EVROPSKA
KOMISIJA

Bruselj, 18.12.2024
COM(2024) 575 final

POROČILO KOMISIJE EVROPSKEMU PARLAMENTU IN SVETU

o učinkovitosti izvajanja enotne evropske številke za klic v sili „112“

1. UVOD

To poročilo vsebuje pregled učinkovitosti izvajanja enotne evropske številke za klic v sili „112“ v skladu s členom 109(4) Evropskega zakonika o elektronskih komunikacijah[1] (EZEK). Temelji na odgovorih držav članic in Norveške na vprašalnik[2], predložen Odboru za komunikacije (COCOM)[3], o izvajanju komunikacij v sili in evropske številke za klic v sili „112“ ter na poročilih, ki so jih predložile države članice v skladu s členom 7(1) in členom 8 Delegirane uredbe (EU) 2023/444. To zbiranje podatkov je bilo šestnajsto po vrsti, saj ga službe Komisije izvajajo od leta 2007.

V skladu s členom 109(4) EZEK mora Komisija do 21. decembra 2020 in nato vsaki dve leti Evropskemu parlamentu in Svetu predložiti poročilo o učinkovitosti izvajanja enotne evropske številke za klic v sili „112“. Drugo tako poročilo je bilo objavljeno 16. decembra 2022[4].

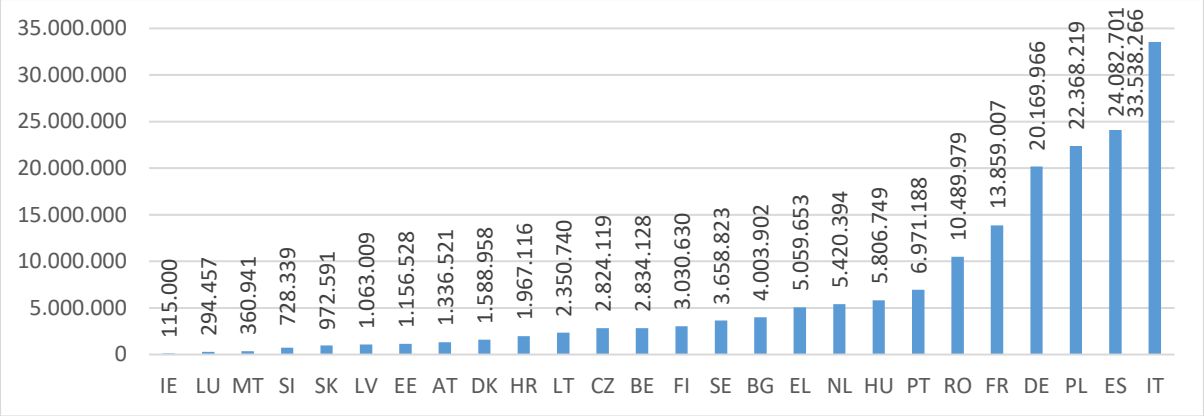
Zbiranje podatkov za to poročilo je temeljilo na posebnih vprašanjih, ki se uporabljajo za oceno ravni izvajanja zahtev prava EU in izboljšanja nacionalnih sistemov centrov za obveščanje. Obdobje poročanja za kvantitativne podatke[5] (npr. število klicev v sili na številko „112“) je od 1. januarja 2023 do 31. decembra 2023. Pri ocenjevanju razpoložljivosti sistema (npr. uvedbe rešitve za določitev lokacije kličočega, aplikacije itd.) se v poročilu upoštevajo najnovejše razpoložljive informacije. Države članice in opazovalci v odboru COCOM iz držav kandidatk in držav EGP so bili 4. aprila 2024 pozvani, naj odgovore predložijo do 7. junija 2024.

Države članice so bile pozvane, naj razvijejo orodja za spremljanje več kazalnikov, da bi zagotovile točne podatke o delovanju svojih sistemov za komunikacije v sili. Če v poročilu države članice v zvezi s kvalitativno ali kvantitativno oceno niso omenjene, to pomeni, da ustrezni podatki službam Komisije niso bili predloženi.

2. KLICI NA ŠTEVILKO „112“

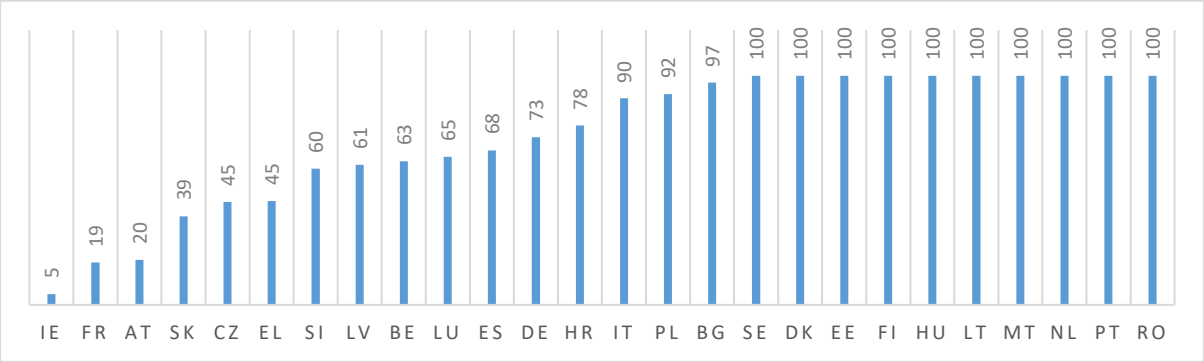
Leta 2023 se je število klicev na enotno evropsko številko za klic v sili „112“ v primerjavi z letom 2021 povečalo za 15 %, na 176 milijonov. Medtem se je skupno število klicev v sili, vključno s klici na nacionalne številke za klic v sili, kjer se te še vedno uporabljajo, povečalo za 6 %, na 285 milijonov. Klici na številko „112“ so leta 2023 predstavljali 62 % vseh klicev v sili.

