EURÓPAI
BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2024.12.18.
COM(2024) 575 final

A BIZOTTSÁG JELENTÉSE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK ÉS A TANÁCSNAK

a 112-es egységes európai segélyhívó szám alkalmazásának hatékonyságáról

1. BEVEZETÉS

Ez a jelentés a 112-es egységes európai segélyhívó szám alkalmazásának hatékonyságát vizsgálja az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex[1] (EEHK) 109. cikke (4) bekezdésével összhangban. A jelentés a Hírközlési Bizottsághoz (a továbbiakban: COCOM)[2] benyújtott, a segélyhívási célú kommunikáció és a 112-es európai segélyhívó szám alkalmazásáról szóló kérdőívre[3] a tagállamok és Norvégia által adott válaszokon és az (EU) 2023/444 felhatalmazáson alapuló rendelet 7. cikkének (1) bekezdése és 8. cikke alapján a tagállamok által benyújtott jelentéseken alapul. A Bizottság szolgálatai tizenhatodik ízben végeztek ilyen jellegű adatgyűjtést 2007 óta.

Az EEHK 109. cikkének (4) bekezdése értelmében a Bizottságnak 2020. december 21-ig és azt követően kétévente jelentést kell benyújtania az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a 112-es egységes európai segélyhívó szám alkalmazásának hatékonyságáról. A második ilyen jelentést 2022. december 16-án tették közzé[4].

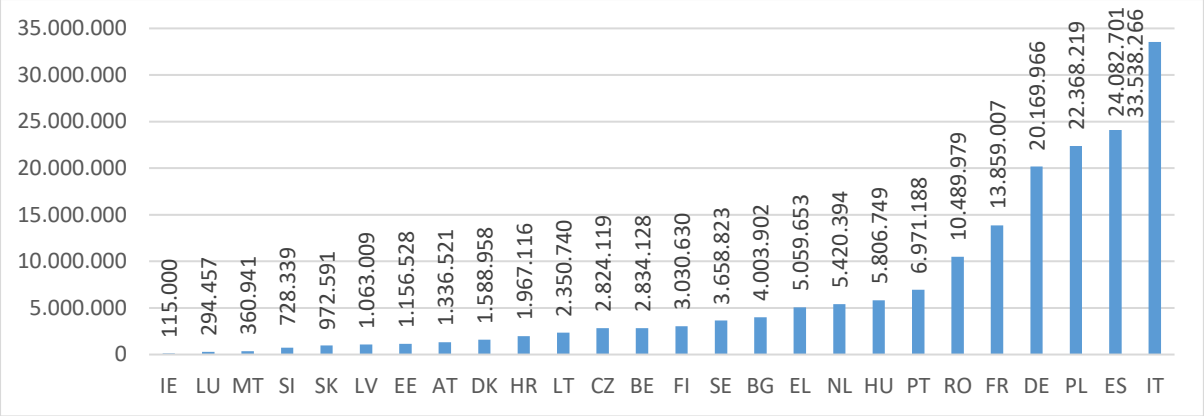
A jelenlegi jelentéssel kapcsolatos adatgyűjtés olyan konkrét kérdésekre támaszkodott, amelyeknek célja az uniós jogszabályi követelmények végrehajtási szintjének, valamint a nemzeti közbiztonsági válaszpontrendszerek (a továbbiakban: KBVP) fejlesztésének értékelése. A mennyiségi adatokra[5] (pl. a 112-es számra beérkező segélyhívások száma) vonatkozó jelentéstételi időszak 2023. január 1-jétől 2023. december 31-ig tartott. A rendszerek elérhetőségének értékelése tekintetében (pl. a hívó helyének meghatározására irányuló megoldás bevezetése, alkalmazás stb.) a jelentés a rendelkezésre álló legfrissebb információkat tükrözi. A tagállamok, valamint a COCOM tagjelölt- és EGT-országokból érkező megfigyelői 2024. április 4-én felkérést kaptak arra, hogy válaszaikat 2024. június 7-ig nyújtsák be.

A tagállamokat felkérték, hogy dolgozzanak ki bizonyos mutatók nyomon követését szolgáló mérési eszközöket annak érdekében, hogy pontos adatokat szolgáltathassanak a segélyhívási célú kommunikációs rendszereik működéséről. Amennyiben a jelentésben az egyes mennyiségi, illetve minőségi értékelések során a tagállamok nem kerülnek feltüntetésre, ez azt jelenti, hogy a Bizottság szolgálataihoz nem érkezett be releváns adat.

