogućnošću obrade teksta u stvarnom vremenu
AT	drugo tromjesečje 2025.	drugo tromjesečje 2025.
BE	prvo tromjesečje 2025.	27. lipnja 2027.
BG	30. ožujka 2026.	30. ožujka 2026.
CY	1. siječnja 2026.	nije primjenjivo
CZ	1. ožujka 2025.	1. listopada 2026.
DE	migracija PSAP-a	nije primjenjivo
DK	migracija PSAP-a	ljeto 2027.
EE	28. lipnja 2025.	28. lipnja 2025.
EL	migracija PSAP-a	drugo tromjesečje 2026.
ES	srpanj 2024.	nije primjenjivo
FI	migracija PSAP-a	ljeto 2025.
FR	nije primjenjivo	nije primjenjivo
HR	26. veljače 2025.	28. lipnja 2025.
HU	četvrto tromjesečje 2024.	nije primjenjivo
IE	2024.	četvrto tromjesečje 2024.
IT	svibanj 2025.	nije primjenjivo
LT	listopad 2026.	ožujak 2027.
LU	nije primjenjivo	nije primjenjivo
LV	nije primjenjivo	nije primjenjivo
MT	migracija PSAP-a	da, za aplikaciju
NO	nije primjenjivo	nije primjenjivo
NL	sredina 2026. – kraj 2027.	da, za aplikaciju. Izvorni RTT od sredine 2026.
PL	25. travnja	25. lipnja
PT	svibanj 2024.	siječanj 2025.
RO	četvrto tromjesečje 2025.	četvrto tromjesečje 2027.
SE	migracija PSAP-a	treće tromjesečje 2025.
SI	prvo tromjesečje 2025.	kraj 2025.
SK	treće tromjesečje 2024.	nije primjenjivo