EURÓPSKA
KOMISIA

V Bruseli 18. 12. 2024
COM(2024) 575 final

SPRÁVA KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU A RADE

o účinnosti implementácie jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112

1. ÚVOD

V tejto správe sa skúma účinnosť implementácie jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112 v súlade s článkom 109 ods. 4 európskeho kódexu elektronických komunikácií[1] (ďalej len „EECC“). Správa vychádza z vyplnených dotazníkov[2] členských štátov a Nórska o implementácii tiesňových komunikácií a európskeho čísla tiesňového volania 112, ktoré boli predložené Komunikačnému výboru (ďalej len „COCOM“)[3], a zo správ predložených členskými štátmi podľa článku 7 ods. 1 a článku 8 delegovaného nariadenia 2023/444. Išlo o šestnásty zber údajov, ktorý útvary Komisie vykonali od roku 2007.

Na základe článku 109 ods. 4 kódexu EECC je Komisia povinná do 21. decembra 2020 a potom každé dva roky predložiť Európskemu parlamentu a Rade správu o účinnosti implementácie jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112. Druhá takáto správa bola uverejnená 16. decembra 2022[4].

Pri zbere údajov pre túto správu sa vychádzalo z konkrétnych otázok, ktorých cieľom bolo posúdiť úroveň vykonávania požiadaviek práva EÚ a zlepšenia vnútroštátnych systémov stredísk tiesňového volania. Vykazované obdobie zberu kvantitatívnych údajov[5] (napr. počet tiesňových volaní na číslo 112) je od 1. januára 2023 do 31. decembra 2023. Pri posudzovaní dostupnosti systému (napr. zavedenie riešenia na určenie polohy volajúceho, aplikácia atď.) sa v tejto správe zohľadňujú najnovšie informácie. Členské štáty a pozorovatelia z Komunikačného výboru z kandidátskych krajín a krajín EHP boli 4. apríla 2024 vyzvaní, aby do 7. júna 2024 predložili svoje odpovede.

Členské štáty boli vyzvané, aby vyvinuli meracie nástroje na monitorovanie viacerých ukazovateľov s cieľom poskytnúť presné údaje o fungovaní ich systémov tiesňovej komunikácie. Ak sa členské štáty v správe neuvádzajú v súvislosti s kvalitatívnym alebo kvantitatívnym posúdením, znamená to, že príslušné údaje neboli útvarom Komisie poskytnuté.

2. VOLANIA NA ČÍSLO 112

Počet volaní na jednotné európske číslo tiesňového volania 112 sa v roku 2023 zvýšil o 15 % na 176 miliónov v porovnaní s rokom 2021. Medzitým sa celkový počet tiesňových volaní vrátane volaní na vnútroštátne čísla tiesňového volania, ak sa tieto stále používajú, zvýšil o 6 % na 285 miliónov. Volania na číslo 112 predstavovali 62 % všetkých tiesňových volaní v roku 2023.

---

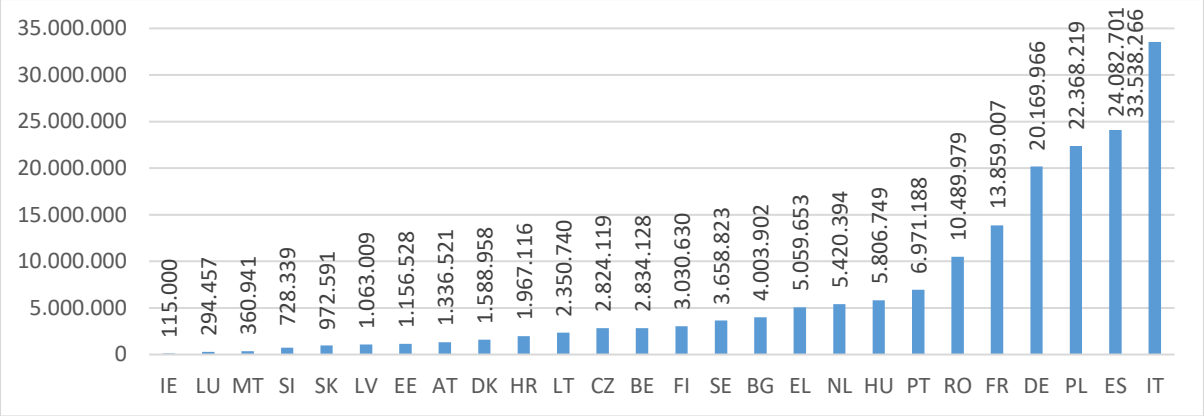
1 Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972 z 11. decembra 2018, ktorou sa stanovuje európsky kódex elektronických komunikácií (Ú. v. EÚ L 321, 17.12.2018, s. 36).