2. A 112-ES SZÁMRA BEÉRKEZŐ HÍVÁSOK

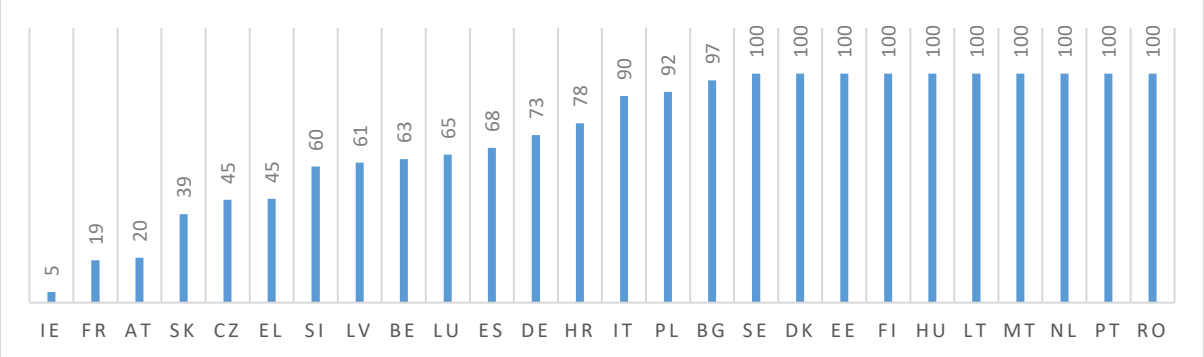
2023-ban a 112-es egységes európai segélyhívó számra beérkezett hívások száma 2021-hez képest 15 %-kal, 176 millióra nőtt. Eközben a segélyhívások száma – ideértve a még mindig használatban lévő nemzeti segélyhívó számokat is – 6 %-kal 285 millióra nőtt. A 112-es számra beérkezett hívások az összes segélyhívás 62 %-át tették ki 2023-ban.

[1] Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1972 irányelve (2018. december 11.) az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról (HL L 321., 2018.12.17., 36. o.).
[2] A Hírközlési Bizottság az EEHK 118. cikke alapján jött létre.
[3] COCOM24-01.
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2022-report-implementation-112-eu-emergency-number
[5] A mennyiségi adatokat minden második évben összegyűjtik, és ezek kizárólag a jelentést közvetlenül megelőző évre vonatkoznak, hogy így csökkentsék az adatszolgáltató hatóságok adminisztratív terheit.



1. ábra. A 112-es számra beérkező hívások száma

A 112 az egyedüli segélyhívó szám Dániában, Észtországban, Finnországban, Hollandiában, Máltán, Portugáliában, Romániában és Svédországban. Az Európai Unión belül a 112-es számra beérkező hívásoknak azonban mindössze 19 %-át indítják ezekből az országokból. A 112-es számra beérkező hívások túlnyomó többségét olyan tagállamokból indítják, ahol a nemzeti telefonszámok még használatban vannak. Ezekben a tagállamokban az egységes európai segélyhívó szám használata jelentős eltéréseket mutat – a használati arány Írországban 5 %, míg Bulgáriában 97 %.



2. ábra. A 112-es számra beérkező hívások százalékos aránya

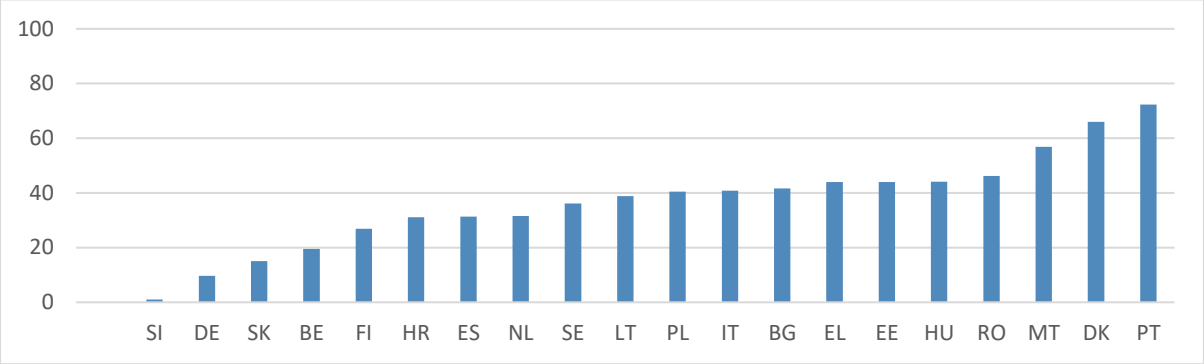
A 112-es számra mobiltelefonokról indított hívások száma jelentősen meghaladta a vezetékes telefonokról indított hívásokét. 2023-ban átlagosan a hívások 82 %-át kezdeményezték mobiltelefonról. A mobiltelefonok segélyhívási célú kommunikációra való használatának aránya azonban jelentős eltéréseket mutat a tagállamok között: a németországi 65 %-tól és az olaszországi 77 %-tól a csehországi 98 %-ig és a lettországi 99 %-ig.

A segélyhívások teljes számán belül a megtévesztő hívások[6] aránya is jelentős eltéréseket mutat a tagállamok között[7]; Portugáliában az arány a 72 %-ot is eléri. A KBVP-rendszert esetlegesen leterhelő, megtévesztő hívások kockázatának csökkentése érdekében egyes tagállamokban nem engedélyezettek a SIM-kártya nélküli mobiltelefonokról kezdeményezett

[6] A megtévesztő hívások olyan telefonhívások, amelyeket nem követ intézkedés vagy segítségnyújtás a KBVP vagy a segélyhívó szolgálat részéről. Az olyan veszélyhelyzetet jelentő hívások, melyek kapcsán a KBVP részéről már megtörtént a beavatkozás vagy segítségnyújtás, és így nem igényelnek külön beavatkozást vagy segítségnyújtást, nem minősülnek megtévesztő hívásnak.

[7] 20 tagállam szolgáltatott adatokat a megtévesztő hívásokról.

hívások. A segélyhívó szolgálatok SIM-kártya nélküli mobiltelefonokról való elérhetősége azonban kötelezően biztosítandó a tagállamok többségében (19)[8].



