KOMISJA
EUROPEJSKA

Bruksela, dnia 18.12.2024 r.
COM(2024) 575 final

SPRAWOZDANIE KOMISJI DLA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

w sprawie skuteczności wdrożenia jednolitego europejskiego numeru alarmowego „112”

1. WPROWADZENIE

W niniejszym sprawozdaniu dokonano przeglądu skuteczności wdrożenia jednolitego europejskiego numeru alarmowego „112” na podstawie art. 109 ust. 4 Europejskiego kodeksu łączności elektronicznej[1] (EKŁE). Sprawozdanie opiera się na odpowiedziach państw członkowskich i Norwegii na pytania zawarte w kwestionariuszu[2] w sprawie wdrażania zgłoszeń alarmowych oraz europejskiego numeru alarmowego „112” przedłożonym Komitetowi ds. Łączności (COCOM)[3] oraz na sprawozdaniach składanych przez państwa członkowskie na podstawie art. 7 ust. 1 i 8 rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2023/444. Wspomniane gromadzenie danych było szesnastym tego rodzaju działaniem przeprowadzonym przez służby Komisji od 2007 r.

Na mocy art. 109 ust. 4 EKŁE Komisja jest zobowiązana przedstawić Parlamentowi Europejskiemu i Radzie do 21 grudnia 2020 r., a następnie co dwa lata, sprawozdanie w sprawie skuteczności wdrożenia jednolitego europejskiego numeru alarmowego „112”. Drugie takie sprawozdanie opublikowano 16 grudnia 2022 r.[4]

Gromadzenia danych na potrzeby obecnego sprawozdania dokonano w oparciu o konkretne pytania, które służą ocenie stopnia wdrożenia wymogów prawa UE, a także ocenie poprawy działania krajowych systemów publicznych punktów przyjmowania zgłoszeń o wypadkach (PSAP). Okres sprawozdawczy dla danych ilościowych[5] (np. liczba wywołań alarmowych przy użyciu numeru „112”) trwał od 1 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2023 r. Przy ocenie dostępności danego systemu (np. wdrożenie rozwiązania dotyczącego lokalizacji osoby wykonującej połączenie, aplikacji itp.) w niniejszym sprawozdaniu uwzględniono najnowsze dostępne informacje. 4 kwietnia 2024 r. państwa członkowskie oraz państwa kandydujące i państwa EOG mające status obserwatorów w COCOM-ie poproszono o przedstawienie odpowiedzi do 7 czerwca 2024 r.

Państwa członkowskie zostały wezwane do opracowania narzędzi pomiarowych na potrzeby monitorowania szeregu wskaźników w celu dostarczenia dokładnych danych na temat funkcjonowania ich systemów łączności w sytuacjach nadzwyczajnych. Jeśli jakieś państwa członkowskie nie są wymienione w sprawozdaniu w odniesieniu do oceny jakościowej lub ilościowej, oznacza to, że odpowiednie dane nie zostały przekazane służbom Komisji.

2. WYWOŁANIA ALARMOWE PRZY UŻYCIU NUMERU „112”

W 2023 r. liczba wywołań przy użyciu jednolitego europejskiego numeru alarmowego „112” wzrosła o 15 % – do 176 mln – w porównaniu z 2021 r. Tymczasem łączna liczba wywołań alarmowych, w tym kierowanych pod krajowe numery alarmowe, jeżeli są one nadal używane, wzrosła o 6 % do 285 mln. Wywołania przy użyciu numeru „112” stanowiły 62 % wszystkich wywołań alarmowych w 2023 r.

---

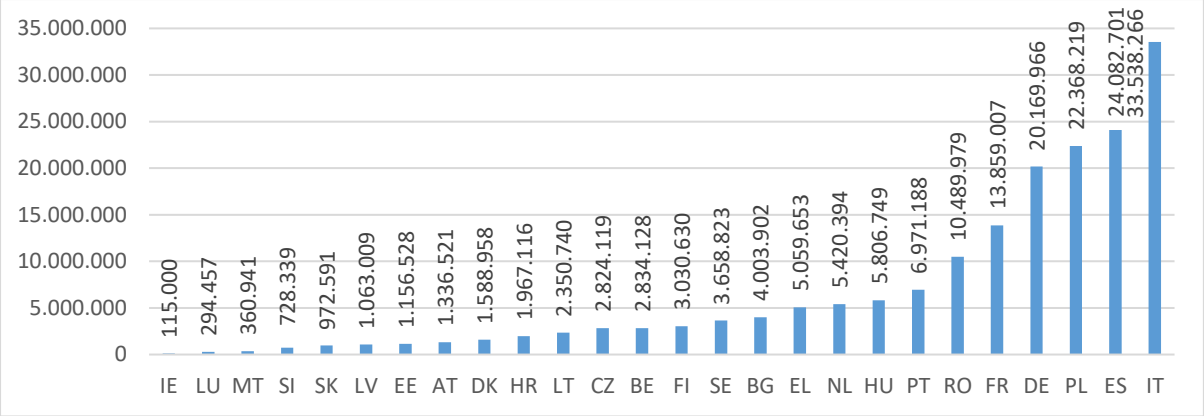
[1] Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiająca Europejski kodeks łączności elektronicznej (Dz.U. L 321 z 17.12.2018, s. 36).

[2] COCOM24-01.

[3] Komitet ds. Łączności ustanowiony na mocy art. 118 EKŁE.