2 COCOM24-01.

3 Komunikačný výbor zriadený na základe článku 118 kódexu EECC.

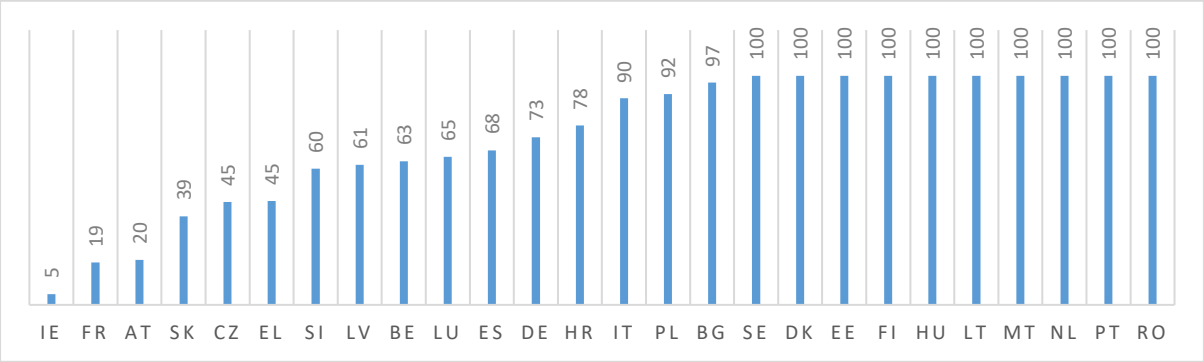
4 https://digital-strategy.ec.europa.eu/sk/library/2022-report-implementation-112-eu-emergency-number.

5 Kvantitatívne údaje sa zbierajú každý druhý rok a týkajú sa len roka, ktorý bezprostredne predchádza správe, s cieľom zmierniť administratívnu záťaž nahlasujúcich orgánov.



Graf 1: Počet volaní na číslo 112

Číslo 112 je jednotné číslo tiesňového volania v Dánsku, Estónsku, vo Fínsku, v Holandsku, na Malte, v Portugalsku, Rumunsku a vo Švédsku. V týchto krajinách sa však uskutočňuje len 19 % volaní na číslo 112 v EÚ. Prevažná väčšina volaní na číslo 112 sa uskutočňuje v členských štátoch, v ktorých sa stále používajú aj vnútroštátne čísla. V týchto členských štátoch sa miera používania jednotného európskeho čísla tiesňového volania významne líši – od 5 % v Írsku do 97 % v Bulharsku.



Graf 2: Percentuálny podiel volaní na číslo 112

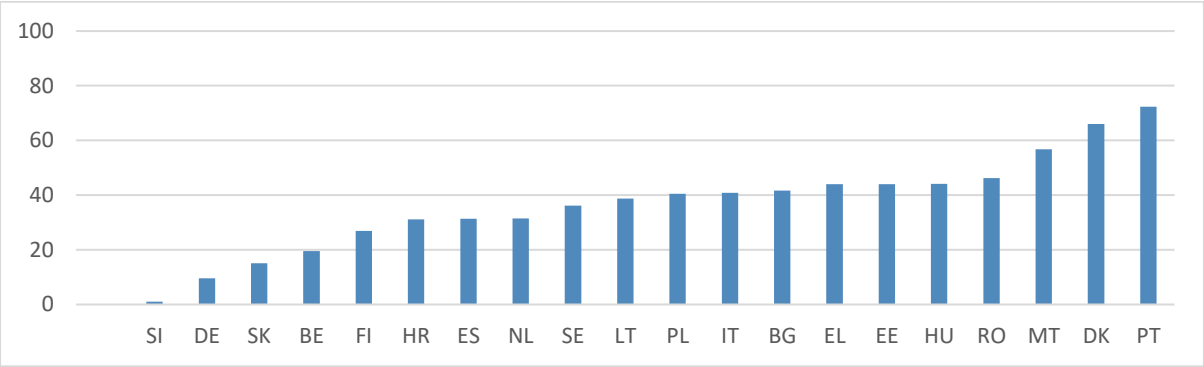
Volania na číslo 112 z mobilných telefónov sa uskutočňovali v oveľa väčšej miere ako volania z pevnej linky. V priemere 82 % volaní sa v roku 2023 uskutočnilo z mobilných telefónov. Miera používania mobilných telefónov na tiesňovú komunikáciu sa v členských štátoch významne líši – od 65 % v Nemecku a 77 % v Taliansku po 98 % v Česku a 99 % v Lotyšsku.

Pomer falošných volaní[6] k celkovému počtu tiesňových volaní sa v členských štátoch značne líši[7], pričom v Portugalsku dosahuje úroveň 72 %. V niektorých členských štátoch nie je umožnené volať z mobilných telefónov bez SIM karty, aby sa znížilo riziko falošných volaní, ktoré by mohli zaťažiť systém strediska tiesňového volania. Vo väčšine členských štátov

[6] Falošné volania sú volania, po ktorých nenasleduje intervencia ani pomoc zo strany strediska tiesňového volania alebo záchranných služieb. Volania, pri ktorých je nahlásený prípad núdze, v ktorom už došlo k intervencii alebo pomoci zo strany strediska tiesňového volania, v dôsledku čoho nevedú k samostatnej intervencii ani pomoci, sa nepovažujú za falošné volania.

[7] Informácie o falošných volaniach poskytlo 20 členských štátov.

(19)[8] je však povinné poskytovať prístup k záchranným službám aj v prípade telefónov bez SIM karty.



Graf 3: Falošné volania na čísla tiesňového volania (%)

Sedemnásť členských štátov nariadilo tiesňovú komunikáciu prostredníctvom SMS pre všetkých koncových používateľov[9]. V trinástich členských štátoch[10] sa tiesňová SMS odosiela na číslo 112. Počet tiesňových komunikácií prostredníctvom SMS sa významne líši v závislosti od úrovne podpory tohto druhu tiesňovej komunikácie, a to od niekoľkých správ až po desiatky tisíc. Štrnásť členských štátov[11] potvrdilo, že poskytovanie tiesňových SMS je bezplatné.