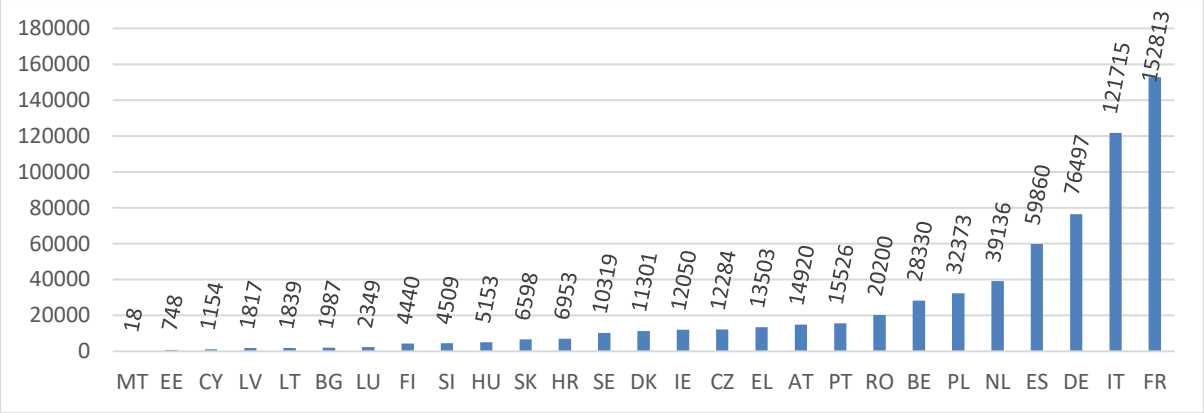
3. ábra. A segélyhívó számokra beérkező megtévesztő hívások aránya (%)

17 tagállam biztosít SMS-alapú segélyhívási célú kommunikációt a végfelhasználók számára[9]. 13 tagállamban[10] a segélyhívó SMS-üzeneteket a 112-es számra küldik. A segélyhívási célú SMS-üzenetküldések száma jelentős eltéréseket mutat (a néhánytól a tízezres nagyságrendig) attól függően, hogy milyen mértékben ösztönzik az említett segélyhívási célú kommunikációs forma használatát. 14 tagállam[11] erősítette meg, hogy a segélyhívási célú SMS-küldés országukban díjmentesen biztosított.

A segélyhívó szolgálatok 112-es szám hívásával való elérésének lehetőségén kívül 19 tagállamban[12] vezettek be olyan, minden végfelhasználó számára elérhető nemzeti, illetve regionális alkalmazásokat[13], amelyek segélyhívási célú kommunikációt tesznek lehetővé. Ezek a hozzáférési módok kialakításuktól függően azt is lehetővé teszik, hogy a végfelhasználók kiegészítő információkat adjanak meg a KBVP-nek, készülékalapú helymeghatározási adatokat biztosítanak, illetve szövegalapú kommunikációt tesznek lehetővé a KBVP-vel. Belgium, Ciprus, Finnország, Németország, Lengyelország és Svédország megerősítette, hogy a segélyhívási célú alkalmazások használata által generált adatforgalom az esetükben nulltarifás.

Az e-segélyhívásokat baleset esetén az e-segélyhívási KBVP-hez irányítják. 2023-ban 27 tagállam összesen 658 392 e-segélyhívást jelentett, 56 %-kal többet, mint 2021-ben, amikor 421 000 e-segélyhívást jelentettek.

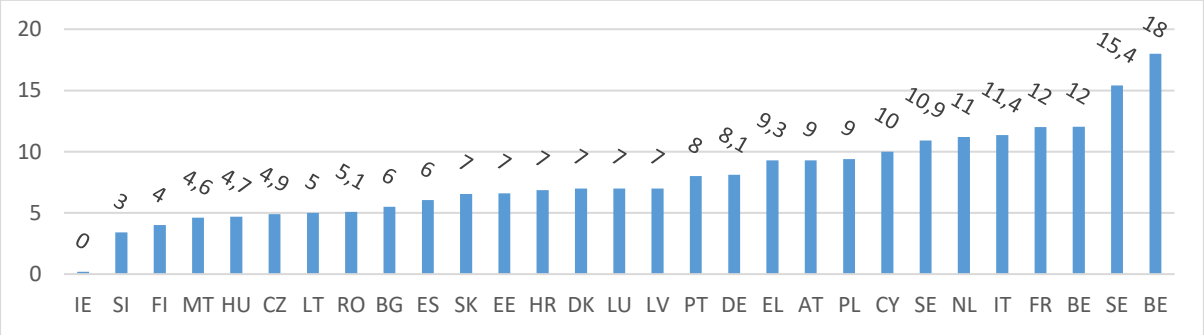
[8] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE.
[9] Ahogy arra a 8. szakasz is rámutat, az SMS-alapú kommunikációs formát egyes tagállamokban kizárólag a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára vezették be.
[10] CY, EE, EL, FI, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[11] AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[12] AT (regionális), BE, CY, CZ, DE, DK, ES, FI, HU, IT, LT, LU, LV, NL, MT, PL, RO, SE, SK.
[13] Ahogy arra a 8. szakasz is rámutat, az alkalmazásalapú kommunikációs formát egyes tagállamokban kizárólag a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára vezették be.



4. ábra. Az Európai Unióban kezdeményezett e-segélyhívások száma

3. VÁLASZADÁSI IDŐ[14]

22 tagállam a segélyhívó szolgálatokkal való kapcsolatfelvételhez szükséges átlagos válaszadási időt kevesebb mint 10 másodpercben jelölte meg.