[1] Direktiva (EU) 2018/1972 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. decembra 2018 o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah (UL L 321, 17.12.2018, str. 36).
[2] COCOM24-01.
[3] Odbor za komunikacije, ustanovljen na podlagi člena 118 EZEK.
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2022-report-implementation-112-eu-emergency-number.
[5] Kvantitativni podatki se zbirajo vsako drugo leto in se nanašajo le na leto neposredno pred poročilom, da bi se zmanjšalo upravno breme organov poročanja.



Graf 1: Število klicev na številko „112“

Številka „112“ je enotna številka za klic v sili na Danskem, v Estoniji, na Finskem, Malti, Nizozemskem, Portugalskem, v Romuniji in na Švedskem. Kljub temu je bilo v teh državah opravljenih le 19 % vseh klicev na številko „112“ v EU. Velika večina klicev na številko „112“ je bila opravljena v državah članicah, v katerih se še vedno uporabljajo nacionalne številke. V teh državah članicah je uporaba enotne evropske številke za klic v sili zelo različna, od 5 % na Irskem do 97 % v Bolgariji.



Graf 2: Odstotni delež klicev na številko „112“

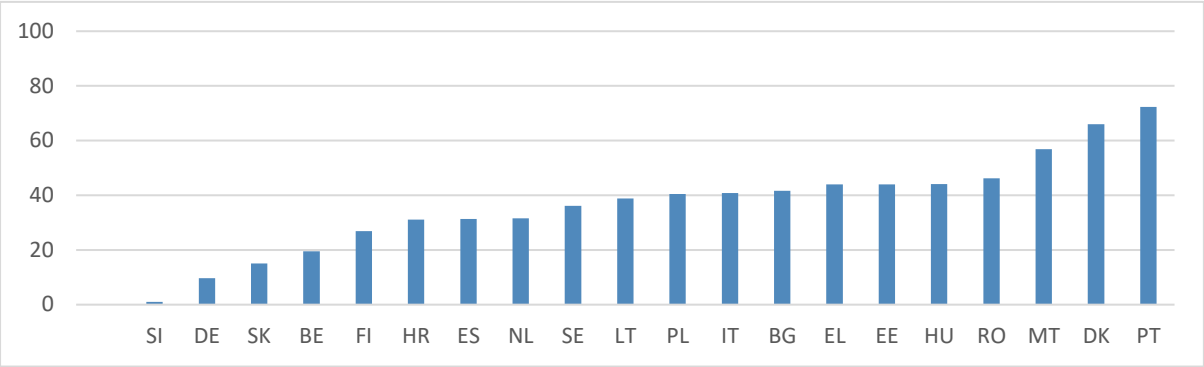
Klici na številko „112“ z mobilnih telefonov so močno presegali število klicev s stacionarnih telefonov. V povprečju je bilo leta 2023 82 % klicev opravljenih z mobilnih telefonov. Delež uporabe mobilnih telefonov za komunikacijo v sili pa se med državami članicami razlikuje in se giblje od 65 % v Nemčiji in 77 % v Italiji do 98 % v Češki republiki in 99 % v Latviji.

Razmerje med lažnimi klici[6] in skupnim številom klicev v sili se med državami članicami še vedno znatno razlikuje[7] in na Portugalskem dosega 72 %. Nekatere države članice ne dovoljujejo klicev s telefonov brez kartice SIM, da bi se zmanjšalo tveganje za lažne klice, ki bi lahko obremenili sistem centrov za obveščanje. Dostop do služb za pomoč v sili po telefonu brez kartice SIM je sicer v večini držav članic (19)[8] obvezen.

[6] Lažni klici so klici, na podlagi katerih se ne izvede posredovanje niti pomoč centra za obveščanje ali služb za pomoč v sili. Klici, s katerimi uporabniki obveščajo o nujnem primeru, glede katerega je že bilo začeto posredovanje ali pomoč centra za obveščanje in se zato ni izvedlo ločeno posredovanje ali pomoč, se ne štejejo za lažne klice.

[7] Informacije o lažnih klicih je predložilo 20 držav članic.