Okrem možnosti prístupu k záchranným službám prostredníctvom volania na číslo 112 zaviedlo 19 členských štátov[12] celoštátne alebo regionálne aplikácie, ktoré umožňujú tiesňovú komunikáciu a sú dostupné pre všetkých koncových používateľov[13]. Tieto prostriedky prístupu v závislosti od toho, ako sú navrhnuté, umožňujú koncovým používateľom zdieľať so strediskom tiesňového volania doplňujúce informácie, poskytnúť informácie o polohe získané z mobilného telefónu alebo zaistiť textovú komunikáciu so strediskom tiesňového volania. Belgicko, Cyprus, Fínsko, Nemecko, Poľsko a Švédsko potvrdili, že prenesené dáta generované tiesňovou aplikáciou sa poskytujú za nulovú tarifu.

Volania eCall sa v prípade nehody presmerujú do strediska tiesňového volania eCall. V roku 2023 nahlásilo 27 členských štátov celkovo 658 392 volaní eCall, čo je o 56 % viac ako v roku 2021, keď bolo nahlásených 421 000 volaní eCall.

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

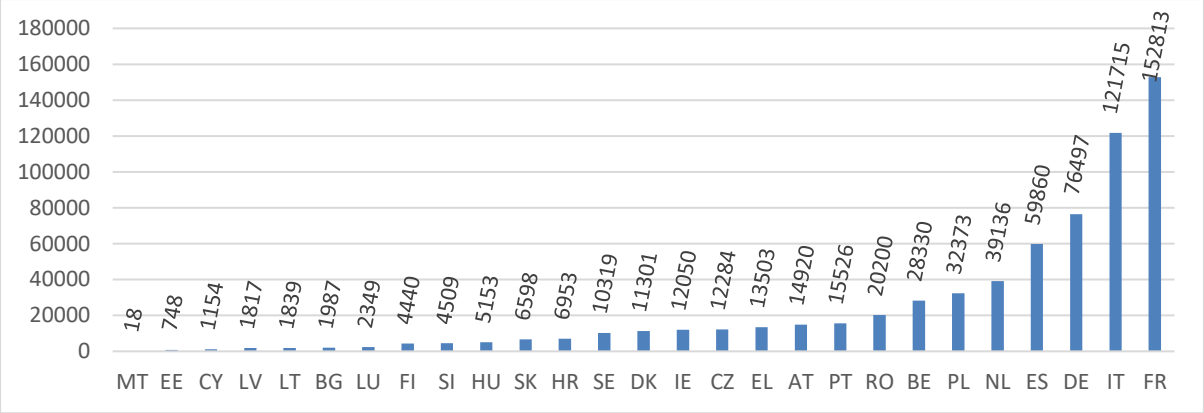
9 V niektorých členských štátoch sa SMS komunikácia zaviedla výlučne pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím, ako sa uvádza v oddiele 8.

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 (regionálna), BE, CY, CZ, DE, DK, ES, FI, HU, IT, LT, LU, LV, NL, MT, PL, RO, SE, SK.

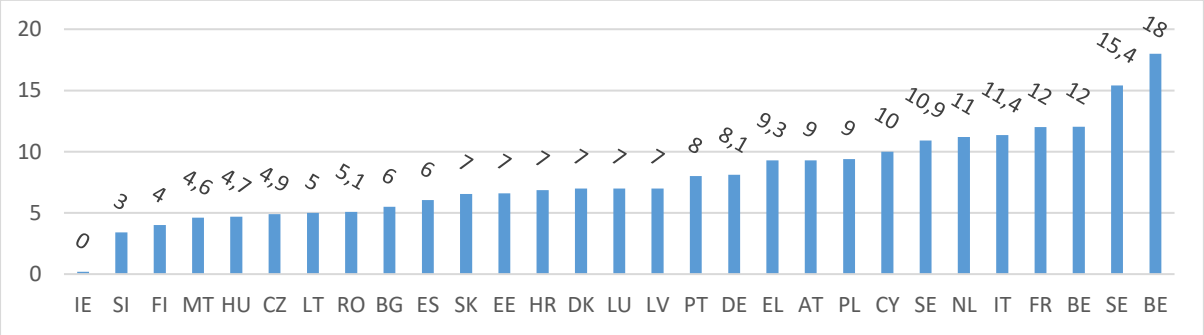
13 V niektorých členských štátoch sa komunikácia prostredníctvom aplikácie zaviedla výlučne pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím, ako sa uvádza v oddiele 8.



Graf 4: Počet volaní eCall uskutočnených v EÚ

3. ČAS ODPOVEDE[14]

Priemerný čas odpovede potrebný na nadviazanie kontaktu so záchrannými službami, ktorý nahlásilo 22 členských štátov, bol desať alebo menej sekúnd.