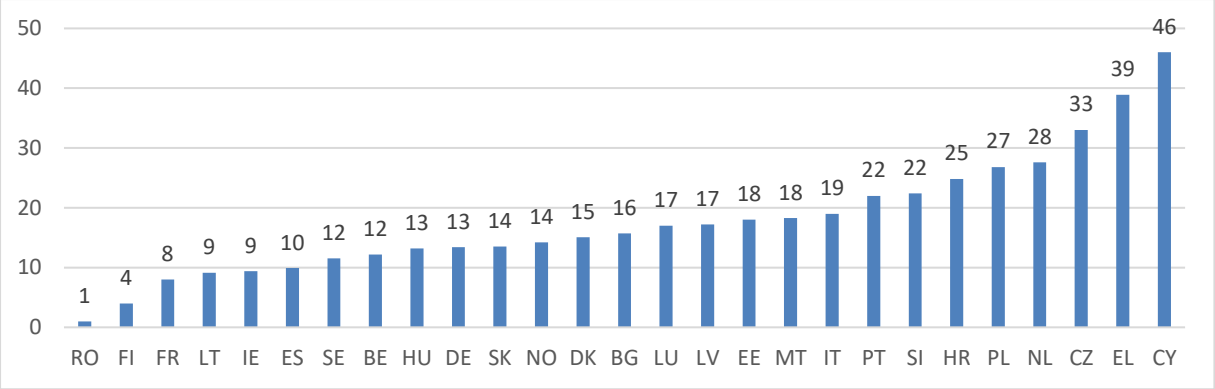


5. ábra. A segélyhívások átlagos válaszadási ideje (másodpercben)

4. MEGSZAKADT HÍVÁSOK ARÁNYA

27 válaszadó[15] közölt információkat azokról a hívásokról, amelyek beérkeznek ugyan a KBVP telefonközpontjához, de az élő operátor általi fogadásuk előtt megszakadnak. A hívások megszakadását okozhatják hálózati problémák, hívástorlódás, műszaki hibák, a híváskezelési kapacitás, a hívás hívó fél általi megszakítása (például véletlen tárcsázás esetén) stb. Míg a KBVP operátorainak nincs befolyása a téves hívásokra és a hívások hívó fél általi megszakítására, a híváskezelési kapacitás hiánya azt jelzi, hogy a nemzeti KBVP-rendszer nem képes megfelelően fogadni és kezelni a 112-es számra érkező hívásokat.

[14] A segélyhívásnak a KBVP első szintű telefonközpontjához való beérkezésének pillanatától a hívásnak a KBVP élő operátora általi fogadásáig eltelt idő.
[15] Ausztria nem szolgáltatott erre vonatkozó adatokat.



6. ábra. A segélyhívó számokra beérkező, megszakadt hívások aránya

5. A HÍVÓ FÉL HELYMEGHATÁROZÁSA

Az EEHK 109. cikke értelmében a hálózatalapú, valamint a még pontosabb, eszközalapú[16] helyadatokat is kötelező elérhetővé tenni az illetékes KBVP-k számára.

A legtöbb jelentéstevő tagállam[17] esetében a hívások kevesebb mint 3 %-ában fordul elő, hogy nem elérhető a hívó helyére vonatkozó hálózatalapú információ. A hívó fél helymeghatározása sikertelenségének magasabb arányairól Magyarország (4 %), Írország (5 %), Észtország (6 %), Franciaország (7 %), Spanyolország (11 %), Dánia (15 %), Lettország (21 %) esetében számoltak be.

15 tagállam, különösen ahol bevezetésre került az AML (Advanced Mobile Location – fejlett mobil-helymeghatározó funkció) megoldás[18], jelentett a hívó fél készülékalapú helymeghatározási elérhetőségének arányáról. Még abban az esetben is, ha a nemzeti KBVP-rendszert korszerűsítették az AML jelzéseinek fogadása érdekében, a hívások jelentős része (akár 60 %-a) esetében nem mutatkoznak meg ennek a nagyon pontos helymeghatározásnak az előnyei. A 112-es számra hívást indító végfelhasználók helyének meghatározása mellett a tagállamok az AML-funkciót a segélyhívási célú SMS-kommunikáció vonatkozásában is elérhetővé tehetik.

A barangoló (roaming) szolgáltatást igénybe vevő, más tagállamokba ellátogató végfelhasználók veszélyhelyzet esetén még kiszolgáltatottabb helyzetben lehetnek, mivel helyzetüket nem feltétlenül képesek pontosan leírni. Az AML-funkció 25 tagállamban, Izlandon és Norvégiában érhető el, ugyanakkor csupán 8 tagállam számolt be arról, hogy a készülékalapú helymeghatározás esetükben a barangoló szolgáltatást igénybe vevő végfelhasználók esetében is elérhető[19].

[16] Míg a hálózatalapú helymeghatározás pontossága 50 métertől 40 000 méterig terjed, a készülékalapú helymeghatározás sokkal pontosabban, akár 5 méteres pontossággal képes a hely megállapítására.