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



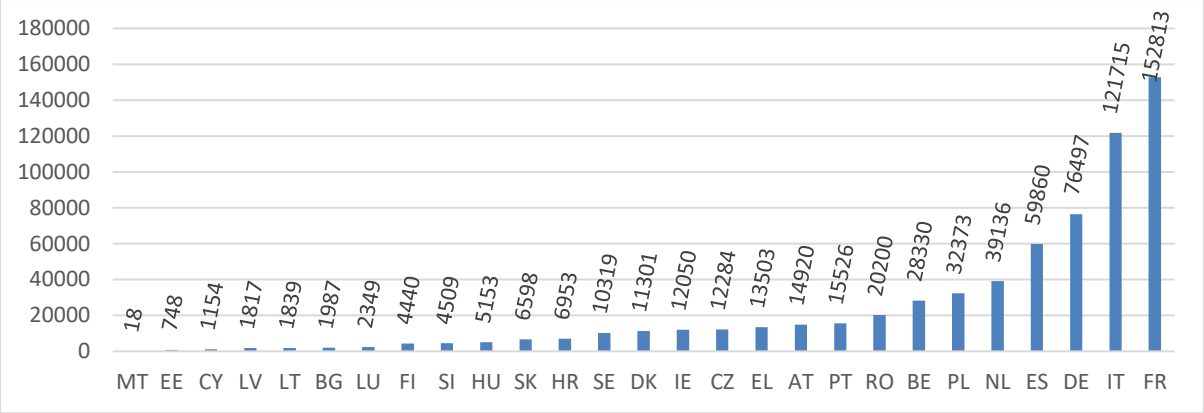
Graf 3: Lažni klici na številke za klic v sili (v %)

V 17 državah članicah je komunikacija v sili s sporočili SMS mogoča za vse končne uporabnike[9]. V 13 državah članicah[10] se sporočila SMS v sili pošiljajo na številko „112“. Število sporočil SMS za komunikacijo v sili se močno razlikuje glede na stopnjo spodbujanja tovrstne komunikacije v sili, in sicer od nekaj tisoč do več deset tisoč. Štirinajst držav članic[11] potrjuje, da je pošiljanje sporočil SMS v sili brezplačno.

Poleg možnosti dostopa do služb za pomoč v sili s klicem na številko „112“ so bile v 19 državah članicah[12] uvedene nacionalne ali regionalne aplikacije za komunikacijo v sili, ki so na voljo vsem končnim uporabnikom[13]. Ti načini dostopa, odvisno od zasnove, končnim uporabnikom omogočajo sporočanje dodatnih informacij centru za obveščanje, zagotavljanje informacij o lokaciji, pridobljenih iz mobilnih naprav, ali besedilno komunikacijo s centrom za obveščanje. Belgija, Ciper, Finska, Nemčija, Poljska in Švedska so potrdili, da je podatkovni promet, ki se ustvari z aplikacijo za nujne primere, zagotovljen po ničelni tarifi.

Klici v sili eCall se v primeru nesreče preusmerijo na center za obveščanje eCall. Leta 2023 je 27 držav članic poročalo o skupno 658 392 klicih v sili eCall, kar je 56 % več kot leta 2021, ko so poročale o 421 000 klicih v sili eCall.

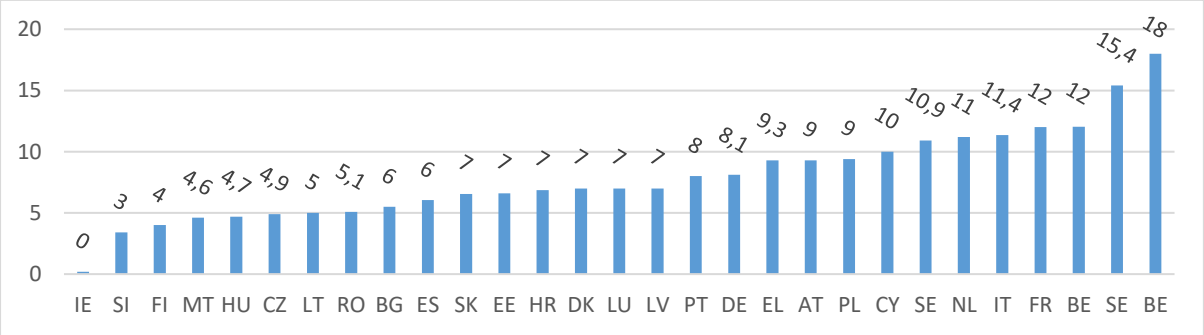
[9] Komunikacija s sporočili SMS je bila v nekaterih državah članicah uvedena izključno za končne uporabnike invalide, kot je navedeno v oddelku 8.
[10] CY, EE, EL, FI, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[11] AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[12] AT (regionalno), BE, CY, CZ, DE, DK, ES, FI, HU, IT, LT, LU, LV, NL, MT, PL, RO, SE, SK.
[13] Komunikacija po aplikaciji je v nekaterih državah članicah namenjena izključno končnim uporabnikom invalidom, kot je navedeno v oddelku 8.



Graf 4: Število klicev v sili eCall, opravljenih v EU

3. ODZIVNI ČAS[14]

Dvaindvajset držav članic je poročalo, da je povprečen odzivni čas, potreben za vzpostavitev stika s službami za pomoč v sili, 10 sekund ali manj.