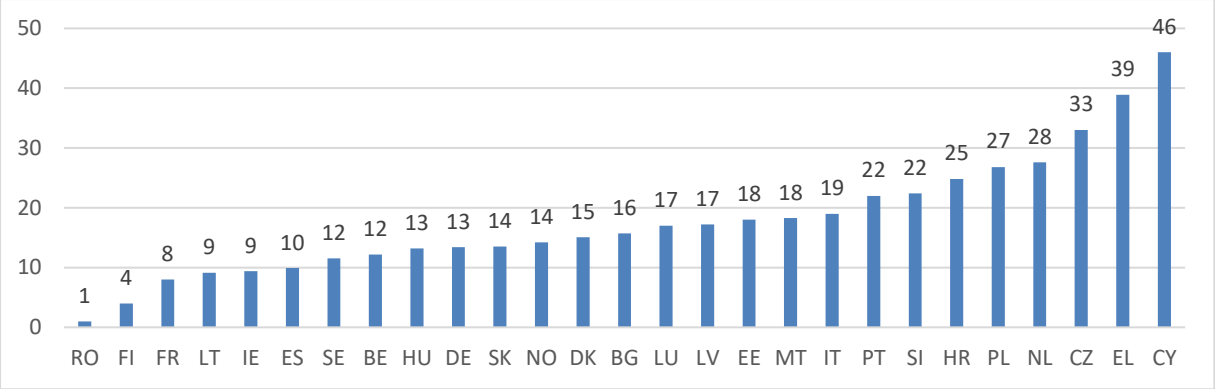
Graf 5: Priemerné časy odpovede na tiesňové volania (v sekundách)

4. MIERA NEUSKUTOČNENÝCH VOLANÍ

Dvadsaťsedem respondentov poskytlo údaje[15] o volaniach, ktoré prídu na ústredňu strediska tiesňového volania, ale sú ukončené skôr, než na ne odpovie ľudský operátor. Neuskutočnené volania môžu byť spôsobené problémami so sieťou, preťažením siete, technickými zlyhaniami, kapacitou na spracúvanie volaní, odpojením sa volajúceho (možné vytočenie čísla omylom) atď. Hoci nad neúmyselnými volaniami a odpojeniami sa volajúceho nemajú operátori systému strediska tiesňového volania kontrolu, nedostatočná kapacita na spracovanie volaní poukazuje na neschopnosť náležite odpovedať na volania na číslo 112 a spracovať ich v rámci vnútroštátneho systému stredísk tiesňového volania.

[14] Čas od momentu príchodu tiesňového volania na ústredňu 1. stupňa strediska tiesňového volania do momentu odpovede na volanie ľudským operátorom strediska tiesňového volania.

[15] Rakúsko tieto údaje neposkytlo.



Graf 6: Percentuálny podiel neuskutočnených volaní na čísla tiesňového volania

5. DOSTUPNOSŤ INFORMÁCIÍ O POLOHE VOLAJÚCEHO

V článku 109 kódexu EECC sa stanovuje povinnosť sprístupniť najvhodnejšiemu stredisku tiesňového volania informácie o polohe získané zo siete, ako aj presnejšie informácie získané z mobilného telefónu[16].

Vo väčšine členských štátov, ktoré poskytli údaje[17], dochádza k nesprístupneniu informácií o polohe volajúceho získaných zo siete pri menej ako 3 % volaní. Vyššia miera neposkytovania informácií o polohe volajúceho bola nahlásená v Maďarsku (4 %), Írsku (5 %), Estónsku (6 %), vo Francúzsku (7 %), v Španielsku (11 %), Dánsku (15 %) a Lotyšsku (21 %).

Pätnásť členských štátov, najmä ak majú zavedené riešenie pokročilej mobilnej lokalizácie (AML)[18], poskytlo údaje o miere dostupnosti informácií o polohe volajúceho získaných z mobilného telefónu. Aj v prípadoch, keď je vnútroštátny systém stredísk tiesňového volania modernizovaný tak, aby mohol prijímať informácie z pokročilej mobilnej lokalizácie, pri veľkom počte volaní nie je možné využiť tieto veľmi presné informácie o polohe (až do 60 % volaní). Členské štáty by okrem lokalizovania koncových používateľov, ktorí zavolajú na číslo 112, mohli umožniť pokročilú mobilnú lokalizáciu telefónov aj pri tiesňovej komunikácii prostredníctvom SMS.

Koncoví používatelia roamingu, ktorí navštevujú iné členské štáty, by mohli byť v prípade núdzovej situácie zraniteľnejší, keďže nemusia byť schopní presne opísať svoju polohu. Aj keď je pokročilá mobilná lokalizácia zavedená v 25 členských štátoch, na Islande a v Nórsku, len osem členských štátov potvrdilo, že informácie o polohe získané z mobilného telefónu sú k dispozícii aj v prípade koncových používateľov roamingu[19].

---

16 Hoci presnosť polohy na základe informácií získaných zo siete sa môže pohybovať od 50 m do 40 000 m, na základe informácií získaných z mobilného telefónu možno určiť polohu s presnosťou až na 5 m.

17 Príslušné údaje poskytlo 15 členských štátov: BG, CY, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO a SE.

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

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

6. PRESNOSŤ A SPOĽAHLIVOSŤ POLOHY VOLAJÚCEHO

Podľa článku 109 ods. 6 kódexu EECC sú členské štáty povinné stanoviť kritériá presnosti a spoľahlivosti informácií o polohe volajúceho. V delegovanom nariadení 2023/444[20] sa stanovujú parametre, ktoré musia príslušné orgány zohľadniť pri stanovovaní kritérií presnosti a spoľahlivosti informácií o polohe volajúceho. Týmito kritériami by sa malo v rámci technických možností zabezpečiť, aby poloha koncového používateľa bola lokalizovaná tak spoľahlivo a presne, ako je potrebné na to, aby záchranné služby mohli prísť koncovému používateľovi užitočne na pomoc[21].