[17] 15 tagállam nyújtott be releváns adatokat: BG, CY, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO és 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. A HÍVÓ FÉL HELYMEGHATÁROZÁSÁNAK PONTOSSÁGA ÉS MEGBÍZHATÓSÁGA

Az EEHK egyetemes szolgáltatási irányelv 109. cikkének (6) bekezdése előírja a tagállamok számára, hogy fogalmazzanak meg a hívó helyére vonatkozó információ pontosságára és megbízhatóságára vonatkozó kritériumokat. Az (EU) 2023/444 felhatalmazáson alapuló rendelet[20] meghatározza azokat a paramétereket, amelyeket az illetékes hatóságoknak figyelembe kell venniük a hívó helyére vonatkozó információ pontosságával és megbízhatóságával kapcsolatos kritériumok meghatározása során. Ezeknek a kritériumoknak a műszaki megvalósíthatóság határain belül biztosítaniuk kell, hogy a végfelhasználó helyzetének meghatározása olyan megbízható és pontos legyen, ami ahhoz szükséges, hogy a segélyhívó szolgálatok hasznos segítséget nyújthassanak a végfelhasználónak[21].

A felhatalmazáson alapuló rendelet 8. cikke arra kötelezi a tagállamokat, hogy legkésőbb 2024. március 5-ig jelentést tegyenek a kritériumok elfogadásáról, és ismertessék, hogy miként vették figyelembe a felhatalmazáson alapuló rendeletben meghatározott paramétereket.

A felhatalmazáson alapuló rendelet 8. cikke (1) bekezdésének a) pontja értelmében 17 tagállam[22] számolt be a hívó fél helymeghatározási pontosságára és megbízhatóságára vonatkozó kritériumokról. E tagállamok közül valamennyien arról számoltak be, hogy a helyhez kötött hálózatok esetében a hívó fél helymeghatározása a hálózati végpont fizikai címe alapján történik, aminek megbízhatósága 60–100 % között mozog. A mobilhálózatok esetében 8 tagállam[23] 50 m pontosságról számolt be a mobil kommunikáció 80 %-ára vonatkozóan. Más tagállamok 100 méterig terjedő pontossági kritériumokról és 55–80 %-os megbízhatóságról számoltak be, kivéve Hollandiát, amely 5 000 m-t jelentett be kritériumként. A tagállamok által bejelentett, a hívó helyére vonatkozó információk pontosságára és megbízhatóságára irányuló kritériumok áttekintése az I. mellékletben található.

25 tagállam és Norvégia területén alkalmazzák a fejlett mobil-helymeghatározó (AML) megoldást, amely a hívó helyére vonatkozó megoldást a készülékből vezeti le[24].

7. A 112-ES SZÁM OPERÁTORÁNAK A HÍVÓ FÉL HELYMEGHATÁROZÁSI ADATAINAK MEGSZERZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ÁTLAGOS IDŐTARTAM

A „push” (küldő) rendszer, illetve az automatikus „pull” (lehívó) rendszerek bevezetésének eredményeképpen minden tagállam arról számolt be, hogy a *hívó fél hálózatalapú helymeghatározási adatai* szinte azonnal (legfeljebb 10 másodpercen belül) rendelkezésre állnak.

Architektúrájuk természeténél fogva a *készülékalapú helymeghatározási technológiák* a készülékek sebességére támaszkodnak a szükséges helyadatok GNSS-, illetve wifi-jelekből

[20] A Bizottság (EU) 2023/444 felhatalmazáson alapuló rendelete (2022. december 16.) az (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a 112-es egységes európai segélyhívószámon elérhető segélyhívó szolgáltatásokhoz a segélyhívási célú kommunikáción keresztül való hatékony hozzáférést biztosító intézkedésekkel történő kiegészítéséről.

[21] A Bíróság (negyedik tanács) 2019. szeptember 5-i ítélete, AW és társai kontra Lietuvos valstybė, C 417/18.

[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

való lehívása során. A 22 tagállamtól beérkező jelentés alapján elmondható, hogy a készülékalapú helymeghatározási adatok rendelkezésre állásának időtartama az azonnalitól 28 másodpercig terjed.

8. A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS BARANGOLÁS KÖZBEN AZ EU-BAN

Minden tagállam és Norvégia arról számolt be, hogy a 112-es szám és a hívó helyére vonatkozó információ a barangolásos hívások esetében is elérhetőek.

16 tagállam[25] bocsátott rendelkezésre adatokat a barangoló végfelhasználók által a 112-es számra kezdeményezett hívások számáról. Ezek a tagállamok a 112-es számra beérkező segélyhívások több mint felét teszik ki. Ezen adatok alapján extrapolálható, hogy a barangolást végző végfelhasználók 2,7 millió segélyhívást indítottak az EU-ban a 112-es számra, ami a 112-es számra irányuló összes hívás 1,56 %-át teszi ki.

9. A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ VÉGFELHASZNÁLÓK HOZZÁFÉRÉSE A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLATOKHOZ

Az EEHK 109. cikkének (5) bekezdésével összhangban a tagállamok kötelesek biztosítani, hogy a fogyatékossággal élő végfelhasználók a többi végfelhasználóval megegyező szinten férhessenek hozzá a segélyhívó szolgálatokhoz. A felhatalmazáson alapuló rendelet 4. cikke meghatározza a funkcionális egyenértékűségre vonatkozó követelményeket. A bevezetett akadálymentesítési megoldásoknak meg kell felelniük a 112-es szám hívásával biztosított kétirányú, hangalapú kommunikációnak (vagy egyenértékűnek kell lenniük), ideértve a barangolást is. Az egyenértékűség elvének megfelelve a tagállamoknak a segélyhívó szolgálatok hatékony beavatkozásának lehetővé tétele érdekében azt is biztosítaniuk kell, hogy a hívó fél helyére vonatkozó információk elérhetőek legyenek az illetékes KBVP számára.

