IL-KUMMISSJONI
EWROPEA

Brussell, 18.12.2024
COM(2024) 575 final

RAPPORT TAL-KUMMISSJONI LILL-PARLAMENT EWROPEW U LILL-KUNSILL

dwar l-effettività tal-implimentazzjoni tan-numru uniku Ewropew ta' emerġenza "112"

1. INTRODUZZJONI

Dan ir-rapport jirrieżamina l-effettività tal-implimentazzjoni tan-numru uniku Ewropew ta' emerġenza "112" f'konformità mal-Artikolu 109(4) tal-Kodiċi Ewropew għall-Komunikazzjonijiet Elettroniċi[1] (KEKE). Ir-rapport huwa bbażat fuq it-tweġibiet tal-Istati Membri u tan-Norveġja għall-kwestjonarju[2] ppreżentat lill-Kumitat tal-Komunikazzjonijiet (COCOM, "Communications Committee")[3] dwar l-implimentazzjoni tal-komunikazzjonijiet ta' emerġenza u n-numru Ewropew ta' emerġenza "112" u r-rapporti ppreżentati mill-Istati Membri skont l-Artikoli 7(1) u 8 tar-Regolament Delegat 2023/444. Dan il-ġbir ta' data kien is-16-il eżerċizzju ta' dan it-tip li sar mis-servizzi tal-Kummissjoni mill-2007.

Skont l-Artikolu 109(4) tal-KEKE, sal-21 ta' Diċembru 2020, u kull sentejn wara din id-data, il-Kummissjoni hija meħtieġa tissottometti rapport lill-Parlament Ewropew u lill-Kunsill dwar l-effettività tal-implimentazzjoni tan-numru uniku Ewropew ta' emerġenza "112". It-tieni rapport bħal dan ġie ppubblikat fis-16 ta' Diċembru 2022[4].

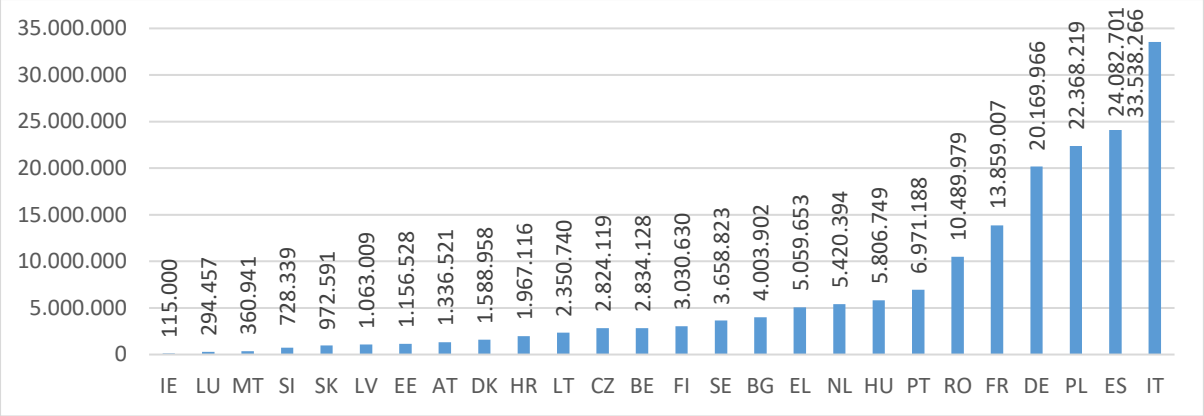
Il-ġbir tad-data għar-rapport attwali kien jibbaża fuq mistoqsijiet speċifiċi li jservu biex jiġi vvalutat il-livell ta' implimentazzjoni tar-rekwiżiti tal-liġi tal-UE u t-titjib tas-sistemi nazzjonali taċ-Ċentru li jirċievi t-Telefonati ta' Emerġenza (PSAP, "Public Safety Answering Point"). Il-perjodu ta' rapportar għad-data kwantitattiva[5] (eż. l-għadd ta' telefonati ta' emerġenza lil "112") huwa mill-1 ta' Jannar 2023 sal-31 ta' Diċembru 2023. Meta kellha tiġi vvalutata d-disponibbiltà ta' sistema (eż. l-implimentazzjoni ta' soluzzjoni tal-post minn fejn toriġina t-telefonata, applikazzjoni, eċċ.), f'dan ir-rapport tqieset l-aktar informazzjoni reċenti disponibbli. Fl-4 ta' April 2024, l-osservaturi tal-Istati Membri u tal-COCOM mill-Pajjiżi Kandidati u taż-ŻEE ġew mistiedna jippreżentaw it-tweġibiet tagħhom sas-7 ta' Ġunju 2024.

L-Istati Membri ġew mistiedna jiżviluppaw l-għodod ta' kejl tagħhom għall-monitoraġġ ta' għadd ta' indikaturi sabiex jipprovdu data preċiża dwar il-funzjonament tas-sistemi ta' komunikazzjoni ta' emerġenza tagħhom. Matul ir-rapport kollu, fejn l-Istati Membri ma jissemmewx fir-rigward ta' valutazzjoni kwalitattiva jew kwantitattiva, dan ifisser li d-data rilevanti ma ġietx ipprovduta lis-servizzi tal-Kummissjoni.

2. TELEFONATI LIL "112"

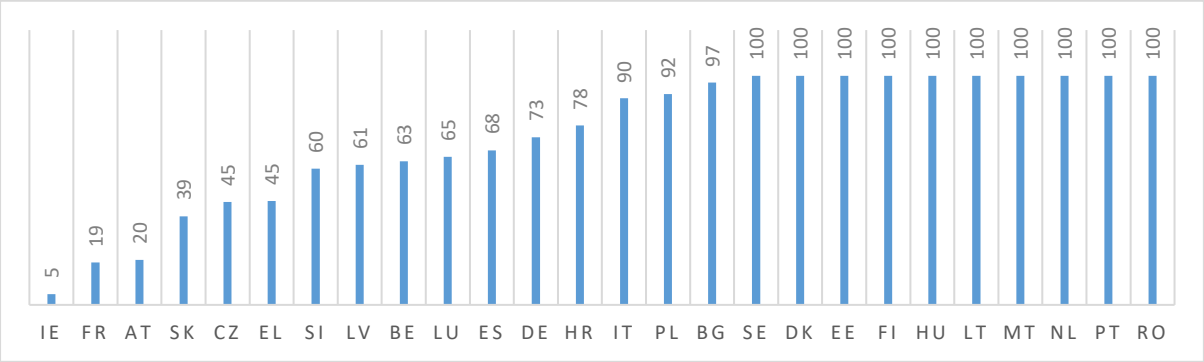
Fl-2023, it-telefonati għan-numru uniku Ewropew ta' emerġenza "112" żdiedu bi 15 % għal 176 miljun meta mqabblin mal-2021. Sadanittant, l-għadd totali ta' telefonati ta' emerġenza, inkluż għan-numri ta' emerġenza nazzjonali, fejn dawn għadhom qed jintużaw, żdied b'6 % għal 285 miljun. It-telefonati lil "112" kienu jirrappreżentaw 62 % tat-telefonati ta' emerġenza kollha fl-2023.