V článku 8 delegovaného nariadenia sa členským štátom ukladá povinnosť najneskôr do 5. marca 2024 oznámiť prijatie kritérií a vysvetliť, ako zohľadnili parametre stanovené v delegovanom nariadení.

Sedemnásť členských štátov[22] oznámilo podľa článku 8 ods. 1 písm. a) delegovaného nariadenia kritériá presnosti a spoľahlivosti lokalizácie volajúceho. Všetky tieto členské štáty uvádzajú, že v prípade pevných sietí sa lokalizácia volajúceho poskytuje na základe fyzickej adresy koncového bodu siete, ktorej spoľahlivosť sa pohybuje od 60 do 100 %. Pokiaľ ide o mobilné siete, 8 členských štátov[23] uvádza presnosť 50 m v prípade 80 % mobilnej komunikácie. Ostatné členské štáty uvádzajú kritériá presnosti do 100 m a spoľahlivosti medzi 55 – 80 %, s výnimkou Holandska, ktoré ako kritérium uviedlo 5 000 m. Prehľad kritérií presnosti a spoľahlivosti informácií o polohe volajúceho, ktoré oznámili členské štáty, sa nachádza v prílohe I.

Riešenie pokročilej mobilnej lokalizácie, ktoré určuje polohu volajúceho na základe informácií získaných z mobilného telefónu, je zavedené na území 25 členských štátov[24] a Nórska.

7. PRIEMERNÝ ČAS POTREBNÝ NA PRIJATIE INFORMÁCIÍ O POLOHE VOLAJÚCEHO OPERÁTOROM LINKY 112

Vďaka zavedeniu systému „push“ alebo automatického systému „pull“ uviedli všetky členské štáty takmer okamžité časy (do 10 sekúnd) poskytnutia *informácií o polohe volajúceho získaných zo siete*.

Technológie *lokalizácie na základe informácií získaných z mobilného telefónu* sa vzhľadom na svoju danú architektúru spoliehajú na rýchlosť mobilných telefónov pri získavaní príslušných lokalizačných parametrov na základe systému GNSS alebo signálov WiFi. Na základe správ 22 členských štátov sa potvrdilo, že čas poskytnutia polohy na základe

[20] Delegované nariadenie Komisie (EÚ) 2023/444 zo 16. decembra 2022, ktorým sa smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972 dopĺňa o opatrenia na zabezpečenie účinného prístupu k záchranným službám prostredníctvom tiesňovej komunikácie na jednotné európske číslo tiesňového volania 112.

[21] Vec C 417/18; rozsudok Súdneho dvora (štvrtá komora) z 5. septembra 2019, AW a i./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.

informácií získaných z mobilného telefónu sa pohyboval od takmer okamžitého poskytnutia polohy až po 28 sekúnd.

8. PRÍSTUP K ZÁCHRANNÝM SLUŽBÁM POČAS VYUŽÍVANIA ROAMINGU V EÚ

Všetky členské štáty a Nórsko uviedli možnosť prístupu k číslu 112 a dostupnosť informácií o polohe volajúceho získaných zo siete v prípade roamingových volaní.

Informácie o počte volaní na číslo 112 uskutočnených koncovými používateľmi roamingu poskytlo 16 členských štátov[25]. V týchto členských štátoch sa uskutočnila viac ako polovica z celkového počtu tiesňových volaní na číslo 112. Z týchto údajov možno vyvodiť, že koncoví používatelia roamingu uskutočnili 2,7 milióna tiesňových volaní na číslo 112 v EÚ, čo predstavuje 1,56 % všetkých volaní na číslo 112.

9. PRÍSTUP KONCOVÝCH POUŽÍVATEĽOV SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM K ZÁCHRANNÝM SLUŽBÁM

Podľa článku 109 ods. 5 kódexu EECC sú členské štáty povinné zabezpečiť, aby koncoví používatelia so zdravotným postihnutím mohli využívať rovnaký prístup k záchranným službám, ako majú ostatní koncoví používatelia. V článku 4 delegovaného nariadenia sa stanovujú požiadavky funkčnej rovnocennosti. Zavedené riešenia prístupu by mali kopírovať obojsmernú hlasovú komunikáciu (byť s ňou rovnocenné) zabezpečenú v prípade volania na číslo 112, a to aj v roamingu. Na základe zásady rovnosti by členské štáty mali zabezpečiť aj sprístupnenie informácií o polohe volajúceho najvhodnejšiemu stredisku tiesňového volania, aby bola možná účinná intervencia zo strany záchranných služieb.

Na splnenie tejto povinnosti členské štáty zaviedli celú škálu riešení v oblasti prístupnosti určených pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím vrátane textovej komunikácie v reálnom čase, úplnej konverzácie[26], SMS, tiesňových aplikácií, internetových služieb, konverzných služieb a prístupu zo špeciálnych zariadení.

Najčastejšie zavedenou technológiou sú SMS, ktoré zabezpečujú obojsmernú textovú interakciu medzi osobou, ktorá kontaktuje záchranné služby, a strediskom tiesňového volania. SMS sú k dispozícii pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím v 23 členských štátoch[27] a v Nórsku.