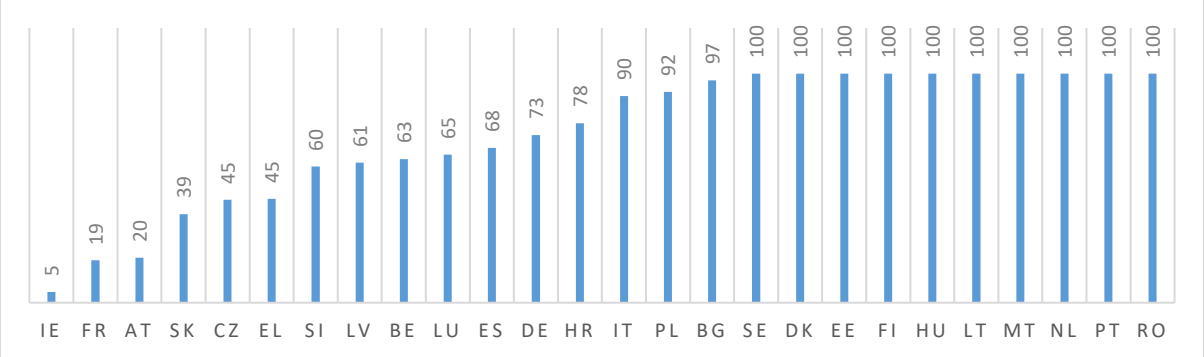
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2022-report-implementation-112-eu-emergency-number

[5] Dane ilościowe są gromadzone co dwa lata i dotyczą jedynie roku bezpośrednio poprzedzającego sprawozdanie, co ma na celu zmniejszenie obciążeń administracyjnych organów sprawozdawczych.



Rysunek 1. Liczba wywołań zrealizowanych przy użyciu numeru „112”

„112” to jednolity numer alarmowy w Danii, Estonii, Finlandii, Malcie, Niderlandach, Portugalii, Rumunii i Szwecji. Jednak tylko 19 % wywołań przy użyciu numeru „112” w Unii jest realizowanych w tych krajach. Zdecydowana większość wywołań przy użyciu numeru „112” jest realizowana w państwach członkowskich, w których nadal stosuje się numery krajowe. Istnieją znaczne różnice w korzystaniu z jednolitego europejskiego numeru alarmowego we wspomnianych państwach członkowskich: od 5 % w Irlandii do 97 % w Bułgarii.



Rysunek 2. Odsetek wywołań przy użyciu numeru „112”

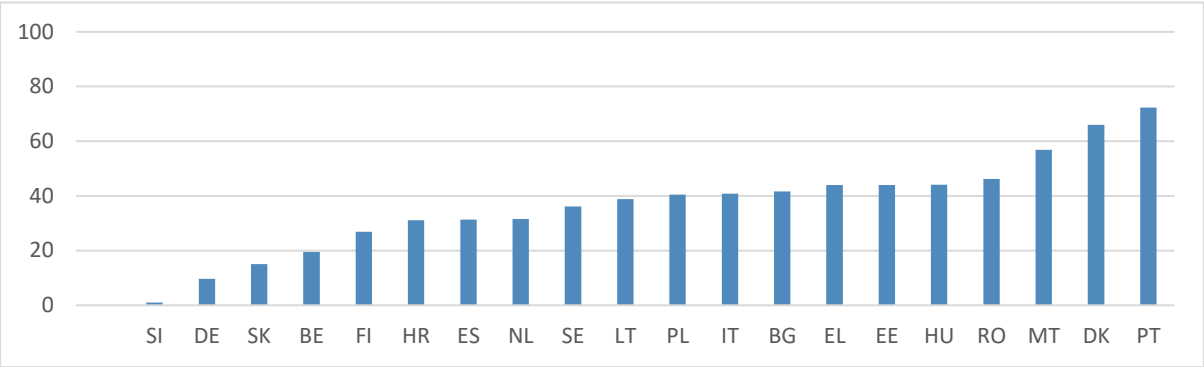
Liczba wywołań przy użyciu numeru „112” z telefonów komórkowych znacznie przewyższyła liczbę wywołań z telefonów stacjonarnych. Średnio 82 % wywołań było realizowanych w 2023 r. z telefonów komórkowych. Korzystanie z telefonów komórkowych na potrzeby zgłoszeń alarmowych różni się jednak w poszczególnych państwach członkowskich: od 65 % w Niemczech i 77 % we Włoszech do 98 % w Republice Czeskiej i 99 % na Łotwie.

Stosunek fałszywych wywołań[6] do całkowitej liczby wywołań alarmowych nadal znacznie się różni w poszczególnych państwach członkowskich[7], osiągając 72 % w Portugalii. Niektóre państwa członkowskie nie zezwalają na wywołania z telefonów bez karty SIM, aby zmniejszyć ryzyko fałszywych wywołań, które mogą potencjalnie obciążać system PSAP.

[6] Fałszywe wywołania to wywołania, po których nie następuje interwencja ani pomoc ze strony PSAP lub służb ratunkowych. Wywołania dotyczące zdarzenia alarmowego, które jest już przedmiotem interwencji lub pomocy ze strony PSAP, a zatem nie skutkujące odrębną interwencją lub pomocą, nie będą uznawane za fałszywe wywołania.

[7] 20 państw członkowskich dostarczyło informacje na temat fałszywych wywołań.

Dostęp do służb ratunkowych z telefonów bez karty SIM jest jednak możliwy w większości państw członkowskich (19)[8].