[1] Id-Direttiva (UE) 2018/1972 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-11 ta' Diċembru 2018 li tistabbilixxi l-Kodiċi Ewropew għall-Komunikazzjonijiet Elettroniċi (ĠU L 321, 17.12.2018, p. 36).
[2] COCOM24-01
[3] Il-Kumitat tal-Komunikazzjoni stabbilit abbażi tal-Artikolu 118 tal-KEKE.
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2022-report-implementation-112-eu-emergency-number
[5] Id-data kwantitattiva tingħabar kull sentejn, u tikkonċerna biss is-sena immedjatament qabel ir-rapport, sabiex jiġi ffaċilitat il-piż amministrattiv fuq l-awtoritajiet ta' rapportar.



Illustrazzjoni 1. Għadd ta' telefonati lil "112"

"112" huwa n-numru uniku ta' emerġenza fid-Danimarka, fl-Estonja, fil-Finlandja, f'Malta, fin-Netherlands, fil-Portugall, fir-Rumanija u fl-Iżvezja. Madankollu, 19 % biss tat-telefonati lil "112" fl-UE jsiru minn dawn il-pajjiżi. Il-maġġoranza l-kbira tat-telefonati lil "112" ġejjin minn Stati Membri fejn għadhom jintużaw in-numri nazzjonali. F'dawn l-Istati Membri, l-użu tan-numru uniku Ewropew ta' emerġenza jvarja ħafna, minn 5 % fl-Irlanda għal 97 % fil-Bulgarija.



Illustrazzjoni 2. Perċentwal ta' telefonati lil "112"

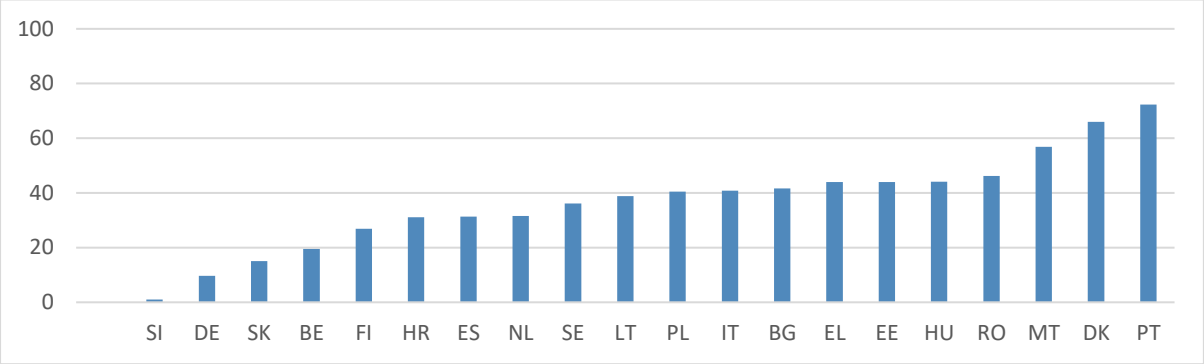
It-telefonati lil "112" minn mobiles fil-biċċa l-kbira qabżu l-għadd ta' telefonati minn telefowns fissi. Bħala medja, 82 % tat-telefonati fl-2023 saru minn mobiles. Madankollu, l-użu tal-mobiles għal finijiet ta' komunikazzjoni ta' emerġenza jvarja b'mod sinifikanti fost l-Istati Membri, minn 65 % fil-Ġermanja u 77 % fl-Italja għal 98 % fir-Repubblika Ċeka u 99 % fil-Latvja.

Il-proporzjon ta' telefonati foloz[6] għall-għadd totali ta' telefonati ta' emerġenza għadu jvarja b'mod konsiderevoli fost l-Istati Membri[7], u jilħaq 72 % fil-Portugall. Xi Stati Membri ma jippermettux telefonati minn telefowns mingħajr SIMs sabiex jitnaqqas ir-riskju ta' telefonati foloz li potenzjalment jistgħu jkunu ta' piż għas-sistema tal-PSAP. Madankollu, l-aċċess

[6] It-telefonati foloz huma telefonati li ma jiġux segwiti b'intervent jew b'assistenza mill-PSAP jew mis-servizzi ta' emerġenza. It-telefonati li jirrapportaw avveniment ta' emerġenza li jkun diġà skatta intervent jew assistenza min-naħa tal-PSAP, u għalhekk ma jiskattax intervent separat jew assistenza separata, ma jitqisux bħala telefonati foloz.

[7] Ġiet ipprovduta informazzjoni dwar telefonati foloz minn 20 Stat Membru.

għas-servizzi ta' emerġenza mit-telefowns mingħajr SIMs huwa obbligatorju fil-maġġoranza tal-Istati Membri (19)[8].