E kötelezettség teljesítése érdekében a tagállamok számtalan, a fogyatékossággal élő végfelhasználóknak szánt akadálymentesítési megoldást vezettek be, ideértve a valós idejű szövegátvitelt, a teljes körű beszélgetési szolgáltatást[26], az SMS-t, a segélyhívási célú alkalmazásokat, a webszolgáltatásokat, a közvetítő szolgáltatásokat, a speciális eszközökről való hozzáférést.

A leggyakrabban bevezetett technológia az SMS, amely kétirányú, szövegalapú interakciót biztosít a segélyhívó szolgálatokat riasztó személy és a KBVP között. Az SMS 23 tagállamban[27] és Norvégiában érhető el a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára.

A sürgősségi alkalmazásokat 17 tagállamban[28] és Norvégiában alkalmazzák. Kialakításuktól függően ezen alkalmazások segélyhívások vagy SMS-alapú kommunikáció indítására is épülhetnek, illetve olyan platformként is működhetnek, amely valós idejű szövegátvitelt és

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

[26] Az EEHK 2. cikkében meghatározottak szerint: 35. „teljes körű beszélgetési szolgáltatás”: olyan multimédiás, valós idejű beszélgetést biztosító szolgáltatás, amely kétirányú, szimmetrikus mozgókép-átvitelt, valamint valós idejű szövegátvitelt és hangátvitelt tesz lehetővé két vagy több egymástól eltérő helyszínen tartózkodó felhasználó között.

[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.

teljes körű beszélgetési szolgáltatásokat biztosít. Az alkalmazások ezenkívül pontos, készülékalapú helyadatokat is biztosíthatnak a GNSS/wifi helymeghatározási adatok (5–100m) alapján.

A fogyatékossággal élő végfelhasználóknak szánt közvetítő szolgáltatások kommunikációs átvitelt is megvalósíthatnak a segélyhívó szolgálatok elérése érdekében. A felhasználói helymeghatározás nem mindig érhető el a tagállamokban e hozzáférési mód esetében.

Az európai akadálymentesítési irányelv[29] rendelkezik arról, hogy a segélyhívási célú kommunikáció elérhetőségét a hang mellett valós idejű szövegátvitel, illetve – amennyiben videókapcsolat is elérhető – szinkronizáltan, teljes körű beszélgetés formájában is biztosítani kell[30]. A tagállamok az (EU) 2023/444 felhatalmazáson alapuló rendelet 7. cikkének (1) bekezdése értelmében bejelentették a valós idejű szöveges segélyhívási célú kommunikáció várható kiépítését a III. mellékletben foglaltak szerint.

A jelenleg az EU-ban alkalmazott, fogyatékossággal élő végfelhasználók számára szánt alternatív hozzáférési módok áttekintése a II. mellékletben található.

10. KBVP-FEJLESZTÉSEK A TAGÁLLAMOKBAN

Az (EU) 2023/444 felhatalmazáson alapuló rendelet[31] elismeri, hogy az elektronikus hírközlő hálózatokban a vonalkapcsolt technológiákról a csomagkapcsolt technológiákra való átállás új segélyhívási célú kommunikációs eszközök bevezetését vonná maga után. A csomagkapcsolt technológiák a végfelhasználók és a segélyhívó szolgálatok igényeihez egyaránt igazodó, sokoldalú segélyhívási célú kommunikációt biztosítanak. A hangátviteli szolgáltatások IP multimédiás alrendszeren (IMS) alapuló vezetékes és mobilvezérelt VoIP technológiákon keresztül fognak megvalósulni, mint például a Voice over Long Term Evolution (VoLTE), a Voice over New Radio (VoNR 5G-ben) és a Voice over Wi-Fi (VoWiFi). Ez a migrálás ugyanakkor lehetővé tenné a szöveges és videoalapú szolgáltatásokat, például a valós idejű szöveges üzeneteket és a teljes beszélgetést, amint azt az európai akadálymentesítési irányelv előírja. A kulcsfontosságú háttér-információkat, például a hívó fél helyét vagy az e-segélyhívásra vonatkozó minimális adatkészletet az új technológia keretében ki lehetne egészíteni az eszközön, különböző érzékelőkön keresztül vagy a hálózatban rendelkezésre álló egyéb életmentő információkkal.

A digitális technológiák kínálta lehetőségek csak abban az esetben aknázhatók ki teljesen, ha mind az elektronikus hírközlési szolgáltatások, mind pedig a nemzeti KBVP-rendszerek képesek kihasználni a technológiai fejlesztések előnyeit.