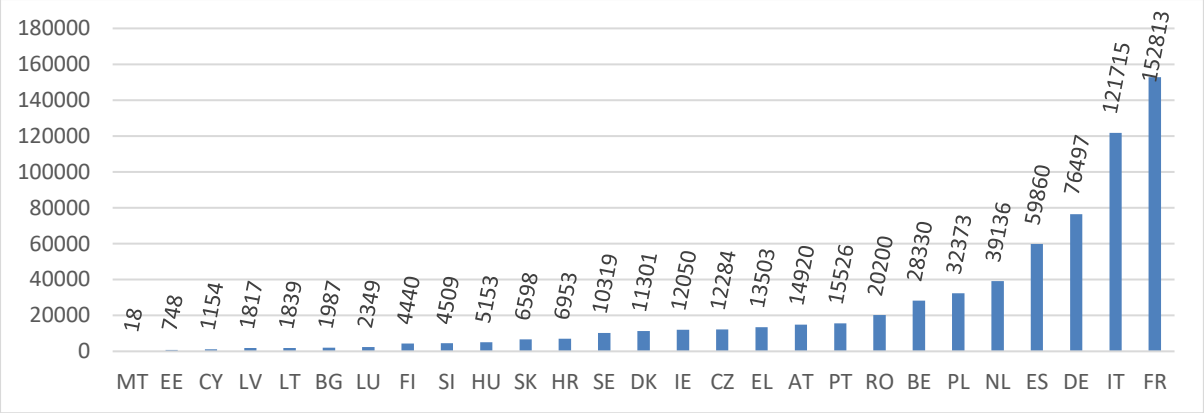
Rysunek 3. Fałszywe wywołania przy użyciu numerów alarmowych (%)

17 państw członkowskich wprowadziło zgłoszenia alarmowe za pomocą wiadomości SMS dla wszystkich użytkowników końcowych[9]. W 13 państwach członkowskich[10] wysyła się zgłoszenie alarmowe za pomocą wiadomości SMS na numer „112”. Liczba zgłoszeń alarmowych za pomocą wiadomości SMS różni się znacznie w zależności od poziomu upowszechnienia tego rodzaju zgłoszeń alarmowych – od kilku do dziesiątek tysięcy. 14 państw członkowskich[11] potwierdziło, że zgłoszenia alarmowe kierowane za pomocą SMS-ów są bezpłatne.

Oprócz możliwości dostępu do służb ratunkowych poprzez połączenie z numerem „112” 19 państw członkowskich[12] uruchomiło krajowe lub regionalne aplikacje dostępne dla wszystkich użytkowników końcowych[13] umożliwiające kierowanie zgłoszeń alarmowych. Wspomniane sposoby dostępu, w zależności od ich charakterystyki, umożliwiają użytkownikom końcowym przekazanie dodatkowych informacji do PSAP, dostarczają pochodzące z urządzenia telefonicznego informacje o lokalizacji lub zapewniają komunikację tekstową z PSAP. Belgia, Cypr, Finlandia, Niemcy, Polska i Szwecja potwierdziły, że do ruchu danych wygenerowanego przez aplikację alarmową stosuje się stawkę zerową.

eCalls są przekierowywane do eCall PSAP w razie wypadku. 27 państw członkowskich poinformowało o 658 392 zgłoszeniach eCall łącznie w 2023 r., to jest 56 % więcej niż w 2021 r., kiedy to poinformowano o 421 000 zgłoszeń alarmowych eCalls.

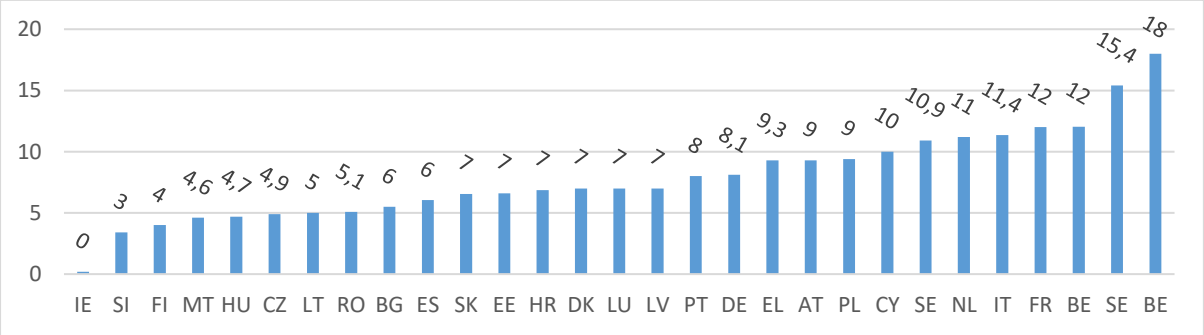
[8] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE.
[9] Zgłoszenia za pomocą SMS-ów zostały wdrożone w niektórych państwach członkowskich wyłącznie dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami, jak wskazano w sekcji 8.
[10] CY, EE, EL, FI, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[11] AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[12] AT (regionalnie), BE, CY, CZ, DE, DK, ES, FI, HU, IT, LT, LU, LV, NL, MT, PL, RO, SE, SK.
[13] Zgłoszenia za pomocą aplikacji zostały wdrożone w niektórych państwach członkowskich wyłącznie dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami, jak wskazano w sekcji 8.



Rysunek 4. Liczba zgłoszeń eCall realizowanych w UE

3. CZAS ODPOWIEDZI[14]

22 państwa członkowskie poinformowały, że średni czas odpowiedzi konieczny, by skontaktować się ze służbami ratunkowymi, nie przekracza 10 sekund.