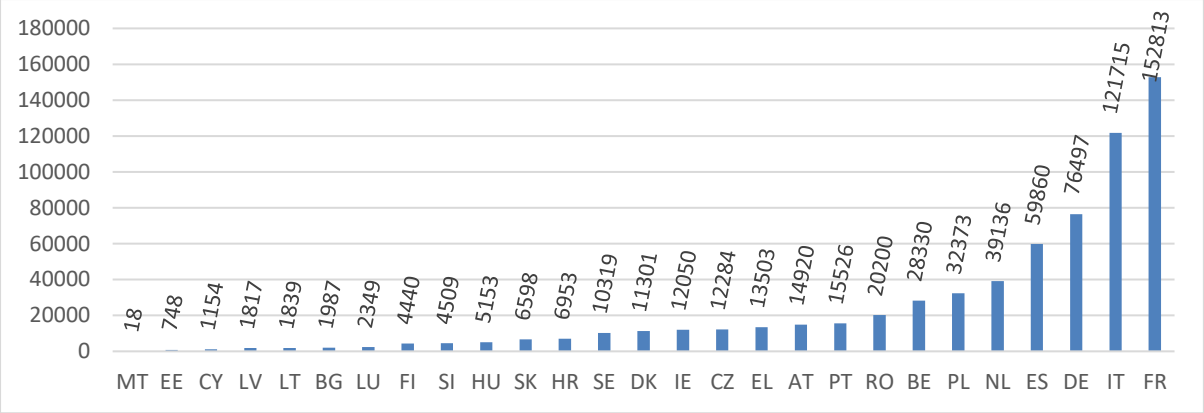
Illustrazzjoni 3. Telefonati foloz lin-numri ta' emerġenza (%)

Ġew awtorizzati komunikazzjonijiet ta' emerġenza bbażati fuq l-SMS għall-utenti finali kollha minn 17-il Stat Membru[9]. Fi 13-il Stat Membru[10] l-SMS ta' emerġenza jintbagħat lil "112". L-għadd ta' komunikazzjonijiet ta' emerġenza permezz ta' SMS ivarja b'mod sinifikanti skont il-livell ta' promozzjoni ta' dan it-tip ta' komunikazzjoni ta' emerġenza, minn ftit sa għexieren ta' eluf. Il-forniment ta' SMS ta' emerġenza huwa kkonfermat li huwa żgurat mingħajr ħlas minn 14-il Stat Membru[11].

Minbarra l-possibbiltà ta' aċċess għas-servizzi ta' emerġenza billi jsiru telefonati lil "112", 19-il Stat Membru[12] implimentaw applikazzjonijiet nazzjonali jew reġjonali disponibbli għall-utenti finali kollha[13] li jippermettu komunikazzjonijiet ta' emerġenza. Dawn il-mezzi ta' aċċess, skont id-disinn tagħhom, jippermettu lill-utenti finali jikkondividu informazzjoni addizzjonali mal-PSAP, jipprovdu informazzjoni ta' lokalizzazzjoni derivata mill-handset jew jiżguraw komunikazzjoni bit-test mal-PSAP. Il-Belġju, Ċipru, il-Finlandja, il-Ġermanja, il-Polonja u l-Iżvezja kkonfermaw li t-traffiku tad-data ġġenerat mill-applikazzjoni ta' emerġenza għandu rata ta' żero.

L-eCalls jiġu diretti lejn il-PSAP tal-eCall f'każ ta' aċċident. Fl-2023 ġew irrapportati total ta' 658,392 eCalls minn 27 Stat Membru, 56 % aktar mill-2021, fejn ġew irrappurtati 421,000 eCall.

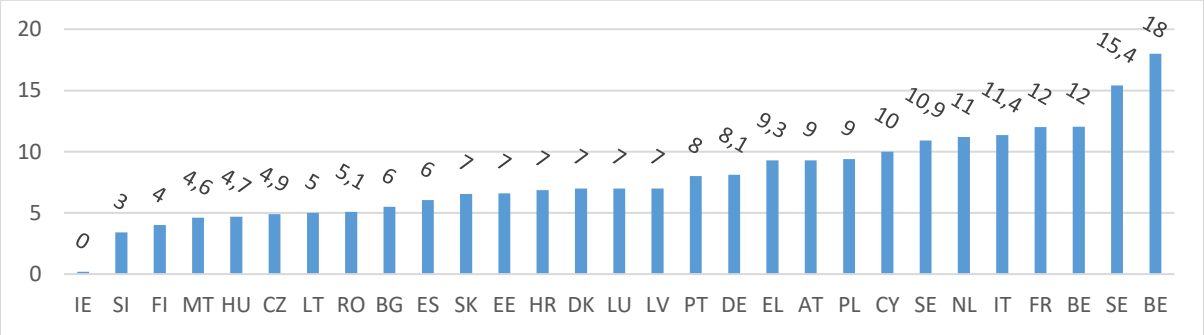
[8] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE.
[9] Il-komunikazzjoni bl-SMS tintuża f'xi Stati Membri esklussivament għall-utenti finali b'diżabbiltà, kif indikat fit-taqsima 8.
[10] CY, EE, EL, FI, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[11] AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[12] AT (reġjonali), BE, CY, CZ, DE, DK, ES, FI, HU, IT, LT, LU, LV, NL, MT, PL, RO, SE, SK.
[13] Il-Komunikazzjoni bbażata fuq l-applikazzjoni hija implimentata f'xi Stati Membri esklussivament għall-utenti finali b'diżabbiltà, kif indikat fit-taqsima 8.



Illustrazzjoni 4. Għadd ta' eCalls magħmulin fl-UE

3. ĦIN TA' RISPONS[14]

Total ta' 22 Stat Membru rrapportaw 10 sekondi jew anqas għall-ħin medju ta' rispons meħtieġ biex wieħed jikkuntattja s-servizzi ta' emerġenza.



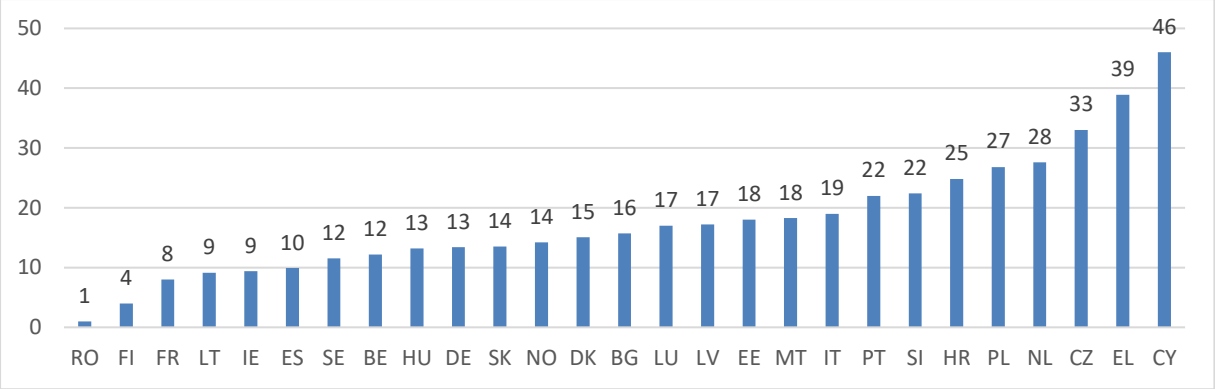
Illustrazzjoni 5. Ħinijiet medji biex jitwieġbu telefonati ta' emerġenza (f'sekondi)