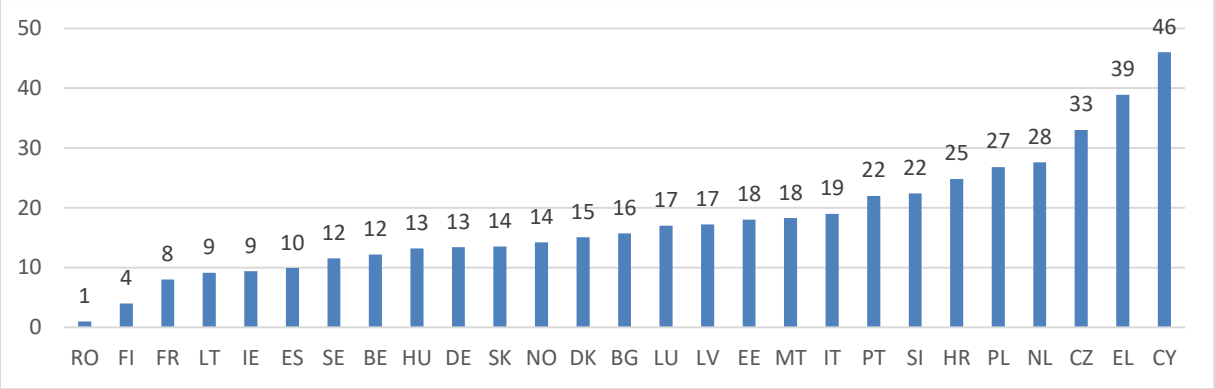
Graf 5: Povprečni odzivni časi na klice v sili (v sekundah)

4. DELEŽ OPUŠČENIH KLICEV

Sedemindvajset držav je poročalo[15] o klicih, ki so bili sprejeti v centralah centrov za obveščanje, vendar so bili končani, še preden je nanje odgovoril človeški operater. Opuščeni klici so lahko posledica težav v omrežju, čakalne vrste, tehničnih okvar, premajhne zmogljivosti za obravnavo klicev, prekinitve kličočega (morda zaradi nenamernega klica) itd. Na nenamerne klice in prekinitve kličočih operaterji sistemov centrov za obveščanje ne morejo vplivati, premajhna zmogljivost za obravnavo klicev pa kaže, da v nacionalnem sistemu centrov za obveščanje odgovarjanje na klice na številko „112“ in obravnava teh klicev nista zadostna.

[14] Čas med trenutkom, ko je klic v sili sprejet na 1. stopnji centrale centra za obveščanje, in trenutkom, ko na klic odgovori človeški operater centra za obveščanje.

[15] Avstrija o tem ni poročala.



Graf 6: Odstotni delež opuščenih klicev na številke za klic v sili

5. RAZPOLOŽLJIVOST LOKACIJE KLIČOČEGA

Člen 109 EZEK določa obvezno posredovanje informacij o lokaciji iz omrežja in natančnejših informacij o lokaciji, pridobljenih iz mobilnih naprav[16], najprimernejšemu centru za obveščanje.

V večini držav članic poročevalk[17] informacije o lokaciji kličočega iz omrežja niso na voljo pri manj kot 3 % klicev. O višjih stopnjah neuspešne zagotovitve informacij o lokaciji kličočega so poročale Madžarska (4 %), Irska (5 %), Estonija (6 %), Francija (7 %), Španija (11 %), Danska (15 %) in Latvija (21 %).

O stopnji razpoložljivosti informacij o lokaciji kličočega, pridobljenih iz mobilnih naprav, je poročalo 15 držav članic, zlasti tiste, v katerih se izvaja rešitev naprednega določanja lokacije mobilne naprave (*Advanced Mobile Location* – AML)[18]. Tudi tam, kjer je nacionalni sistem centrov za obveščanje nadgrajen za sprejem naprednega določanja lokacije mobilne naprave, pri znatnem številu klicev še vedno ni izkoriščena prednost tega zelo natančnega določanja lokacije (do 60 % klicev). Države članice bi lahko poleg določanja lokacije končnega uporabnika pri klicih na številko „112“ napredno določanje lokacije mobilne naprave omogočile tudi za komunikacijo v sili s sporočili SMS.

Gostujoči končni uporabniki, ki obiščejo druge države članice, so v sili lahko v ranljivejšem položaju, saj morda ne morejo natančno opisati svoje lokacije. Čeprav se napredno določanje lokacije mobilne naprave uporablja v 25 državah članicah ter na Islandiji in Norveškem, je le osem držav članic potrdilo, da je informacije o lokaciji mogoče pridobiti tudi iz mobilnih naprav gostujočih končnih uporabnikov[19].

[16] Natančnost lokacije iz omrežja se lahko giblje od 50 m do 40 000 m, informacije o lokaciji, pridobljene iz mobilnih naprav, pa zagotavljajo znatno natančnejšo določitev lokacije do 5 m.

[17] Ustrezne podatke je predložilo 15 držav članic: BG, CY, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO in 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. NATANČNOST IN ZANESLJIVOST LOKACIJE KLIČOČEGA

S členom 109(6) EZEK se od držav članic zahteva, da določijo merila za natančnost in zanesljivost informacij o lokaciji kličočega. Delegirana uredba (EU) 2023/444[20] določa parametre, ki jih morajo upoštevati pristojni organi pri določanju meril za natančnost in zanesljivost informacij o lokaciji kličočega. Ta merila bi morala v mejah tehnične izvedljivosti zagotoviti, da se lokacija končnega uporabnika določi tako zanesljivo in natančno, kot je potrebno, da lahko službe za pomoč v sili koristno pomagajo končnemu uporabniku[21].