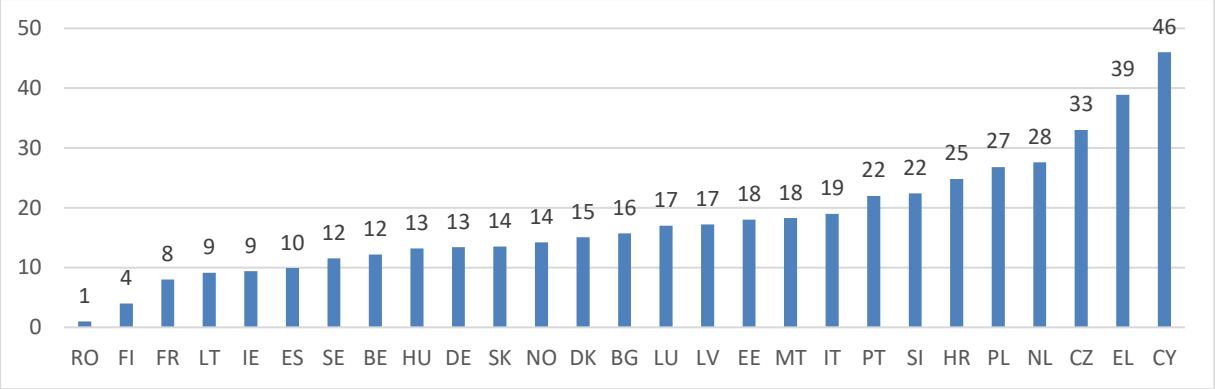
Rysunek 5. Średni czas odpowiedzi na wywołania alarmowe (w sekundach)

4. ODSETEK WYWOŁAŃ PORZUCONYCH

27 respondentów poinformowało[15] o wywołaniach, które docierają do przełączników PSAP, ale kończą się przed udzieleniem odpowiedzi przez operatora. Porzucenia wywołań mogą być związane z problemami sieciowymi, przeciążeniem łączy, usterkami technicznymi, niemożnością obsługi zgłoszeń, rozłączeniem się osoby nawiązującej połączenie (połączenie nawiązane prawdopodobnie przez pomyłkę) itp. Wprawdzie mimowolne wywołania i rozłączania się osób nawiązujących połączenia są poza kontrolą operatorów systemu PSAP, niemożność obsługi wskazuje jednak na niepowodzenie w udzieleniu właściwej odpowiedzi i w obsłudze wywołań przy użyciu numeru „112” w krajowym systemie PSAP.

[14] Czas między chwilą przekazania wywołania alarmowego do przełącznika PSAP 1. poziomu a chwilą, w której wywołanie jest odbierane przez operatora PSAP.

[15] Austria nie przekazała danych, o których mowa.



Rysunek 6. Odsetek porzuconych wywołań kierowanych pod numery alarmowe

5. INFORMACJA O LOKALIZACJI OSOBY WYKONUJĄCEJ POŁĄCZENIE

W art. 109 EKŁE wprowadza się obowiązek udostępnienia najwłaściwszemu PSAP zarówno opartych na sieci informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie, jak i bardziej dokładnych informacji o lokalizacji pochodzących z urządzenia telefonicznego[16].

W większości państw członkowskich[17], które przekazały informacje, w przypadku mniej niż 3 % wywołań brakuje opartych na sieci informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie. Wyższy odsetek niezapewnienia lokalizacji osoby wykonującej połączenie odnotowano na Węgrzech (4 %), w Irlandii (5 %), Estonii (6 %), Francji (7 %,), Hiszpanii (11 %), Danii (15 %), i na Łotwie (21 %).

15 państw członkowskich zgłosiło dostępność pochodzącej z urządzenia telefonicznego lokalizacji osoby wykonującej połączenie, w szczególności w przypadku wdrożenia rozwiązania zaawansowanej lokalizacji mobilnej (AML, ang. *Advanced Mobile Location*)[18]. Nawet tam, gdzie krajowy system PSAP został zmodernizowany w celu otrzymywania informacji o AML, nadal nie można skorzystać z informacji o tej bardzo dokładnej lokalizacji w przypadku znacznej liczby wywołań (do 60 % wywołań). Oprócz lokalizacji użytkownika końcowego, który realizuje wywołanie przy użyciu numeru „112", państwa członkowskie mogłyby również umożliwić wykorzystanie AML w przypadku zgłoszeń alarmowych kierowanych za pomocą wiadomości SMS.

Użytkownicy końcowi korzystający z roamingu, którzy odwiedzają inne państwa członkowskie, w sytuacji zagrożenia mogą potencjalnie znaleźć się w trudniejszym położeniu, ponieważ mogą nie być w stanie dokładnie opisać swojej lokalizacji. Chociaż funkcja AML jest stosowana w 25 państwach członkowskich, Islandii i Norwegii, tylko 8 państw członkowskich potwierdziło, że lokalizacja pochodząca z urządzenia telefonicznego jest dostępna dla użytkowników końcowych korzystających z roamingu[19].

[16] Podczas gdy dokładność lokalizacji opartej na sieci może wahać się od 50 m do 40 000 m, lokalizacja pochodząca z urządzenia telefonicznego jest znacznie dokładniejsza – do 5 m.

[17] 15 państw członkowskich przekazało odpowiednie dane: BG, CY, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO i SE.

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

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

6. DOKŁADNOŚĆ I NIEZAWODNOŚĆ LOKALIZACJI OSOBY WYKONUJĄCEJ POŁĄCZENIE

Art. 109 ust. 6 EKŁE zobowiązuje państwa członkowskie do określenia kryteriów dokładności i niezawodności informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie. Rozporządzenie delegowane 2023/444[20] określa parametry, które właściwe organy muszą uwzględnić przy określaniu kryteriów dokładności i niezawodności informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie. Kryteria te zapewniają, w granicach możliwości technicznych, niezawodną i dokładną lokalizację położenia użytkownika końcowego, jaka jest niezbędna, aby umożliwić służbom ratunkowym udzielenie pomocy temu użytkownikowi[21].

Art. 8 rozporządzenia delegowanego zobowiązuje państwa członkowskie do dokonania zgłoszenia na temat przyjęcia kryteriów i wyjaśnienia, w jaki sposób państwa te uwzględniły parametry określone w rozporządzeniu delegowanym nie później niż 5 marca 2024 r.