4. RATA TAL-ABBANDUN TAT-TELEFONATI

Total ta' 27 rispondent irrapportaw[15] dwar it-telefonati li jaslu fl-iswiċċijiet tal-PSAP iżda jaqtgħu qabel jitwieġbu minn operatur uman. Abbandun tat-telefonati jista' jiġi kkawżat minn problemi tan-network, konġestjoni tat-telefonati, ħsarat tekniċi, problemi biex is-sistema tlaħħaq mad-domanda, skonnessjoni ta' min iċempel (possibbilment telefonati bi żball), eċċ. Għalkemm it-telefonati involontarji u l-iskonnettjar minn min iċempel mhumiex fil-kontroll tal-operaturi tas-sistema tal-PSAP, in-nuqqas mis-sistema biex tlaħħaq mad-domanda jirreferi għan-nuqqas li t-telefonati li jsiru lil "112" fis-sistema nazzjonali tal-PSAP jitwieġbu u jiġu trattati b'mod adegwat.

[14]Il-ħin bejn il-mument meta t-telefonata ta' emerġenza tiġi ppreżentata fl-iswiċċ tal-PSAP tal-ewwel stadju u l-mument li fih it-telefonata tkun qed titwieġeb minn operatur uman tal-PSAP.

[15]L-Awstrija ma rrapportatx din id-data



Illustrazzjoni 6. Perċentwal ta' telefonati abbandunati lin-numri ta' emerġenza

5. ID-DISPONIBBILTÀ TAL-POST MINN FEJN TORIĠINA T-TELEFONATA

L-Artikolu 109 tal-KEKE jagħmel obbligatorja d-disponibbiltà kemm ta' informazzjoni bbażata fuq in-network kif ukoll ta' informazzjoni aktar akkurata dwar il-lokalizzazzjoni derivata mill-handset[16], lill-aktar PSAP xieraq.

Fil-biċċa l-kbira tal-Istati Membri li qed jirrapportaw[17], in-nuqqas ta' disponibbiltà ta' informazzjoni dwar il-post minn fejn toriġina t-telefonata bbażata fuq in-network iseħħ f'anqas minn 3 % tat-telefonati. Ġew irrapportati rati ogħla ta' nuqqas ta' forniment tal-post minn fejn toriġina t-telefonata għall-Ungerija (4 %), għall-Irlanda (5 %), għall-Estonja (6 %), għall-Franza (7 %), għal Spanja (11 %), għad-Danimarka (15 %) u għal-Latvja (21 %).

15-il Stat Membru rrapportaw dwar ir-rata tad-disponibbiltà tal-post minn fejn toriġina t-telefonata derivata mill-handset, b'mod partikolari fejn tintuża s-soluzzjoni tal-Lokalizzazzjoni Avvanzata ta' Emerġenza (AML, Advanced Mobile Location)[18]. Anke fejn is-sistema tal-PSAP nazzjonali tiġi aġġornata biex tirċievi l-AML, xorta waħda għadd sinifikanti ta' telefonati ma jibbenefikawx mill-informazzjoni tal-lokalizzazzjoni preċiża ħafna (sa 60 % tat-telefonati). Minbarra li jillokalizzaw l-utent finali li jagħmel telefonata lil "112", l-Istati Membri jistgħu jippermettu wkoll l-AML għat-tip ta' komunikazzjonijiet ta' emerġenza b'SMS.

L-utenti finali li jkunu roaming, li jżuru Stati Membri oħrajn, jistgħu potenzjalment ikunu f'sitwazzjoni aktar vulnerabbli f'każ ta' emerġenza peress li jista' jkun li ma jkunux jistgħu jiddeskrivu l-lokalizzazzjoni tagħhom b'mod preċiż. Filwaqt li l-AML hija implimentata f'25 Stat Membru, fl-Iżlanda u fin-Norveġja, 8 Stati Membri biss ikkonfermaw li l-lokalizzazzjoni derivata mill-handset hija disponibbli għall-utenti finali tar-roaming[19].

6. PREĊIŻJONI U AFFIDABBILTÀ TAL-POST MINN FEJN TORIĠINA T-TELEFONATA

L-Artikolu 109(6) tal-KEKE jirrikjedi li l-Istati Membri jistabbilixxu kriterji ta' preċiżjoni u affidabbiltà għall-informazzjoni dwar il-post minn fejn toriġina t-telefonata. Ir-Regolament

[16]Filwaqt li l-akkuratezza tal-lokalizzazzjoni bbażata fuq in-network tista' tvarja minn 50 m sa 40,000 m, il-lokalizzazzjoni derivata mill-handset tipprovdi lokalizzazzjoni ħafna aktar akkurata sa 5 m.

[17]Ġiet ipprovduta data rilevanti minn 15-il Stat Membru: BG, CY, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO u 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

Delegat 2023/444[20] jistabbilixxi l-parametri li jeħtieġ li jitqiesu mill-awtoritajiet kompetenti meta jistabbilixxu l-kriterji għall-preċiżjoni u l-affidabbiltà tal-informazzjoni dwar il-post minn fejn toriġina t-telefonata. Dawn il-kriterji għandhom jiżguraw, fil-limiti tal-fattibbiltà teknika, li l-pożizzjoni tal-utent finali tingħata b'mod affidabbli u preċiż kif meħtieġ biex is-servizzi ta' emerġenza jkunu jistgħu jaslu b'mod utli għall-assistenza tal-utent finali.[21]

L-Artikolu 8 tar-Regolament Delegat jobbliga lill-Istati Membri jirrapportaw dwar l-adozzjoni tal-kriterji u jispjegaw kif qiesu l-parametri stabbiliti fir-Regolament Delegat sa mhux aktar tard mill-5 ta' Marzu 2024.