V skladu s členom 8 Delegirane uredbe morajo države članice najpozneje do 5. marca 2024 poročati o sprejetju meril in pojasniti, kako so upoštevale parametre iz Delegirane uredbe.

O merilih za natančnost in zanesljivost informacij o lokaciji kličočega je v skladu s členom 8(1), točka (a), Delegirane uredbe poročalo 17 držav članic[22]. Od teh držav članic so vse poročale, da so pri fiksnih omrežjih informacije o lokaciji kličočega zagotovljene kot fizični naslov omrežne priključne točke, katerega zanesljivost se giblje od 60 % do 100 %. Pri mobilnih omrežjih osem držav članic[23] poroča o natančnosti 50 m pri 80 % mobilnih komunikacij. Druge države članice poročajo o merilih natančnosti do 100 m in zanesljivosti od 55 % do 80 %, razen Nizozemske, ki je kot merilo navedla 5 000 m. Pregled meril za natančnost in zanesljivost informacij o lokaciji kličočega, ki so jih sporočile države članice, je na voljo v Prilogi I.

Rešitev za napredno določanje lokacije mobilnega klica, ki informacije o lokaciji kličočega pridobi iz mobilne naprave, se izvaja na ozemlju 25 držav članic[24] in Norveške.

7. POVPREČEN ČAS, KI GA OPERATER ŠTEVILKE „112“ POTREBUJE ZA PREJEM LOKACIJE KLIČOČEGA

Zaradi izvajanja sistema „push“ ali samodejnega sistema „pull“ so vse države članice poročale o skoraj takojšnjem odzivu (do 10 sekund) za določanje *lokacije kličočega na podlagi omrežja*.

Zaradi svoje arhitekture se tehnologije za določanje *lokacije iz mobilnih naprav* opirajo na hitrost mobilnih naprav, da ustrezne parametre lokacije pridobijo iz signalov GNSS ali brezžičnega omrežja. Na podlagi poročil 22 držav članic je bilo potrjeno, da se lahko informacije o lokaciji iz mobilnih naprav pridobijo v časovnem razponu od nekaj trenutkov do 28 sekund.

8. DOSTOP DO SLUŽB ZA POMOČ V SILI MED GOSTOVANJEM V EU

Vse države članice in Norveška so poročale o dostopnosti številke „112“ in informacij o lokaciji kličočega v primeru gostujočih klicev.

[20] Delegirana uredba Komisije (EU) 2023/444 z dne 16. decembra 2022 o dopolnitvi Direktive (EU) 2018/1972 Evropskega parlamenta in Sveta z ukrepi za zagotovitev učinkovitega dostopa do služb za pomoč v sili prek komunikacij v sili na enotno evropsko številko za klic v sili „112“.

[21] Zadeva C-417/18: sodba Sodišča (četrti senat) z dne 5. septembra 2019, AW in drugi/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.

Informacije o številu klicev, ki so jih gostujoči končni uporabniki opravili na številko „112“, je predložilo 16 držav članic[25]. V teh državah članicah se več kot polovica klicev v sili opravi na številko „112“. Na podlagi teh podatkov je mogoče izpeljati, da so 2,7 milijona klicev v sili na številko „112“ v EU opravili gostujoči končni uporabniki, kar je 1,56 % vseh klicev na številko „112“.

9. DOSTOP KONČNIH UPORABNIKOV INVALIDOV DO SLUŽB ZA POMOČ V SILI

V skladu s členom 109(5) EZEK morajo države članice zagotoviti, da je dostop končnih uporabnikov invalidov do služb za pomoč v sili enakovreden dostopu drugih končnih uporabnikov. Člen 4 Delegirane uredbe določa zahteve glede funkcionalne enakovrednosti. Uvedene rešitve za dostopnost bi morale posnemati dvosmerno govorno komunikacijo, zagotovljeno ob klicu na številko „112“ (ji biti enakovredne), tudi med gostovanjem. V skladu z načelom enakovrednosti bi morale države članice zagotoviti tudi, da je lokacija kličočega na voljo najprimernejšemu centru za obveščanje, da lahko službe za pomoč v sili učinkovito posredujejo.

Države članice so za izpolnitev te zahteve uvedle širok nabor rešitev za dostopnost, namenjenih končnim uporabnikom invalidom, vključno z besedilom v realnem času, storitvami celotnega pogovora[26], sporočili SMS, aplikacijami za nujne primere, spletnimi storitvami, storitvami prenosa in dostopom s posebnih naprav.

Najpogosteje uporabljena tehnologija je SMS, ki zagotavlja dvosmerno besedilno interakcijo med osebo, ki opozori službe za pomoč v sili, in centrom za obveščanje. Tehnologija SMS je končnim uporabnikom invalidom na voljo v 23 državah članicah[27] in na Norveškem.

Aplikacije za nujne primere se uporabljajo v 17 državah članicah[28] in na Norveškem. Glede na zasnovo se lahko uporabljajo za začetek klicev v sili ali komunikacij v sili prek sporočil SMS, lahko pa so tudi platforma za zagotavljanje komunikacij z besedilom v realnem času in storitvami celotnega pogovora. Poleg tega lahko aplikacije zagotovijo natančne informacije o lokaciji, pridobljene iz mobilnih naprav, na podlagi podatkov GNSS/brezžičnega omrežja za določanje položaja (5–100 m).