Na podstawie art. 8 ust. 1 lit. a) rozporządzenia delegowanego 17 państw członkowskich[22] zgłosiło kryteria dokładności i niezawodności informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie. Wszystkie te państwa członkowskie poinformowały, że w przypadku sieci stacjonarnych lokalizację osoby wykonującej połączenie podaje się w postaci fizycznego adresu punktu zakończenia sieci, którego niezawodność waha się między 60-100 %. W przypadku sieci ruchomych 8 państw członkowskich[23] zgłasza dokładność 50 m w odniesieniu do 80 % łączności ruchomej. Pozostałe państwa członkowskie zgłaszają kryterium dokładności na poziomie do 100 m, a kryterium niezawodności pomiędzy 55-80 %, z wyjątkiem Niderlandów, które zgłosiły 5 000 m jako kryterium. W załączniku I znajduje się przegląd kryteriów dokładności i niezawodności informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie zgłoszonych przez państwa członkowskie.

Rozwiązanie zaawansowanej lokalizacji mobilnej (AML), w przypadku którego lokalizacja osoby wykonującej połączenie pochodzi z urządzenia telefonicznego, wdrożono na terytorium 25 państw członkowskich[24] i Norwegii.

7. ŚREDNI CZAS POTRZEBNY NA UZYSKANIE PRZEZ OPERATORA NUMERU 112 INFORMACJI O LOKALIZACJI OSOBY WYKONUJĄCEJ POŁĄCZENIE

Wszystkie państwa członkowskie poinformowały, że – dzięki wdrożeniu systemu *push* lub automatycznego systemu *pull* – zapewniają prawie natychmiastową (w ciągu 10 sekund) *opartą na sieci lokalizację osoby wykonującej połączenie*.

Ze względu na właściwości swojej budowy technologie *lokalizacyjne oparte na informacjach uzyskanych z urządzenia telefonicznego* są zależne od prędkości, z jaką urządzenia telefoniczne uzyskują odpowiednie parametry lokalizacji za pomocą sygnałów GNSS lub Wi-Fi. Sprawozdania 22 państw członkowskich potwierdzają, że czas przekazania informacji

[20] Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2023/444 z dnia 16 grudnia 2022 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 o środki zapewniające skuteczny dostęp do służb ratunkowych za pomocą zgłoszeń alarmowych kierowanych pod jednolity europejski numer alarmowy „112".

[21] Sprawa C 417/18; Wyrok Trybunału Sprawiedliwości (czwarta izba) z dnia 5 września 2019 r., AW i in./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.

o lokalizacji pochodzącej z urządzenia telefonicznego może się wahać od prawie natychmiastowego do 28 sekund.

8. DOSTĘP DO SŁUŻB RATUNKOWYCH W ROAMINGU NA TERYTORIUM UE

Wszystkie państwa członkowskie i Norwegia potwierdziły dostępność numeru „112" oraz opartej na sieci informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie w przypadku wywołań realizowanych w roamingu.

16 państw członkowskich[25] podało informacje na temat liczby wywołań przy użyciu numeru „112" zrealizowanych przez użytkowników końcowych korzystających z roamingu. We wspomnianych państwach członkowskich zrealizowana została ponad połowa wywołań alarmowych kierowanych pod numer „112". Z takich danych można wywieść na zasadzie ekstrapolacji, że użytkownicy końcowi korzystający z roamingu zrealizowali 2,7 mln wywołań alarmowych kierowanych pod numer „112" w UE, co stanowi około 1,56 % wszystkich wywołań kierowanych pod numer „112".

9. DOSTĘP UŻYTKOWNIKÓW KOŃCOWYCH Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI DO SŁUŻB RATUNKOWYCH

Zgodnie z art. 109 ust. 5 EKŁE państwa członkowskie mają obowiązek zapewnić, aby dostęp użytkowników z niepełnosprawnościami do służb ratunkowych był równoważny dostępowi, który mają inni użytkownicy końcowi. W art. 4 rozporządzenia delegowanego określono wymogi dotyczące równoważności funkcjonalnej. Wdrożone rozwiązania w zakresie dostępności powinny powielać dwukierunkową komunikację głosową zapewnianą w przypadku połączenia z numerem „112" (lub być z nią równoważne), w tym w roamingu. Na zasadzie równoważności państwa członkowskie powinny ponadto zapewnić, aby lokalizacja osoby wykonującej połączenie była dostępna dla najwłaściwszego PSAP w celu umożliwienia służbom ratunkowym skutecznej interwencji.

Aby wypełnić ten obowiązek, państwa członkowskie wdrożyły szeroki wachlarz rozwiązań w zakresie dostępności z myślą o użytkownikach końcowych z niepełnosprawnościami, które obejmują komunikację tekstową w czasie rzeczywistym, usługę pełnej konwersacji wideo i tekstowej[26], wiadomości SMS, aplikacje alarmowe, usługi sieciowe, usługi przekazu, dostęp za pośrednictwem specjalnych urządzeń.

Najpowszechniejszą technologią są wiadomości SMS, które zapewniają dwukierunkową interakcję tekstową między osobą ostrzegającą służby ratunkowe a PSAP. Wiadomości SMS są dostępne dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami w 23 państwach członkowskich[27] i Norwegii.

Aplikacje alarmowe wdrożono w 17 państwach członkowskich[28] i Norwegii. W zależności od projektu mogą one polegać na inicjowaniu wywołań alarmowych lub wiadomości SMS, ale mogą również służyć jako platforma zapewniająca komunikację tekstową w czasie

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

[26] Jak określono w art. 2 EKŁE: 35) „usługi pełnej konwersacji wideo i tekstowej" oznaczają multimedialną usługę konwersacji w czasie rzeczywistym, która zapewnia dwukierunkowy symetryczny przesył wideo, tekstu i głosu w czasie rzeczywistym między użytkownikami w co najmniej dwóch miejscach.