Az uniós jogszabályok már előírják a nemzeti KBVP-rendszerek korszerűsítését annak érdekében, hogy képesek legyenek kezelni a csomagkapcsolt technológiával futó konkrét segélyhívási célú kommunikációt. Az európai akadálymentesítési irányelv szerint a nemzeti KBVP-rendszereknek 2025. június 28-ig vagy attól eltérve 2027. június 28-ig kell támogatniuk és kezelniük a valós idejű szöveges szöveget vagy a teljes beszélgetést[32]. Ezek a

[29] Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/882 irányelve (2019. április 17.) a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről.
[30] Az európai akadálymentesítési irányelv 4. cikkének (1) bekezdése és I. melléklete IV. szakaszának a) pontja.
[31] Az (EU) 2023/444 felhatalmazáson alapuló rendelet (2) preambulumbekezdése.
[32] Az európai akadálymentesítési irányelv 4. cikkének (8) bekezdése és I. mellékletének V. szakasza.

segélyhívási célú kommunikációs szolgáltatások csak csomagkapcsolt technológiával alkalmazhatók.

A nemzeti KBVP-rendszereknek az IMS-alapú e-segélyhívások kezelése érdekében történő korszerűsítésére vonatkozó jogszabályi határidőt az (EU) 2024/1084 felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelet[33] határozza meg. Ennek megfelelően a nemzeti KBVP-infrastruktúrákat 2026. január 1-jéig korszerűsíteni kell.

Az (EU) 2023/444 felhatalmazáson alapuló rendelet 7. cikke értelmében a tagállamoknak 2023. november 5-ig jelentést kellett tenniük a Bizottságnak a nemzeti KBVP-rendszer korszerűsítésére vonatkozó ütemtervről annak érdekében, hogy csomagkapcsolt technológiákon keresztül fogadják, megválaszolják és feldolgozzák a segélyhívási célú kommunikációt. 23 tagállam[34] és Norvégia nyújtotta be a vonatkozó információkat. Egyes tagállamokban már sor került a csomagkapcsolt technológiákra való átállásra. A bejelentett adatok alapján legkésőbb 2027-ig lehetővé kell tenni a csomagkapcsolt segélyhívási célú kommunikációt a tagállamokban. A tagállamok arról is beszámoltak, hogy a KBVP-k mikor lesznek képesek valós idejű szövegek kezelésére. Bár ez a hozzáférési mód egyes tagállamokban már rendelkezésre áll, legkésőbb 2027 végére az EU-ban működő valamennyi KBVP-nek képesnek kell lennie a valós idejű szövegek kezelésére. A nemzeti KBVP-rendszerek korszerűsítésére vonatkozó tagállami ütemtervekkel kapcsolatos további részletek a III. mellékletben találhatók.

11. KÖVETKEZTETÉSEK

E jelentés főbb megállapításai a következők:

- A 112-es egységes európai segélyhívó számra érkező segélyhívások száma jelentősen nőtt 2021-hez képest, és az összes segélyhívás 62 %-át teszi ki: az Európai Unión belül kezdeményezett 285 millió segélyhívás közül 176 millió érkezett a 112-es számra. Becslések szerint a barangolást végző végfelhasználók 2,7 millió segélyhívást indítottak a 112-es egységes európai segélyhívó számra, ami a 112-es segélyhívó számra irányuló összes hívás 1,56 %-át teszi ki.

- A hívó felek készülékalapú helymeghatározásának megvalósítása továbbra is fejlődő tendenciát mutat az EU-ban. 2024 szeptembere óta 25 tagállam, Izland és Norvégia KBVP-rendszere is AML-képes. Azonban csupán 8 tagállam nyilatkozott úgy, hogy országukban a készülékalapú helymeghatározás elérhető a barangoló végfelhasználók számára.

- A fogyatékossággal élő végfelhasználók még nem részesülnek a segélyhívó szolgálatokhoz való teljesen egyenértékű hozzáférési módok nyújtotta előnyökből, különösen a barangolás során. Amennyiben ezek a végfelhasználók nem képesek hívást kezdeményezni a 112-es számra, nemzeti szinten elaprózódott megoldásokra kell támaszkodniuk. Ez a helyzet azonban várhatóan megváltozik, mivel a tagállamok KBVP-rendszereiket a kezelés céljából készítik elő, az elektronikus hírközlési

[33] A Bizottság (EU) 2024/1084 felhatalmazáson alapuló rendelete (2024. február 6.) a 2010/40/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az EU egészére kiterjedő, kölcsönösen átjárható, harmonizált e-segélyhívó szolgáltatások tekintetében való kiegészítéséről szóló 305/2013/EU felhatalmazáson alapuló rendelet módosításáról.

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

szolgáltatók pedig arra készülnek, hogy 2025 júniusáig kiépítsék az interoperábilis, valós idejű szövegeket az európai akadálymentesítési irányelv követelményeivel összhangban.

- A nemzeti KBVP-rendszereket csomagkapcsolt technológiára fejlesztik. Ezt az uniós jogszabályok a valós idejű szöveges kommunikációra és az e-segélyhívóra vonatkozóan írják elő, 2025-re, 2026-ra és 2027-re vonatkozó végrehajtási határidőkkel. A KBVP-infrastruktúrák várhatóan sokoldalúbbá és redundánsabbá válnak, ami lehetővé teszi a segélyhívási célú kommunikáció különböző típusainak befogadását.