Storitve prenosa za končne uporabnike invalide lahko posredujejo tudi komunikacijo za dostop do služb za pomoč v sili. Vendar informacije o lokaciji uporabnika pri tem načinu dostopa v državah članicah niso vedno na voljo.

Evropski akt o dostopnosti[29] zahteva, da so komunikacije v sili poleg govora razpoložljive v obliki besedila v realnem času, ali kjer je na voljo video, sinhronizirane v obliki celotnega pogovora[30]. Države članice so v skladu s členom 7(1) Delegirane uredbe (EU) 2023/444

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

[26] Kakor je opredeljeno v členu 2 EZEK: (35) „storitve celotnega pogovora“ pomeni multimedijsko storitev pogovora v realnem času, ki zagotavlja dvosmeren simetričen prenos videa, besedila in glasu v realnem času med uporabniki na dveh ali več lokacijah.

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

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

[29] Direktiva (EU) 2019/882 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. aprila 2019 o zahtevah glede dostopnosti za proizvode in storitve.

[30] Člen 4(1) evropskega akta o dostopnosti in Priloga I, oddelek IV, točka (a).

poročale o pričakovani uvedbi komunikacij v sili v obliki besedila v realnem času, kot je predstavljena v Prilogi III.

Pregled alternativnih načinov dostopa za končne uporabnike invalide, ki se trenutno uporabljajo v EU, je predstavljen v Prilogi II.

10. POSODOBITVE CENTROV ZA OBVEŠČANJE V DRŽAVAH ČLANICAH

V Delegirani uredbi (EU) 2023/444[31] je upoštevano, da bi prehod z vodovno komutiranih tehnologij na paketno komutirane tehnologije v elektronskih komunikacijskih omrežjih spodbudil uvedbo novih oblik komunikacij v sili. Paketno komutirane tehnologije zagotavljajo vsestransko komunikacijo v sili, ki se prilagaja potrebam končnih uporabnikov in služb za nujno pomoč. Glasovne storitve se bodo izvajale prek fiksnih in mobilnih upravljanih tehnologij VoIP, ki temeljijo na multimedijskem podsistemu na podlagi internetnega protokola (IMS), kot so klici po omrežju LTE (*Voice over Long Term Evolution* – VoLTE), klici po radijskem omrežju v 5G (*Voice over New Radio* – VoNR) in klici po brezžičnem omrežju (*Voice over Wi-Fi* – VoWiFi). Hkrati bi ta migracija omogočila besedilne in video storitve (npr. besedilo v realnem času in celotni pogovor), kot je določeno v evropskem aktu o dostopnosti. Ključne kontekstualne informacije, kot so lokacija kličočega ali minimalni nabor podatkov za sistem eCall, bi se lahko v okviru nove tehnologije dopolnile z drugimi informacijami, ki rešujejo življenja in so na voljo v napravi, prek različnih senzorjev ali v omrežju.

Potencial digitalnih tehnologij bi bilo mogoče v celoti izkoristiti le, če bodo službe za elektronsko komunikacijo in tudi nacionalni sistemi centrov za obveščanje lahko izkoristili tehnološki razvoj.

Zakonodaja EU že predpisuje nadgradnjo nacionalnih sistemov centrov za obveščanje, da bi lahko obravnavali posebne komunikacije v sili, ki se izvajajo s paketno komutirano tehnologijo. Na podlagi evropskega akta o dostopnosti bodo morali nacionalni sistemi centrov za obveščanje podpirati in obravnavati besedilo v realnem času ali celotni pogovor do 28. junija 2025 ali z odstopanjem do 28. junija 2027[32]. Te komunikacijske storitve v sili se lahko uvedejo samo z uporabo paketno komutirane tehnologije.

Rok za nadgradnjo nacionalnih sistemov centrov za obveščanje, da bodo lahko obravnavali klice v sili eCall, ki temeljijo na sistemu IMS, je določen v Delegirani uredbi Komisije 2024/1084[33]. V skladu s tem bo treba nacionalne infrastrukture centrov za obveščanje posodobiti do 1. januarja 2026.

V skladu s členom 7 Delegirane uredbe (EU) 2023/444 so morale države članice do 5. novembra 2023 Komisiji poročati o časovnem načrtu za nadgradnjo nacionalnega sistema centrov za obveščanje, da bi lahko prejemali komunikacije v sili, nanje odgovarjali in jih obdelovali prek paketno komutirane tehnologije. Ustrezne informacije je predložilo 23 držav članic[34] in Norveška. V nekaterih državah članicah je bil prehod na paketno komutirane

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

[32] Člen 4(8) evropskega akta o dostopnosti in Priloga I, oddelek V.

[33] Delegirana uredba Komisije (EU) 2024/1084 z dne 6. februarja 2024 o spremembi Delegirane uredbe (EU) št. 305/2013 o dopolnitvi Direktive 2010/40/EU Evropskega parlamenta in Sveta glede usklajenega zagotavljanja medobratovalne vseevropske storitve eCall.