[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.

rzeczywistym i komunikację za pomocą pełnej konwersacji wideo i tekstowej. Aplikacje mogą ponadto być źródłem informacji na temat dokładnej lokalizacji pochodzących z urządzenia telefonicznego i opartych na danych pozycjonowania GNSS/Wi-Fi (5–100 m).

Za pomocą usługi przekazu skierowanej do użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami można również przekazać połączenie w celu uzyskania dostępu do służb ratunkowych. Lokalizacja użytkownika nie jest jednak zawsze dostępna dla tego środka dostępu w państwach członkowskich.

Europejski akt prawny w sprawie dostępności[29] wymaga, aby oprócz głosowych zgłoszeń alarmowych, dostępne były również zgłoszenia alarmowe z wykorzystaniem tekstu w czasie rzeczywistym lub, gdy oferowane jest wideo, zgłoszeń zsynchronizowanych jako pełna konwersacja wideo i tekstowa[30]. Państwa członkowskie złożyły sprawozdanie na podstawie art. 7 ust. 1 rozporządzenia delegowanego 2023/444 na temat spodziewanego wdrożenia tekstowych zgłoszeń alarmowych w czasie rzeczywistym, co przedstawiono w załączniku III.

W załączniku II przedstawiono przegląd obecnie wdrażanych w UE alternatywnych środków dostępu dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami.

10. MODERNIZACJA PSAP W PAŃSTWACH CZŁONKOWSKICH

W rozporządzeniu delegowanym 2023/444[31] stwierdza się, że migracja z technologii z komutacją łączy do technologii z komutacją pakietów w sieciach łączności elektronicznej skutkuje wdrożeniem nowych sposobów zgłoszeń alarmowych. Technologie z komutacją pakietów pozwalają dokonywać zgłoszeń alarmowych w uniwersalny sposób i dostosować się zarówno do potrzeb użytkowników końcowych, jak i służb ratunkowych. Usługi głosowe będą obsługiwane przez oparte na architekturze IP Multimedia Subsystem (IMS) technologie VoIP zarządzane stacjonarnie i mobilne, takie jak Voice over Long Term Evolution (VoLTE), Voice over New Radio (VoNR w 5G) oraz Voice over Wi-Fi (VoWiFi). Migracja ta umożliwiłaby również świadczenie usług tekstowych i wideo, takich jak komunikacja tekstowa w czasie rzeczywistym i usługi pełnej konwersacji wideo i tekstowej, czego wymaga europejski akt prawny w sprawie dostępności. Kluczowe informacje kontekstowe, takie jak lokalizacja osoby wykonującej połączenie lub minimalny zestaw danych na potrzeby eCall, mogłyby zostać uzupełnione na podstawie nowej technologii o inne informacje, które mogą uratować życie, dostępne na urządzeniu, za pomocą różnych czujników lub w sieci.

Potencjał technologii cyfrowych mógłby zostać w pełni urzeczywistniony tylko wtedy, gdy rozwój technologiczny zostanie wykorzystany zarówno w przypadku usług łączności elektronicznej, jak i przez krajowe systemy PSAP.

Prawodawstwo UE zobowiązuje już do modernizacji krajowych systemów PSAP, aby mogły one obsługiwać konkretne zgłoszenia alarmowe za pomocą technologii z komutacją pakietów. Na podstawie europejskiego aktu prawnego w sprawie dostępności krajowe systemy PSAP będą musiały obsługiwać konwersacje tekstowe w czasie rzeczywistym lub pełną konwersację wideo i tekstową w czasie rzeczywistym do 28 czerwca 2025 r., lub

[29] Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług.
[30] Art. 4 ust. 1 i załącznik I sekcja IV lit. a) europejskiego aktu prawnego w sprawie dostępności.
[31] Motyw 2 rozporządzenia delegowanego 2023/444.

w drodze odstępstwa, do 28 czerwca 2027 r.[32] Wspomniane usługi w zakresie zgłoszeń alarmowych można wdrożyć jedynie za pomocą technologii z komutacją pakietów.

Przewidziany prawem termin na modernizację krajowych systemów PSAP umożliwiającą obsługę eCall w oparciu o IMS jest zawarty w rozporządzeniu delegowanym Komisji 2024/1084[33]. Zgodnie z tym rozporządzeniem krajowa infrastruktura PSAP będzie musiała zostać zmodernizowana do 1 stycznia 2026 r.

Na podstawie art. 7 rozporządzenia delegowanego 2023/444 państwa członkowskie miały czas do 5 listopada 2023 r., aby przekazać Komisji plan działania dotyczący modernizacji krajowego systemu PSAP w celu umożliwienia odbierania, przyjmowania i przetwarzania zgłoszeń alarmowych za pomocą technologii z komutacją pakietów. 23 państwa członkowskie[34] i Norwegia przedstawiły odpowiednie informacje. W niektórych państwach członkowskich migracja do technologii wykorzystujących komutację pakietów miała już miejsce. Na podstawie przekazanych danych zgłoszenia alarmowe za pomocą technologii z komutacją pakietów będą możliwe w państwach członkowskich najpóźniej do 2027 r. Państwa członkowskie poinformowały również, kiedy PSAP będą zdolne obsługiwać komunikację tekstową w czasie rzeczywistym. Chociaż ten środek dostępu istnieje już w niektórych państwach członkowskich, najpóźniej do końca 2027 r. wszystkie PSAP w UE powinny być zdolne do obsługi komunikacji tekstowej w czasie rzeczywistym. Dalsze szczegóły na temat planów działania państw członkowskich dotyczących modernizacji krajowych systemów PSAP znajdują się w załączniku III.