Skont l-Artikolu 8(1)(a) tar-Regolament Delegat, 17-il Stat Membru[22] rrapportaw kriterji dwar il-preċiżjoni u l-affidabbiltà tal-post minn fejn toriġina t-telefonata. Minn dawn l-Istati Membri, kollha jirrapportaw li għan-networks fissi l-post minn fejn toriġina t-telefonata huwa pprovdut f'termini tal-indirizz fiżiku tal-punt tat-terminazzjoni tan-network, li l-affidabbiltà tiegħu tvarja minn 60-100 %. Għan-networks mobbli, 8 Stati Membri[23] jirrapportaw preċiżjoni ta' 50 m għal 80 % tal-komunikazzjoni mobbli. Stati Membri oħra jirrapportaw kriterji ta' preċiżjoni sa 100 m u affidabbiltà ta' bejn 55-80 %, ħlief għan-Netherlands, li rrapportaw 5,000 m bħala kriterju. Ħarsa ġenerali lejn il-kriterji għall-preċiżjoni u l-affidabbiltà tal-informazzjoni dwar il-post minn fejn toriġina t-telefonata irrapportata mill-Istati Membri tinsab fl-Anness I.

Is-soluzzjoni ta' Lokalizzazzjoni Avvanzata ta' Emerġenza (AML, Advanced Mobile Location) li tikseb is-soluzzjoni tal-post minn fejn toriġina t-telefonata mill-handset hija implimentata fit-territorju ta' 25 Stat Membru[24] u n-Norveġja.

7. IL-ĦIN MEDJU MEĦTIEĠ BIEX L-OPERATUR TAL-112 JIRĊIEVI L-POST MINN FEJN TORIĠINA T-TELEFONATA

Minħabba l-implimentazzjoni tas-sistema "push" jew tas-sistema awtomatika "pull", l-Istati Membri kollha rrapportaw kważi ħinijiet istantanji (sa 10 sekondi) għall-forniment tal-post minn fejn toriġina t-telefonata *bbażata fuq in-network*.

Minħabba l-arkitettura inerenti tagħhom, it-teknoloġiji tal-*lokalizzazzjoni derivata mill-handset* jibbażaw fuq il-veloċità tal-handsets biex jidderivaw il-parametri rilevanti tal-lokalizzazzjoni mis-sinjali tal-GNSS jew tal-Wi-Fi. Abbażi tar-rapporti minn 22 Stat Membru, ġie kkonfermat li l-provvista ta' lokalizzazzjoni derivata mill-handset tista' tvarja minn kważi mal-ewwel sa 28 sekonda.

[20] Ir-Regolament Delegat tal-Kummissjoni (UE) 2023/444 tas-16 ta' Diċembru 2022 li jissupplimenta d-Direttiva (UE) 2018/1972 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill b'miżuri biex jiġi żgurat aċċess effettiv għas-servizzi ta' emerġenza permezz ta' komunikazzjonijiet ta' emerġenza għan-numru uniku Ewropew ta' emerġenza "112"

[21] Il-Kawża C 417/18; Is-sentenza tal-Qorti (ir-Raba' Awla) tal-5 ta' Settembru 2019, AW u Oħrajn vs 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. AĊĊESS GĦAS-SERVIZZI TA' EMERĠENZA WAQT IR-ROAMING FL-UE

L-Istati Membri kollha u n-Norveġja rrapportaw id-disponibbiltà tal-aċċess għall-"112" u għall-informazzjoni dwar il-post minn fejn toriġina t-telefonata bbażata fuq in-network f'każ ta' telefonati bir-roaming.

Ingħatat informazzjoni dwar l-għadd ta' telefonati li jsiru minn utenti finali waqt ir-roaming lil "112" minn 16-il Stat Membru[25]. Dawn l-Istati Membri jirrappreżentaw aktar minn nofs it-telefonati ta' emerġenza lil "112". Abbażi ta' tali data, jista' jiġi estrapolat li fl-UE saru 2.7 miljun telefonata ta' emerġenza mill-utenti finali tar-roaming lil "112", li jirrappreżentaw 1.56 % tat-telefonati kollha lil "112".

9. AĊĊESS GĦAL SERVIZZI TA' EMERĠENZA GĦALL-UTENTI FINALI B'DIŻABBILTÀ

F'konformità mal-Artikolu 109(5) tal-KEKE, l-Istati Membri għandhom l-obbligu li jiżguraw li l-utenti finali b'diżabbiltà jibbenefikaw minn aċċess ekwivalenti għas-servizzi ta' emerġenza għal dak li jgawdu utenti finali oħrajn. L-Artikolu 4 tar-Regolament Delegat jistabbilixxi r-rekwiżiti ta' ekwivalenza funzjonali. Is-soluzzjonijiet ta' aċċessibbiltà implimentati għandhom jirreplikaw (ikunu ekwivalenti għal) komunikazzjoni bil-vuċi f'żewġ direzzjonijiet żgurata fil-każ ta' telefonata għal "112", inkluż fir-roaming. Permezz tal-ekwivalenza, l-Istati Membri għandhom jiżguraw ukoll li l-post minn fejn toriġina t-telefonata bbażata fuq in-network ikun disponibbli għall-aktar PSAP xieraq biex is-servizzi ta' emerġenza jkunu jistgħu jintervjenu b'mod effettiv.

Sabiex jikkonformaw ma' dan l-obbligu, l-Istati Membri implimentaw firxa wiesgħa ta' soluzzjonijiet ta' aċċessibbiltà ddedikati għall-utenti finali b'diżabbiltà, inkluż test f'ħin reali, konverżazzjoni totali[26], SMS, applikazzjonijiet ta' emerġenza, servizzi tal-web, servizzi ta' trażmissjoni u aċċess minn apparati speċjali.

It-teknoloġija li tintuża l-aktar hija l-SMS, li tiżgura interazzjoni bidirezzjonali bbażata fuq it-test bejn il-persuna li qed tavża lis-servizzi ta' emerġenza u l-PSAP. L-SMS huwa disponibbli għall-utenti finali b'diżabbiltà fi 23 Stat Membru[27] u fin-Norveġja.

L-applikazzjonijiet ta' emerġenza huma skjerati fi 17-il Stat Membru[28] u n-Norveġja. Skont id-disinn, dawn jistgħu jibbażaw fuq il-bidu ta' telefonati ta' emerġenza jew komunikazzjonijiet bl-SMS, iżda jistgħu jservu wkoll bħala pjattaforma biex jipprovdu test f'ħin reali u komunikazzjonijiet ta' konverżazzjoni totali. Barra minn hekk, l-applikazzjonijiet jistgħu jipprovdu lokalizzazzjoni preċiża derivata mill-handset ibbażata fuq data ta' pożizzjonament tal-GNSS/WiFi (5-100m).