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

tehnologije že izveden. Na podlagi sporočenih podatkov naj bi bile komunikacije v sili prek paketno komutiranih tehnologij v vseh državah članicah omogočene najpozneje leta 2027. Države članice so poročale tudi o tem, kdaj bodo centri za obveščanje zmožni obravnavati besedilo v realnem času. Čeprav je ta način dostopa v nekaterih državah članicah že na voljo, bi morali biti vsi centri za obveščanje v EU zmožni obravnavati besedilo v realnem času najpozneje do konca leta 2027. Več podrobnosti o časovnih načrtih držav članic za nadgradnjo nacionalnih sistemov centrov za obveščanje je na voljo v Prilogi III.

11. SKLEPI

Glavne ugotovitve tega poročila so:

- Delež klicev v sili na enotno evropsko številko za klic v sili „112“ se je v primerjavi z letom 2021 znatno povečal in je predstavljal 62 % vseh klicev v sili: od skupno 285 milijonov klicev v sili v EU je bilo 176 milijonov klicev opravljenih na številko „112“. Ocenjuje se, da so 2,7 milijona klicev v sili na enotno evropsko številko za klic v sili „112“ opravili gostujoči končni uporabniki, kar je 1,56 % vseh klicev na številko „112“.

- Uporaba informacij o lokaciji kličočega, pridobljenih iz mobilne naprave, se je v EU še naprej povečevala. Od septembra 2024 25 držav članic ter Islandija in Norveška zagotavljajo, da njihovi sistemi centrov za obveščanje omogočajo napredno določanje lokacije mobilne naprave. Le osem držav članic pa je potrdilo, da je določanje lokacije na podlagi informacij, pridobljenih iz mobilne naprave, na voljo za gostujoče končne uporabnike.

- Končni uporabniki invalidi še nimajo povsem enakovrednih možnosti dostopa do služb za pomoč v sili, zlasti med gostovanjem. Če ti končni uporabniki ne morejo klicati na številko „112“, se morajo zanašati na nacionalno razdrobljene rešitve. Vendar se pričakuje, da se bodo te razmere spremenile, saj države članice pripravljajo svoje sisteme centrov za obveščanje za obravnavo, ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev pa se pripravljajo na uvedbo medobratovalne storitve besedila v realnem času do junija 2025 v skladu z zahtevami evropskega akta o dostopnosti.

- Nacionalni sistemi centrov za obveščanje se nadgrajujejo na paketno komutirano tehnologijo. To zakonodaja EU določa za komunikacije z besedilom v realnem času in sistem eCall, roki za izvedbo pa so v letih 2025, 2026 in 2027. Pričakuje se, da bo infrastruktura centrov za obveščanje postajala vse bolj vsestranska in redundantna, saj bo omogočala različne vrste komunikacij v sili.

PRILOGA I – ČLEN 8(1), TOČKA (A), MERILA ZA NATANČNOST IN ZANESLJIVOST INFORMACIJ O LOKACIJI KLIČOČEGA

	Mobilna omrežja		Fiksna omrežja	
	Merilo natančnosti (v metrih)	Merilo zanesljivosti (v %)	Merilo natančnosti (informacije, povezane s fizičnim naslovom omrežne priključne točke)	Merilo zanesljivosti (v %)
AT	n. r.	n. r.	n. r.	n. r.
BE	n. r.	n. r.	da	94 %
BG	50 m	80 %	da	90 %
CY	n. r.	n. r.	n. r.	n. r.
CZ	100 m	55 %	da	100 %
DE	n. r.	n. r.	da	n. r.
DK	50 m	80 %	da	n. r.
EE	50 m	60 %	da	60 %
EL	n. r.	n. r.	n. r.	n. r.
ES	n. r.	n. r.	n. r.	n. r.
FI	50 m	80 %	da	100 %
FR	n. r.	n. r.	n. r.	n. r.
HR	50 m	80 %	da	n. r.
HU	n. r.	n. r.	n. r.	n. r.
IE	50 m	80 %	da	99 %
IT	50 m	80 %	da	82 %
LT	GSM: 750 m UMTS: 550 m LTE: 350 m 5G SA: 150 m AML: 50 m	GSM, UMTS, LTE, 5G SA: 67 % AML: 80 %	da	95 %
LU	n. r.	n. r.	n. r.	n. r.
LV	n. r.	n. r.	da	100 %
MT	n. r.	n. r.	n. r.	n. r.
NO	n. r.	n. r.	n. r.	n. r.
NL	5 000 m	85 %	n. r.	n. r.
PL	n. r.	n. r.	da	100 %
PT	100 m	60 %	da	95 %
RO	n. r.	n. r.	da	95 %
SE	50 m	80 %	da	99 %
SI	n. r.	n. r.	n. r.	n. r.
SK	n. r.	n. r.	n. r.	n. r.