11. WNIOSKI

Główne wnioski tego sprawozdania są następujące:

- Odsetek wywołań alarmowych przy użyciu jednolitego europejskiego numeru alarmowego „112” wzrósł znacznie w porównaniu z 2021 r. i stanowił 62 % wszystkich wywołań alarmowych: z łącznej liczby 285 mln wywołań alarmowych zrealizowanych w UE 176 mln skierowano pod numer „112”. Szacuje się, że użytkownicy końcowi korzystający z roamingu zrealizowali 2,7 mln wywołań alarmowych, przy użyciu jednolitego europejskiego numeru alarmowego „112”, co stanowi 1,56 % wszystkich wywołań pod numer „112”.

- W UE stale poprawia się wdrażanie pochodzącej z urządzenia telefonicznego lokalizacji osoby wykonującej połączenie. Od września 2024 r. w 25 państwach członkowskich, Islandii i Norwegii zapewnia się wykorzystanie AML przez system PSAP. Jednak tylko 8 państw członkowskich potwierdziło, że lokalizacja pochodząca z urządzenia telefonicznego jest dostępna w przypadku użytkowników końcowych korzystających z roamingu.

- Użytkownicy końcowi z niepełnosprawnościami nie korzystają jeszcze z w pełni równoważnych środków dostępu do służb ratunkowych, zwłaszcza w roamingu.

[32] Art. 4 ust. 8 i załącznik I sekcja V europejskiego aktu prawnego w sprawie dostępności.

[33] Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2024/1084 z dnia 6 lutego 2024 r. zmieniające rozporządzenie delegowane (UE) nr 305/2013 uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2010/40/UE w odniesieniu do zharmonizowanego zapewnienia interoperacyjnej usługi eCall na terenie całej 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.

W przypadku gdy wspomniani użytkownicy końcowi nie są w stanie zadzwonić pod numer „112”, są zdani na niespójne rozwiązania krajowe. Należy jednak oczekiwać, że sytuacja ta zmieni się, gdyż, zgodnie z wymogami europejskiego aktu w sprawie dostępności, państwa członkowskie przygotowują swoje systemy PSAP do obsługi interoperacyjnej komunikacji tekstowej w czasie rzeczywistym, a dostawy usług łączności elektronicznej przygotowują się do wdrożenia takiej komunikacji do czerwca 2025 r.

- Krajowe systemy PSAP modernizuje się w celu dostosowania ich do technologii z komutacją pakietów. Wymóg ten wynika z ustawodawstwa UE odnoszącego się do komunikacji tekstowej w czasie rzeczywistym i eCall, a terminy na wdrożenie przypadają na lata 2025, 2026 i 2027. Należy oczekiwać, że infrastruktura PSAP będzie coraz bardziej przygotowana na wypadek awarii i uniwersalna oraz będzie w stanie obsługiwać różne rodzaje zgłoszeń alarmowych.

ZAŁĄCZNIK I – ART. 8 UST. 1 LIT. A) KRYTERIA DOKŁADNOŚCI I NIEZAWODNOŚCI INFORMACJI O LOKALIZACJI OSOBY WYKONUJĄCEJ POŁĄCZENIE

	Sieć ruchoma		Sieć stacjonarna	
	Kryterium dokładności (metry)	Kryterium niezawodności (%)	Kryterium dokładności (informacja związana z fizycznym adresem punktu zakończenia sieci)	Kryterium niezawodności (%)
AT	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
BE	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Tak	94 %
BG	50 m	80 %	Tak	90 %
CY	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
CZ	100 m	55 %	Tak	100 %
DE	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Tak	Nie dotyczy
DK	50 m	80 %	Tak	Nie dotyczy
EE	50 m	60 %	Tak	60 %
EL	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
ES	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
FI	50 m	80 %	Tak	100 %
FR	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
HR	50 m	80 %	Tak	Nie dotyczy
HU	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
IE	50 m	80 %	Tak	99 %
IT	50 m	80 %	Tak	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 %	Tak	95 %
LU	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
LV	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Tak	100 %
MT	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
NIE	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
NL	5 000 m	85 %	Nie dotyczy	Nie dotyczy
PL	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Tak	100 %
PT	100 m	60 %	Tak	95 %
RO	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Tak	95 %
SE	50 m	80 %	Tak	99 %
SI	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
SK	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy

ZAŁĄCZNIK II – ALTERNATYWNE ŚRODKI DOSTĘPU DO SŁUŻB RATUNKOWYCH W PAŃSTWACH CZŁONKOWSKICH UE I PAŃSTWACH EOG

	Dostępna funkcja
	Niedostępna funkcja

	Środki dostępu	Interaktywne	Lokalizacja użytkownika	Brak rejestracji	Bezpłatne	Dostęp do roamingu	Bezpłatny roaming	Liczba połączeń
AT	Wiadomości SMS na długi numer							580
	Aplikacja							294
BE	Wiadomości SMS na krótki numer							Nie dotyczy
	Aplikacja (112.be)							Nie dotyczy
BG	RTT (za pomocą aplikacji 112 Bulgaria)							Nie dotyczy
	Aplikacja (112 Bulgaria)							4
	Usługa internetowa							
CY	Wiadomość SMS na numer 112							Nie dotyczy
	RTT (za pomocą aplikacji Cyprus 112/IOS 11 Cyprus)							Nie dotyczy
CZ	Wiadomość SMS na numer 112							739
	Aplikacja (zachranka)							Nie dotyczy
	Internetowy dostęp alarmowy							Nie dotyczy
	Usługa przekazu zapewniającego ogólną dostępność							Nie dotyczy
	Specjalistyczna alarmowa usługa przekazu							Nie dotyczy
	Specjalistyczne urządzenia ze stałych lokalizacji							0
DE	Aplikacja							9671*
	Ogólna usługa przekazu							772
DK	Wiadomości SMS na długi numer							95
EE	Wiadomość SMS na numer 112							838
EL	Wiadomość SMS na numer 112							1478
ES	Regionalne wiadomości SMS na długie numery							338
	Specjalistyczna alarmowa usługa przekazu (wideokonferencja)							200
	Aplikacja							200
FI	Wiadomość SMS na numer 112							5 950
FR	Wiadomość SMS na numer 114							305 452
	Pełna konwersacja wideo i tekstowa jako usługa sieciowa							Nie dotyczy