Tiesňové aplikácie sú zavedené v 17 členských štátoch[28] a Nórsku. V závislosti od toho, ako sú navrhnuté, sa môžu zakladať na začatí tiesňového volania alebo SMS komunikácie, ale môžu takisto slúžiť ako platforma na poskytovanie komunikácie prostredníctvom textu v reálnom čase a úplnej konverzácie. Aplikácie môžu okrem toho poskytovať presné informácie o polohe získané z mobilného telefónu na základe údajov o polohe zo systému GNSS/WiFi (5 – 100 m).

---

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

26 Ako sa vymedzuje v článku 2 kódexu EECC: 35. „úplná konverzačná služba“ je multimediálna konverzačná služba v reálnom čase, ktorá poskytuje v reálnom čase obojsmerný symetrický prenos pohyblivého obrazu, textu a hlasu medzi používateľmi v dvoch alebo vo viacerých lokalitách.

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.

Konverzné služby pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím môžu takisto konvertovať komunikáciu na prístup k záchranným službám. Lokalizácia používateľa však nie je v členských štátoch pre tieto prostriedky prístupu vždy dostupná.

Okrem toho sa v európskom akte o prístupnosti[29] vyžaduje, aby okrem hlasovej komunikácie bola dostupná aj tiesňová komunikácia prostredníctvom textu v reálnom čase alebo, ak je k dispozícii aj video, synchronizovane vo forme úplnej konverzácie[30]. Členské štáty oznámili podľa článku 7 ods. 1 delegovaného nariadenia 2023/444 očakávané zavedenie textovej tiesňovej komunikácie v reálnom čase, ako je uvedené v prílohe III.

Prehľad alternatívnych prostriedkov prístupu pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím, ktoré sú v súčasnosti zavedené v EÚ, je uvedený v prílohe II.

10. MODERNIZÁCIA STREDÍSK TIESŇOVÉHO VOLANIA V ČLENSKÝCH ŠTÁTOCH

V delegovanom nariadení 2023/444[31] sa uznáva, že migrácia z technológií s prepínaním okruhov na technológie s prepínaním paketov v elektronických komunikačných sieťach by viedla k zavádzaniu nových prostriedkov tiesňovej komunikácie. Technológie s prepínaním paketov umožňujú všestrannú tiesňovú komunikáciu, ktorá sa prispôsobuje potrebám koncových používateľov aj záchranných služieb. Hlasové služby budú fungovať prostredníctvom pevných a mobilných riadených technológií VoIP založených na multimediálnom IP podsystéme, ako je napríklad prenos hlasu cez sieť LTE (VoLTE), prenos hlasu cez nové rádiové siete (VoNR v 5G) a prenos hlasu cez WiFi (VoWiFi). Táto migrácia by medzitým umožnila textové a video služby, ako je textová komunikácia v reálnom čase a úplná konverzácia, ako sa požaduje v európskom akte o prístupnosti. Kľúčové kontextové informácie, ako je poloha volajúceho alebo minimálny súbor údajov pre volanie eCall, by sa v rámci novej technológie mohli doplniť o ďalšie informácie zachraňujúce život dostupné v zariadení prostredníctvom rôznych snímačov alebo v sieti.

Potenciál digitálnych technológií sa dá využiť v plnej miere len vtedy, ak služby elektronickej komunikácie aj vnútroštátne systémy stredísk tiesňového volania dokážu využiť možnosti technologického pokroku.

V právnych predpisoch EÚ sa už nariaďuje modernizácia vnútroštátnych systémov stredísk tiesňového volania, aby boli schopné spracovať špecifickú tiesňovú komunikáciu prebiehajúcu prostredníctvom technológie s prepínaním paketov. Podľa európskeho aktu o prístupnosti budú musieť vnútroštátne systémy stredísk tiesňového volania podporovať a spracúvať textovú komunikáciu v reálnom čase alebo úplnú konverzáciu do 28. júna 2025 alebo na základe výnimky do 28. júna 2027[32]. Tieto tiesňové komunikačné služby možno zaviesť len s využitím technológie s prepínaním paketov.

Zákonná lehota na modernizáciu vnútroštátnych systémov stredísk tiesňového volania, aby boli schopné spracovať volania eCall založené na multimediálnom IP podsystéme, je

[29] Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/882 zo 17. apríla 2019 o požiadavkách na prístupnosť výrobkov a služieb.

[30] Európsky akt o prístupnosti, článok 4 ods. 1 a príloha I oddiel IV písm. a).

[31] Odôvodnenie 2 delegovaného nariadenia (EÚ) 2023/444.

[32] Európsky akt o prístupnosti, článok 4 ods. 8 a príloha I oddiel V.

stanovená v delegovanom nariadení Komisie 2024/1084[33]. Preto bude potrebné do 1. januára 2026 zmodernizovať vnútroštátne infraštruktúry stredísk tiesňového volania.