Is-servizzi ta' trażmissjoni għall-utenti finali b'diżabbiltà jistgħu jittrażmettu wkoll komunikazzjoni għall-aċċess tas-servizzi ta' emerġenza. Madankollu, fil-biċċa l-kbira tal-każijiet, il-lokalizzazzjoni tal-utent ma hijiex disponibbli għal dan il-mezz ta' aċċess fl-Istati Membri.

---

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

[26]Kif definit fl-Artikolu 2 tal-KEKE: (35) "servizz tal-konverżazzjoni totali" tfisser servizz ta' konverżazzjoni multimedjali fil-ħin reali li jipprovdi trasferiment simmetriku bidirezzjonali fil-ħin reali ta' vidjos, ta' test u tal-vuċi fil-ħin reali bejn utenti f'żewġ postijiet jew aktar.

[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.

Barra minn hekk, l-Att Ewropew dwar l-Aċċessibbiltà[29] (EEA, "European Accessibility Act") jirrikjedi li, minbarra l-vuċi, il-komunikazzjonijiet ta' emerġenza jkunu disponibbli b'test f'ħin reali jew, fejn ikun disponibbli l-vidjo, sinkronizzati bħala konverżazzjoni totali[30]. Skont l-Artikolu 7(1) tar-Regolament Delegat 2023/444, l-Istati Membri rrapportaw l-użu mistenni ta' komunikazzjonijiet ta' emerġenza b'test f'ħin reali kif ippreżentati fl-Anness III.

Ħarsa ġenerali lejn il-mezzi alternattivi ta' aċċess għall-utenti finali b'diżabbiltà li bħalissa huma skjerati fl-UE hija preżentata fl-Anness II.

10. L-AGĠORNAMENTI TAL-PSAP FL-ISTATI MEMBRI

Fir-Regolament Delegat 2023/444[31] huwa rikonoxxut li l-migrazzjoni minn teknoloġiji "circuit witched" għal "packet-switched" fin-networks ta' komunikazzjoni elettronika twassal għall-introduzzjoni ta' mezzi ġodda ta' komunikazzjoni ta' emerġenza. It-teknoloġiji packet-switched jipprovdu għal komunikazzjonijiet ta' emerġenza versatili li jadattaw għall-ħtiġijiet tal-utenti finali kif ukoll għas-servizzi ta' emerġenza. Is-servizzi bil-vuċi se joperaw permezz ta' teknoloġiji tal-VoIP ġestiti b'mod fiss u mobbli bbażati fuq is-Subsistema Multimedjali tal-IP (IMS, "IP Multimedia Subsystem") bħal Vuċi fuq Evoluzzjoni fit-Tul (VoLTE, "Voice over Long Term Evolution"), Vuċi fuq Radju Ġdid (VoNR fil-5G, "Voice over New Radio") u l-Vuċi fuq il-Wi-Fi (VoWiFi, "Voice over Wi-Fi"). Sadanittant, din il-migrazzjoni tkun tippermetti servizzi bbażati fuq test u vidjo bħal test f'ħin reali u konverżazzjoni totali, skont il-mandat tal-EAA. L-informazzjoni kuntestwali ewlenija, bħal-post minn fejn toriġina t-telefonata jew is-sett minimu ta' data għall-eCall, tista' tiġi kkomplementata minn din it-teknoloġija l-ġdida b'informazzjoni oħra ta' salvataġġ disponibbli fuq l-apparat permezz ta' diversi sensuri, jew fin-network.

Il-potenzjal tat-teknoloġiji diġitali jista' jiġi realizzat bis-sħiħ biss jekk kemm is-servizzi ta' komunikazzjoni elettronika kif ukoll is-sistemi nazzjonali tal-PSAP ikunu kapaċi jisfruttaw l-iżviluppi teknoloġiċi.

Il-leġiżlazzjoni tal-UE diġà tawtorizza l-aġġornament tas-sistemi nazzjonali tal-PSAP biex ikunu jistgħu jittrattaw komunikazzjonijiet speċifiċi ta' emerġenza li jaħdmu fuq teknoloġija packet-switched. Skont iż-ŻEE, sat-28 ta' Ġunju 2025, jew b'deroga, sat-28 ta' Ġunju 2027, is-sistemi nazzjonali tal-PSAP se jkollhom jappoġġaw u jittrattaw test f'ħin reali jew konverżazzjoni totali[32]. Dawn is-servizzi ta' komunikazzjoni ta' emerġenza jistgħu jintużaw biss fuq teknoloġija packet-switched.

L-iskadenza legali għall-aġġornament tas-sistemi nazzjonali tal-PSAP biex ikunu jistgħu jittrattaw l-eCall ibbażata fuq l-IMS hija pprovduta fir-Regolament Delegat tal-Kummissjoni 2024/1084.[33] Għaldaqstant, l-infrastrutturi nazzjonali tal-PSAP se jkollhom jiġu aġġornati sal-1 ta' Jannar 2026.

[29]Id-Direttiva (UE) 2019/882 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-17 ta' April 2019 dwar ir-rekwiżiti ta' aċċessibbiltà għall-prodotti u għas-servizzi

[30] L-Artikolu 4(1) u l-Anness I, it-Taqsima IV, il-punt (a) tal-EAA

[31] Il-Premessa 2 tar-Regolament Delegat 2023/444

[32] L-Artikolu 4(8) u l-Anness I, it-Taqsima V tal-EAA

[33] Ir-Regolament Delegat tal-Kummissjoni (UE) 2024/1084 tas-6 ta' Frar 2024 li jemenda r-Regolament Delegat (UE) Nru 305/2013 li jissupplimenta d-Direttiva 2010/40/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill fir-rigward tal-forniment armonizzat ta' eCall interoperabbli fl-UE kollha

Skont l-Artikolu 7 tar-Regolament Delegat 2023/444, sal-5 ta' Novembru 2023, l-Istati Membri kellhom jirrapportaw lill-Kummissjoni pjan direzzjonali għall-aġġornament tas-sistema nazzjonali tal-PSAP sabiex jirċievu, iwieġbu u jipproċessaw komunikazzjonijiet ta' emerġenza permezz ta' teknoloġiji packet-switched. 23 Stat Membru[34] u n-Norveġja pprovdew l-informazzjoni rilevanti. F'xi Stati Membri, il-migrazzjoni lejn teknoloġiji packet-switched diġà seħħet. Mid-data rrapportata, il-komunikazzjonijiet ta' emerġenza permezz tal-packet-switched għandhom ikunu permessi fl-Istati Membri kollha sa mhux aktar tard mill-2027. L-Istati Membri rrappurtaw ukoll dwar meta l-PSAPs se jkunu kapaċi jittrattaw test f'ħin reali. Filwaqt li dan il-mezz ta' aċċess diġà huwa disponibbli f'xi Stati Membri, il-PSAPs kollha fl-UE għandhom ikunu kapaċi jittrattaw test f'ħin reali sa mhux aktar tard mill-aħħar tal-2027. Aktar dettalji dwar il-pjanijiet direzzjonali tal-Istati Membri għat-titjib tas-sistemi nazzjonali tal-PSAP jinsabu fl-Anness III.