PRILOGA II – ALTERNATIVNI NAČINI DOSTOPA DO SLUŽB ZA POMOČ V SILI V DRŽAVAH ČLANICAH EU IN DRŽAVAH EGP

	Funkcija je na voljo
	Funkcija ni na voljo

	Način dostopa	Interaktiven	Lokacija uporabnika	Brez registracije	Brezplačen	Dostop do gostovanja	Brezplačno gostovanje	Število dostopov
AT	SMS na dolgo številko							580
	aplikacija							294
BE	SMS na kratko številko							n. r.
	aplikacija (112.be)							n. r.
BG	besedilo v realnem času (prek aplikacije 112 Bulgaria)							n. r.
	aplikacija (112 Bulgaria)							4
	spletna storitev							
CY	SMS na 112							n. r.
	besedilo v realnem času (prek aplikacije 112 Cyprus/IOS 11 Cyprus)							n. r.
CZ	SMS na 112							739
	aplikacija (Záchranka)							n. r.
	spletni dostop do služb za pomoč v sili							n. r.
	splošna storitev prenosa za dostopnost							n. r.
	specializirana storitev prenosa v sili							n. r.
	specializirane naprave s fiksnih lokacij							0
DE	aplikacija							9 671*
	splošna storitev prenosa							772
DK	SMS na dolgo številko							95
EE	SMS na 112							838
EL	SMS na 112							1 478
ES	regionalni SMS na dolgo številko							338
	specializirana							200

	Način dostopa	Interaktiven	Lokacija uporabnika	Brez registracije	Brezplačen	Dostop do gostovanja	Brezplačno gostovanje	Število dostopov
	storitev prenosa v sili (video klic)							
	aplikacija							200
FI	SMS na 112							5 950
FR	SMS na 114							305 452
	celotni pogovor kot omrežna storitev							n. r.
	aplikacija							n. r.
	spletni dostop do služb za pomoč v sili							n. r.
	besedilo v realnem času kot omrežna storitev (www.info.urgence 114.fr)							n. r.
	besedilo v realnem času kot storitev aplikacije (www.info.urgence 114.fr)							n. r.
	specializirana storitev prenosa v sili							n. r.
HR	SMS na 112							15
HU	SMS na 112							18 890
	aplikacija (112-SOS)							
IE	SMS na 112							1 279
IT	aplikacija (Flag Mii)							n. r.
	aplikacija (Where ARE U)							n. r.
	specializirana storitev prenosa v sili							n. r.
LT	SMS na 112							39 464
	aplikacija (aplikacija 112)							186
LU	SMS na 112							n. r.
	aplikaciji (GouvAlert in Echo 112)							n. r.
LV	SMS na 112							n. r.
	aplikacija							n. r.
MT	SMS na dolgo številko							4
	aplikacija 112.mt							228
	spletna storitev 112.mt							

	Način dostopa	Interaktiven	Lokacija uporabnika	Brez registracije	Brezplačen	Dostop do gostovanja	Brezplačno gostovanje	Število dostopov
	besedilo v realnem času prek omrežja (dolga številka)							
	besedilo v realnem času prek aplikacije							
	prijava prek 112.mt							
NL	besedilo v realnem času prek aplikacije (112NL)							n. r.
	spletni dostop do služb za pomoč v sili							n. r.
	SMS na 112							n. r.
	specializirana storitev prenosa v sili							n. r.
	splošna storitev prenosa za dostopnost							n. r.
PL	aplikacija (Alarm 112)							1 836
PT	SMS na dolgo številko							n. r.
	aplikacija za nujne primere							7
RO	SMS na 113							n. r.
SE	SMS na 112							142
	splošna storitev prenosa							1 083
SI	SMS na 112							n. r.
	spletni dostop do služb za pomoč v sili							n. r.
SK	SMS na 112							n. r.
NO	SMS 112							n. r.
	aplikacija, spletna storitev in prenos (isto mesto)							

* Od 28. septembra 2021.

PRILOGA III – ČLEN 7(2), ČASOVNI NAČRT ZA NADGRADNJO NACIONALNIH SISTEMOV CENTROV ZA OBVEŠČANJE NA PAKETNO KOMUTIRANO TEHNOLOGIJO

	Datum prehoda sistema centrov za obveščanje na paketno komutirano komunikacijo v sili	Center za obveščanje lahko obravnava besedilo v realnem času
AT	2. četrtletje 2025	2. četrtletje 2025
BE	1. četrtletje 2025	27. junij 2027
BG	30. marec 2026	30. marec 2026
CY	1. januar 2026	n. r.
CZ	1. marec 2025	1. oktober 2026
DE	Prehod centra za obveščanje je izveden.	n. r.
DK	Prehod centra za obveščanje je izveden.	poletje 2027
EE	28. junij 2025	28. junij 2025
EL	Prehod centra za obveščanje je izveden.	2. četrtletje 2026
ES	julij 2024	n. r.
FI	Prehod centra za obveščanje je izveden.	poletje 2025
FR	n. r.	n. r.
HR	26. februar 2025	28. junij 2025
HU	4. četrtletje 2024	n. r.
IE	2024	4. četrtletje 2024
IT	maj 2025	n. r.
LT	oktober 2026	marec 2027
LU	n. r.	n. r.
LV	n. r.	n. r.
MT	Prehod centra za obveščanje je izveden.	Da, za aplikacijo.
NO	n. r.	n. r.
NL	sredina leta 2026–konec leta 2027	Da, za aplikacijo. Lastna rešitev za besedilo v realnem času od sredine leta 2026.
PL	april 2025	junij 2025
PT	maj 2024	januar 2025
RO	4. četrtletje 2025	4. četrtletje 2027
SE	Prehod centra za obveščanje je izveden.	3. četrtletje 2025
SI	1. četrtletje 2025	konec leta 2025
SK	3. četrtletje 2024	n. r.