Podľa článku 7 delegovaného nariadenia č. 2023/444 mali členské štáty do 5. novembra 2023 predložiť Komisii plán modernizácie vnútroštátneho systému stredísk tiesňového volania, aby bolo možné prijímať tiesňovú komunikáciu prostredníctvom technológií s prepínaním paketov, odpovedať na ňu a spracúvať ju. Príslušné informácie poskytlo 23 členských štátov[34] a Nórsko. V niektorých členských štátoch sa už migrácia na technológie s prepínaním paketov uskutočnila. Z uvedených údajov vyplýva, že tiesňová komunikácia prostredníctvom technológie s prepínaním paketov by mala byť v členských štátoch umožnená najneskôr do roku 2027. Členské štáty ďalej informovali o tom, kedy budú strediská tiesňového volania schopné spracúvať text v reálnom čase. Hoci v niektorých členských štátoch je tento prostriedok prístupu už k dispozícii, najneskôr do konca roku 2027 by mali byť všetky strediská tiesňového volania v EÚ schopné spracúvať text v reálnom čase. Bližšie informácie o plánoch členských štátov na modernizáciu vnútroštátnych systémov stredísk tiesňového volania nájdete v prílohe III.

11. ZÁVERY

K hlavným zisteniam tejto správy patria:

- Podiel tiesňových volaní na jednotné európske číslo tiesňového volania 112 sa v porovnaní s rokom 2021 značne zvýšil a predstavoval 62 % zo všetkých tiesňových volaní: z celkového počtu 285 miliónov tiesňových volaní uskutočnených v EÚ bolo 176 miliónov volaní na číslo 112. Odhaduje sa, že koncoví používatelia roamingu uskutočnili 2,7 milióna tiesňových volaní na jednotné európske číslo tiesňového volania 112, čo predstavuje 1,56 % všetkých volaní na číslo 112.

- Lokalizácia volajúcich na základe informácií z mobilného telefónu sa v EÚ naďalej zlepšovala. Od septembra 2024 zabezpečuje 25 členských štátov, Island a Nórsko, aby ich strediská tiesňového volania mohli prijímať informácie z pokročilej mobilnej lokalizácie. Len osem členských štátov však potvrdilo, že pri koncových používateľoch roamingu sú k dispozícii informácie o polohe získané z mobilného telefónu.

- Koncoví používatelia so zdravotným postihnutím zatiaľ nemajú možnosť využívať plne rovnocenné prostriedky prístupu k záchranným službám, najmä v prípade roamingu. Keď títo koncoví používatelia nemajú možnosť zavolať na číslo 112, musia sa spoliehať na nejednotné národné riešenia. Očakáva sa však, že táto situácia sa zmení, pretože členské štáty pripravujú svoje systémy stredísk tiesňového volania na spracovanie interoperabilných služieb textovej komunikácie v reálnom čase a poskytovatelia elektronických komunikačných služieb sa pripravujú na ich zavedenie do júna 2025 v súlade s požiadavkami európskeho aktu o prístupnosti.

[33] Delegované nariadenie Komisie (EÚ) 2024/1084 zo 6. februára 2024, ktorým sa mení delegované nariadenie (EÚ) č. 305/2013, ktorým sa dopĺňa smernica Európskeho parlamentu a Rady 2010/40/EÚ, pokiaľ ide o zosúladené poskytovanie interoperabilného systému eCall v celej EÚ.

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

- Vnútroštátne systémy stredísk tiesňového volania sa modernizujú na využívanie technológie s prepínaním paketov. Nariaďuje sa to v právnych predpisoch EÚ pre textovú komunikáciu v reálnom čase a volania eCall, pričom lehoty na implementáciu sú stanovené na roky 2025, 2026 a 2027. Očakáva sa, že infraštruktúry stredísk tiesňového volania budú univerzálnejšie a redundantné a prispôsobia sa rôznym typom tiesňovej komunikácie.

PRÍLOHA I – ČLÁNOK 8 ODS. 1 PÍSM. A) KRITÉRIÁ PRESNOSTI A SPOĽAHLIVOSTI INFORMÁCIÍ O POLOHE VOLAJÚCEHO

	Mobilná sieť		Pevná sieť	
	Kritérium presnosti (v metroch)	Kritérium spoľahlivosti (v %)	Kritérium presnosti (informácie týkajúce sa fyzickej adresy koncového bodu siete)	Kritérium spoľahlivosti (v %)
AT	–	–	–	–
BE	–	–	Áno	94 %
BG	50 m	80 %	Áno	90 %
CY	–	–	–	–
CZ	100 m	55 %	Áno	100 %
DE	–	–	Áno	–
DK	50 m	80 %	Áno	–
EE	50 m	60 %	Áno	60 %
EL	–	–	–	–
ES	–	–	–	–
FI	50 m	80 %	Áno	100 %
FR	–	–	–	–
HR	50 m	80 %	Áno	–
HU	–	–	–	–
IE	50 m	80 %	Áno	99 %
IT	50 m	80 %	Áno	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 %	Áno	95 %
LU	–	–	–	–
LV	–	–	Áno	100 %
MT	–	–	–	–
NO	–	–	–	–
NL	5 000 m	85 %	–	–
PL	–	–	Áno	100 %
PT	100 m	60 %	Áno	95 %
RO	–	–	Áno	95 %
SE	50 m	80 %	Áno	99 %
SI	–	–	–	–
SK	–	–	–	–