11. KONKLUŻJONIJIET

L-objettivi prinċipali ta' dan ir-rapport huma dawn li ġejjin:

- Is-sehem tat-telefonati ta' emerġenza għan-numru uniku Ewropew ta' emerġenza "112" żdied b'mod sinifikanti meta mqabbel mal-2021 u kien jirrappreżenta 62 % tat-telefonati ta' emerġenza kollha: minn total ta' 285 miljun telefonata ta' emerġenza li saru fl-UE, 176 miljun kienu telefonati lil "112". Huwa stmat li 2.7 miljun telefonata ta' emerġenza saru mill-utenti finali tar-roaming fuq in-numru uniku Ewropew ta' emerġenza 112, li jirrappreżentaw 1.56 % tat-telefonati kollha lil 112.

- L-implimentazzjoni tal-post minn fejn toriġina t-telefonata derivata mill-handset kompliet titjieb fl-UE. Minn Settembru 2024, 25 Stat Membru, l-Iżlanda u n-Norveġja bdew jiżguraw li s-sistema tal-PSAP tagħhom taħdem bl-AML. Madankollu, 8 Stati Membri biss ikkonfermaw li l-lokalizzazzjoni derivata mill-handset hija disponibbli għall-utenti finali tar-roaming.

- L-utenti finali b'diżabbiltà għadhom ma jibbenefikawx minn mezzi kompletament ekwivalenti ta' aċċess għas-servizzi ta' emerġenza, speċjalment meta jkunu roaming. Meta dawn l-utenti finali ma jkunux jistgħu jagħmlu telefonata lil "112", huma jridu jibbażaw fuq soluzzjonijiet frammentati fuq livell nazzjonali. Madankollu, f'konformità mar-rekwiżiti tal-Att Ewropew dwar l-Aċċessibbiltà, sa Ġunju 2025 din is-sitwazzjoni mistennija li tinbidel minħabba li l-Istati Membri qed iħejju s-sistemi tal-PSAP tagħhom biex jimmaniġġjaw test interoperabbli f'ħin reali u l-fornituri tas-servizzi tal-komunikazzjoni elettronika qed iħejju biex jimplimentawhom

- Is-sistemi nazzjonali tal-PSAP qed jiġu aġġornati għal teknoloġija packet-switched. Dan huwa obbligatorju mil-leġiżlazzjoni tal-UE għal komunikazzjonijiet b'test f'ħin reali u eCall, bi skadenzi għall-implimentazzjoni fl-2025, l-2026 u l-2027. Huwa mistenni li l-infrastrutturi tal-PSAP isiru aktar versatili u żejda, u jakkomodaw diversi tipi ta' komunikazzjonijiet ta' emerġenza.

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

ANNESS I – ARTIKOLU 8(1)(A) KRITERJI GHALL-PREĊIŻJONI U L-AFFIDABBILTÀ TAL-INFORMAZZJONI DWAR IL-POST MINN FEJN TORIĠINA T-TELEFONATA

	Network mobbli		Network fiss	
	Kriterju ta' preċiżjoni (metri)	Kriterju ta' affidabbiltà (%)	Kriterju ta' preċiżjoni (informazzjoni relatata mal-indirizz fiżiku tal-punt tat-terminazzjoni tan-network)	Kriterju ta' affidabbiltà (%)
AT	M/A	M/A	M/A	M/A
BE	M/A	M/A	Iva	94 %
BG	50 m	80 %	Iva	90 %
CY	M/A	M/A	M/A	M/A
CZ	100 m	55 %	Iva	100 %
DE	M/A	M/A	Iva	M/A
DK	50 m	80 %	Iva	M/A
EE	50 m	60 %	Iva	60 %
EL	M/A	M/A	M/A	M/A
ES	M/A	M/A	M/A	M/A
FI	50 m	80 %	Iva	100 %
FR	M/A	M/A	M/A	M/A
HR	50 m	80 %	Iva	M/A
HU	M/A	M/A	M/A	M/A
IE	50 m	80 %	Iva	99 %
IT	50 m	80 %	Iva	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 %	Iva	95 %
LU	M/A	M/A	M/A	M/A
LV	M/A	M/A	Iva	100 %
MT	M/A	M/A	M/A	M/A
NO	M/A	M/A	M/A	M/A
NL	5000 m	85 %	M/A	M/A
PL	M/A	M/A	Iva	100 %
PT	100 m	60 %	Iva	95 %
RO	M/A	M/A	Iva	95 %
SE	50 m	80 %	Iva	99 %
SI	M/A	M/A	M/A	M/A
SK	M/A	M/A	M/A	M/A