	Środki dostępu	Interaktywne	Lokalizacja użytkownika	Brak rejestracji	Bezpłatne	Dostęp do roamingu	Bezpłatny roaming	Liczba połączeń
	Aplikacja							Nie dotyczy
	Internetowy dostęp alarmowy							Nie dotyczy
	RTT jako usługa sieciowa (www.info.urgence114.fr)							Nie dotyczy
	RTT jako usługa aplikacji (www.info.urgence114.fr)							Nie dotyczy
	Specjalistyczna alarmowa usługa przekazu							Nie dotyczy
HR	Wiadomość SMS na numer 112							15
HU	Wiadomość SMS na numer 112							18 890
	Aplikacja (112-SOS)							
IE	Wiadomość SMS na numer 112							1 279
IT	Aplikacja (Flag Mii)							Nie dotyczy
	Aplikacja (Where ARE U)							Nie dotyczy
	Specjalistyczna alarmowa usługa przekazu							Nie dotyczy
LT	Wiadomość SMS na numer 112							39 464
	Aplikacja (112 app)							186
LU	Wiadomość SMS na numer 112							Nie dotyczy
	Aplikacje (GouvAlert, Echo 112)							Nie dotyczy
LV	Wiadomość SMS na numer 112							Nie dotyczy
	Aplikacja							Nie dotyczy
MT	Wiadomości SMS na długi numer							4
	Aplikacja 112.mt							228
	Usługa internetowa 112.mt							
	RTT przez sieć (długie numery)							
	RTT przez aplikację							
	Zgłoszenie przez 112.mt							
NL	RTT przez aplikację (112NL)							Nie dotyczy
	Internetowy dostęp alarmowy							Nie dotyczy
	Wiadomość SMS na numer 112							Nie dotyczy
	Specjalistyczna alarmowa usługa przekazu							Nie dotyczy
	Usługa przekazu zapewniającego ogólną dostępność							Nie dotyczy
PL	Aplikacja (Alarm 112)							1 836

	Środki dostępu	Interaktywne	Lokalizacja użytkownika	Brak rejestracji	Bezpłatne	Dostęp do roamingu	Bezpłatny roaming	Liczba połączeń
PT	Wiadomości SMS na długi numer							Nie dotyczy
	Aplikacja alarmowa							7
RO	Wiadomość SMS na numer 113							Nie dotyczy
SE	Wiadomość SMS na numer 112							142
	Ogólna usługa przekazu							1 083
SI	Wiadomość SMS na numer 112							Nie dotyczy
	Internetowy dostęp alarmowy							Nie dotyczy
SK	Wiadomość SMS na numer 112							Nie dotyczy
NO	Wiadomość SMS na 112							Nie dotyczy
	Aplikacja, usługi internetowe i usługi przekazu (ten sam portal)							

*od 28.09.2021 r.

ZAŁĄCZNIK III – ART. 7 UST. 2 PLAN DZIAŁANIA DOTYCZĄCY MODERNIZACJI KRAJOWYCH SYSTEMÓW PSAP W CELU DOSTOSOWANIA ICH DO TECHNOLOGII Z KOMUTACJĄ PAKIETÓW.

	Data migracji systemu PSAP do zgłoszeń alarmowych opartych na komutacji pakietów	PSAP mogący przetwarzać tekst w czasie rzeczywistym
AT	II kwartał 2025 r.	II kwartał 2025 r.
BE	I kwartał 2025 r.	27 czerwca 2027 r.
BG	30 marca 2026 r.	30 marca 2026 r.
CY	1 stycznia 2026 r.	Nie dotyczy
CZ	1 marca 2025 r.	1 października 2026 r.
DE	PSAP po migracji	Nie dotyczy
DK	PSAP po migracji	Lato 2027 r.
EE	28 czerwca 2025 r.	28 czerwca 2025 r.
EL	PSAP po migracji	2. kwartał 2026 r.
ES	Lipiec 2024 r.	Nie dotyczy
FI	PSAP po migracji	Lato 2025 r.
FR	Nie dotyczy	Nie dotyczy
HR	26 lutego 2025 r.	28 czerwca 2025 r.
HU	IV kw. 2024 r.	Nie dotyczy
IE	2024	IV kw. 2024 r.
IT	Maj 2025 r.	Nie dotyczy
LT	Październik 2026 r.	Marzec 2027 r.
LU	Nie dotyczy	Nie dotyczy
LV	Nie dotyczy	Nie dotyczy
MT	PSAP po migracji	Tak, w przypadku aplikacji
NIE	Nie dotyczy	Nie dotyczy
NL	Połowa 2026 r. – koniec 2027 r.	Tak, w przypadku aplikacji Rodzime RTT od połowy 2026 r.
PL	Kwiecień 2025 r.	Czerwiec 2025 r.
PT	Maj 2024 r.	Styczeń 2025 r.
RO	IV kw. 2025 r.	IV kw. 2027 r.
SE	PSAP po migracji	III kw. 2025 r.
SI	I kwartał 2025 r.	Koniec 2025 r.
SK	III kw. 2024 r.	Nie dotyczy