PRÍLOHA II – ALTERNATÍVNE PROSTRIEDKY PRÍSTUPU K ZÁCHRANNÝM SLUŽBÁM V ČLENSKÝCH ŠTÁTOCH EÚ A KRAJINÁCH EHP

	Funkcia dostupná
	Funkcia nedostupná

	Prostriedky prístupu	Interaktívne	Poloha používateľa	Bez registrácie	Bezplatné	Dostupné v roamingu	Bezplatný roaming	Počet prístupov
AT	SMS na dlhé číslo							580
	aplikácia							294
BE	SMS na krátke číslo							–
	aplikácia (112.be)							–
BG	RTT (prostredníctvom aplikácie 112 Bulgaria)							–
	aplikácia (112 Bulharsko)							4
	internetová služba							
CY	SMS na číslo 112							–
	RTT (prostredníctvom 112 Cyprus/IOS 11 Cyprus)							–
CZ	SMS na číslo 112							739
	aplikácia (záchranka)							–
	internetový tiesňový prístup							–
	konverzná služba všeobecnej dostupnosti							–
	špecializovaná tiesňová konverzná služba							–
	špecializované zariadenia z pevne stanovených miest							0
DE	aplikácia							9671*
	všeobecná konverzná služba							772
DK	SMS na dlhé číslo							95
EE	SMS na číslo 112							838
EL	SMS na číslo 112							1478
ES	regionálna SMS na dlhé číslo							338
	špecializovaná tiesňová konverzná služba (videohovor)							200
	aplikácia							200
FI	SMS na číslo 112							5950
FR	SMS na číslo 114							305 452
	úplná konverzácia ako sieťová služba							–
	aplikácia							–
	internetový tiesňový prístup							–
	RTT ako sieťová služba (www.info.urgence114.fr)							–
	RTT ako služba v aplikácii (www.info.urgence114.fr)							–

	Prostriedky prístupu	Interaktívne	Poloha používateľa	Bez registrácie	Bezplatné	Dostupné v roamingu	Bezplatný roaming	Počet prístupov
	špecializovaná tiesňová konverzná služba							–
HR	SMS na číslo 112							15
HU	SMS na číslo 112							18890
	aplikácia (112-SOS)							
IE	SMS na číslo 112							1,279
IT	aplikácia (Flag Mii)							–
	aplikácia (Where ARE U)							–
	špecializovaná tiesňová konverzná služba							–
LT	SMS na číslo 112							39 464
	aplikácia (112 app)							186
LU	SMS na číslo 112							–
	aplikácie (GouvAlert, Echo 112)							–
LV	SMS na číslo 112							–
	aplikácia							–
MT	SMS na dlhé číslo							4
	aplikácia 112.mt							228
	internetová služba 112.mt							
	RTT prostredníctvom siete (dlhé číslo)							
	RTT prostredníctvom aplikácie							
	nahlasovanie cez 112.mt							
NL	RTT prostredníctvom aplikácie (112NL)							–
	internetový tiesňový prístup							–
	SMS na číslo 112							–
	špecializovaná tiesňová konverzná služba							–
	konverzná služba všeobecnej dostupnosti							–
PL	aplikácia (Alarm 112)							1 836
PT	SMS na dlhé číslo							–
	tiesňová aplikácia							7
RO	SMS na číslo 113							–
SE	SMS na číslo 112							142
	všeobecná konverzná služba							1 083
SI	SMS na číslo 112							–
	internetový tiesňový prístup							–
SK	SMS na číslo 112							–
NO	SMS na číslo 112							–
	aplikácia, webová služba a konverzná služba (tá istá lokalita)							

*od 28. septembra 2021

PRÍLOHA III – ČLÁNOK 7 ODS. 2 PLÁN MODERNIZÁCIE VNÚTROŠTÁTNYCH SYSTÉMOV STREDÍSK TIESŇOVÉHO VOLANIA NA TECHNOLÓGIU S PREPÍNANÍM PAKETOV

	Dátum migrácie systému stredísk tiesňového volania na tiesňovú komunikáciu prostredníctvom technológie s prepínaním paketov	Stredisko tiesňového volania schopné spracovať textovú správu v reálnom čase
AT	2. štvrťrok 2025	2. štvrťrok 2025
BE	1. štvrťrok 2025	27. júna 2027
BG	30. marca 2026	30. marca 2026
CY	1. januára 2026	–
CZ	1. marca 2025	1. októbra 2026
DE	stredisko tiesňového volania už po migrácii	–
DK	stredisko tiesňového volania už po migrácii	leto 2027
EE	28. júna 2025	28. júna 2025
EL	stredisko tiesňového volania už po migrácii	2. štvrťrok 2026
ES	júl 2024	–
FI	stredisko tiesňového volania už po migrácii	leto 2025
FR	–	–
HR	26. februára 2025	28. júna 2025
HU	4. štvrťrok 2024	–
IE	2024	4. štvrťrok 2024
IT	máj 2025	–
LT	október 2026	marec 2027
LU	–	–
LV	–	–
MT	stredisko tiesňového volania už po migrácii	áno, v prípade aplikácie
NO	–	–
NL	polovica roka 2026 – koniec roka 2027	áno, v prípade aplikácie, natívna RTT od polovice roka 2026
PL	apríl 2025	jún 2025
PT	máj 2024	január 2025
RO	4. štvrťrok 2025	4. štvrťrok 2027
SE	stredisko tiesňového volania už po migrácii	3. štvrťrok 2025
SI	1. štvrťrok 2025	koniec roka 2025
SK	3. štvrťrok 2024	–