ANNESS II – MEZZI ALTERNATTIVI TA' AĊĊESS GĦAS-SERVIZZI TA' EMERĠENZA FL-ISTATI MEMBRI TAL-UE U FIL-PAJJIŻI TAŻ-ŻEE

	Funzjonalità disponibbli
	Funzjonalità mhux disponibbli

	Mezz ta' aċċess	Interattiva	Lokalizzazzjoni tal-utent	L-ebda reġistrazzjoni	Liberu	Aċċess ghar-roaming	Roaming minghajr hlas	Numru ta' aċċess
AT	SMS lil numru twil							580
	Aċċess ta' emerġenza bbażat fuq il-web							294
BE	SMS lil numru qasir							M/A
	Applikazzjoni (112.be)							M/A
BG	RTT (fuq l-applikazzjoni 112 Bulgarija)							M/A
	Applikazzjoni (112 Bulgarija)							4
	Servizz ibbażat fuq il-web							
CY	SMS lil 112							M/A
	RTT (fuq l-applikazzjoni 112/IOS 11 Ċipru)							M/A
CZ	SMS lil 112							739
	Applikazzjoni (zachranka)							M/A
	Aċċess ta' emerġenza bbażat fuq il-web							M/A
	Servizz ġenerali ta' trażmissjoni ta' aċċessibbiltà							M/A
	Servizz speċjalizzat ta' trażmissjoni ta' emerġenza							M/A
	Apparati speċjalizzati minn postijiet fissi							0
DE	Aċċess ta' emerġenza bbażat fuq il-web							9671*
	Servizz ta' trażmissjoni ġenerali							772
DK	SMS lil numru twil							95
EE	SMS lil 112							838
EL	SMS lil 112							1478
ES	SMS reġjonali lil numri twal							338
	Servizz speċjalizzat ta' trażmissjoni ta' emerġenza (telefonata bil-vidjo)							200
	Aċċess ta' emerġenza bbażat fuq il-web							200
FI	SMS lil 112							5950
FR	SMS lil 114							305,452
	Konverżazzjoni totali bħala servizz tan-network							M/A
	Aċċess ta' emerġenza bbażat fuq il-web							M/A

	Mezz ta’ aċċess	Interattiva	Lokalizzazzjoni tal-utent	L-ebda reġistrazzjoni	Liberu	Aċċess għar-roaming	Roaming mingħajr ħlas	Numru ta’ aċċess
	Aċċess ta’ emerġenza bbażat fuq il-web							M/A
	RTT bħala servizz tan-network (www.info.urgence114.fr)							M/A
	RTT bħala servizz ta’ applikazzjoni (www.info.urgence114.fr)							M/A
	Servizz speċjalizzat ta’ trażmissjoni ta’ emerġenza							M/A
HR	SMS lil 112							15
HU	SMS lil 112							18890
	Applikazzjoni (112-SOS)							
IE	SMS lil 112							1.279
IT	Applikazzjoni (Flag Mii)							M/A
	Applikazzjoni (Where ARE U)							M/A
	Servizz speċjalizzat ta’ trażmissjoni ta’ emerġenza							M/A
LT	SMS lil 112							39,464
	Applikazzjoni (applikazzjoni tal-112)							186
LU	SMS lil 112							M/A
	Applikazzjonijiet (GouvAlert, Echo 112)							M/A
LV	SMS lil 112							M/A
	Aċċess ta’ emerġenza bbażat fuq il-web							M/A
MT	SMS lil numru twil							4
	Applikazzjoni tal-112.mt							228
	Servizz web tal-112.mt							
	RTT fuq in-network (numru twil)							
	RTT fuq l-applikazzjoni							
	Rapport permezz tal-112.mt							
NL	RTT fuq l-applikazzjoni (112NL)							M/A
	Aċċess ta’ emerġenza bbażat fuq il-web							M/A
	SMS lil 112							M/A
	Servizz speċjalizzat ta’ trażmissjoni ta’ emerġenza							M/A
	Servizz ġenerali ta’ trażmissjoni ta’ aċċessibbiltà							M/A
PL	Applikazzjoni (Allarm 112)							1,836
PT	SMS lil numru twil							M/A
	Applikazzjoni ta’ emerġenza							7
RO	SMS lil 113							M/A
SE	SMS lil 112							142
	Servizz ta’ trażmissjoni ġenerali							1,083

	Mezz ta’ aċċess	Interattiva	Lokalizzazzjoni tal-utent	L-ebda reġistrazzjoni	Liberu	Aċċess għar-roaming	Roaming mingħajr ħlas	Numru ta’ aċċess
SI	SMS lil 112							M/A
	Aċċess ta’ emerġenza bbażat fuq il-web							M/A
SK	SMS lil 112							M/A
NO	SMS 112							M/A
	Applikazzjoni, servizz tal-web u relay (l-istess sit)							

*mit-28.09.2021

ANNESS III – ARTIKOLU 7(2) PJAN DIREZZJONALI GĦALL-AĠĠORNAMENT TAS-SISTEMI NAZZJONALI TAL-PSAP GĦAT-TEKNOLOĠIJA PACKET-SWITCHED

	Data tal-migrazzjoni għall-komunikazzjoni ta' emerġenza packet-switched tas-sistema tal-PSAP	PSAP bil-kapaċità li jimmaniġġja test f'ħin reali
AT	It-tieni trimestru tal-2025	It-tieni trimestru tal-2025
BE	L-ewwel trimestru tal-2025	Data tat-twelid: 27 ta' Ġunju 2027
BG	Data tat-twelid: 30 ta' Marzu 2026	Data tat-twelid: 30 ta' Marzu 2026
CY	Data tat-twelid: 1 ta' Jannar 2026	M/A
CZ	Data tat-twelid: 1 ta' Marzu 2025	Data tat-twelid: 1 ta' Ottubru 2026
DE	Migrazzjoni tal-PSAP	M/A
DK	Migrazzjoni tal-PSAP	Is-sajf tal-2027
EE	Data tat-twelid: 28 ta' Ġunju 2025	Data tat-twelid: 28 ta' Ġunju 2025
EL	Migrazzjoni tal-PSAP	It-tieni trimestru tal-2026
ES	Lulju 2024	M/A
FI	Migrazzjoni tal-PSAP	Is-sajf tal-2025
FR	M/A	M/A
HR	Data tat-twelid: 26 ta' Frar 2025	Data tat-twelid: 28 ta' Ġunju 2025
HU	Ir-Raba' Trimestru 2024	M/A
IE	2024	Ir-Raba' Trimestru 2024
IT	Mejju 2025	M/A
LT	Ottubru 2026	Marzu 2027
LU	M/A	M/A
LV	M/A	M/A
MT	Migrazzjoni tal-PSAP	Iva, għall-applikazzjoni
NO	M/A	M/A
NL	nofs l-2026 - tmiem l-2027	Iva, għall-applikazzjoni. RTT nattiva minn nofs l-2026
PL	April 25	Ġunju 25
PT	Mejju 2024	Jannar 2025
RO	Ir-Raba' Trimestru 2025	Ir-Raba' Trimestru 2027
SE	Migrazzjoni tal-PSAP	It-tielet trimestru 2025
SI	L-ewwel trimestru tal-2025	Tmiem l-2025
SK	It-tielet trimestru 2024	M/A