I. MELLÉKLET – A 8. CIKK (1) BEKEZDÉSÉNEK A) PONTJA – A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK PONTOSSÁGÁRA ÉS MEGBÍZHATÓSÁGÁRA IRÁNYULÓ KRITÉRIUMOK

	Mobilhálózat		Vezetékes hálózat	
	Pontossági kritérium (méter)	Megbízhatósági kritérium (%)	Pontossági kritérium (a hálózati végpont fizikai címére vonatkozó információk)	Megbízhatósági kritérium (%)
AT	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat
BE	Nincs adat	Nincs adat	Igen	94 %
BG	50 m	80 %	Igen	90 %
CY	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat
CZ	100 m	55 %	Igen	100 %
DE	Nincs adat	Nincs adat	Igen	Nincs adat
DK	50 m	80 %	Igen	Nincs adat
EE	50 m	60 %	Igen	60 %
EL	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat
ES	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat
FI	50 m	80 %	Igen	100 %
FR	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat
HR	50 m	80 %	Igen	Nincs adat
HU	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat
IE	50 m	80 %	Igen	99 %
IT	50 m	80 %	Igen	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 %	Igen	95 %
LU	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat
LV	Nincs adat	Nincs adat	Igen	100 %
MT	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat
NO	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat
NL	5000 m	85 %	Nincs adat	Nincs adat
PL	Nincs adat	Nincs adat	Igen	100 %
PT	100 m	60 %	Igen	95 %
RO	Nincs adat	Nincs adat	Igen	95 %
SE	50 m	80 %	Igen	99 %
SI	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat
SK	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat	Nincs adat

II. MELLÉKLET – A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLATOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ALTERNATÍV ESZKÖZEI AZ UNIÓS TAGÁLLAMOKBAN, VALAMINT EGT-ORSZÁGOKBAN

	Elérhető funkció
	Nem elérhető funkció

	A hozzáférés módja	Interaktív	Helymeghatározás	Nincs regisztráció	Ingyenes	Hozzáférés barangolóknak	Ingyenes barangolás	Hozzáférések száma
AT	SMS küldése hosszú számra							580
	Alkalmazás							294
BE	SMS küldése rövid számra							Nincs adat
	Alkalmazás (112.be)							Nincs adat
BG	Valós idejű szöveg (a 112 Bulgária alkalmazáson át)							Nincs adat
	Alkalmazás (112 Bulgária)							4
	Webalapú szolgáltatás							
CY	SMS a 112-es számra							Nincs adat
	Valós idejű szöveg (a 112 Cyprus/IOS 11 Ciprus alkalmazáson át)							Nincs adat
CZ	SMS a 112-es számra							739
	Alkalmazás (zachranka)							Nincs adat
	Webalapú segélyszolgálat hozzáférés							Nincs adat
	Általánosan hozzáférhető közvetítő szolgáltatás							Nincs adat
	Speciális segélyszolgálati közvetítő szolgáltatás							Nincs adat
	Speciális helyhez kötött eszközök							0
DE	Alkalmazás							9671*
	Általános közvetítő szolgáltatás							772
DK	SMS küldése hosszú számra							95
EE	SMS a 112-es számra							838
EL	SMS a 112-es számra							1478
ES	Regionális SMS küldése hosszú számra							338
	Speciális segélyszolgálati közvetítő szolgáltatás (videohívás)							200
	Alkalmazás							200
FI	SMS a 112-es számra							5950
FR	SMS a 114-es számra							305 452
	Teljes beszélgetés hálózati szolgáltatásként							Nincs adat

	A hozzáférés módja	Interaktív	Helymeghatározás	Nincs regisztráció	Ingyenes	Hozzáférés barangolóknak	Ingyenes barangolás	Hozzáférések száma
	Alkalmazás							Nincs adat
	Webalapú segélyszolgálat hozzáférés							Nincs adat
	Valós idejű szöveg hálózati szolgáltatásként (www.info.urgence114.fr)							Nincs adat
	Valós idejű szöveg alkalmazásszolgáltatásként (www.info.urgence114.fr)							Nincs adat
	Speciális segélyszolgálati közvetítő szolgáltatás							Nincs adat
HR	SMS a 112-es számra							15
HU	SMS a 112-es számra							18 890
	Alkalmazás (112-SOS)							
IE	SMS a 112-es számra							1279
IT	Alkalmazás (Flag Mii)							Nincs adat
	Alkalmazás (Where ARE U)							Nincs adat
	Speciális segélyszolgálati közvetítő szolgáltatás							Nincs adat
LT	SMS a 112-es számra							39 464
	Alkalmazás (112 app)							186
LU	SMS a 112-es számra							Nincs adat
	Alkalmazások (GouvAlert, Echo 112)							Nincs adat
LV	SMS a 112-es számra							Nincs adat
	Alkalmazás							Nincs adat
MT	SMS küldése hosszú számra							4
	112.mt alkalmazás							228
	112.mt webszolgáltatás							
	Valós idejű szöveg hálózaton keresztül (hosszú szám)							
	Valós idejű szöveg alkalmazáson keresztül							
	Jelentés 112.mt által							
NL	Valós idejű szöveg alkalmazáson keresztül (112NL)							Nincs adat
	Webalapú segélyszolgálat hozzáférés							Nincs adat
	SMS a 112-es számra							Nincs adat
	Speciális segélyszolgálati közvetítő szolgáltatás							Nincs adat

	A hozzáférés módja	Interaktív	Helymeghatározás	Nincs regisztráció	Ingyenes	Hozzáférés barangolóknak	Ingyenes barangolás	Hozzáférések száma
	Általánosan hozzáférhető közvetítő szolgáltatás							Nincs adat
PL	Alkalmazás (Alarm 112)							1 836
PT	SMS küldése hosszú számra							Nincs adat
	Segélyhívási célú alkalmazás							7
RO	SMS a 113-as számra							Nincs adat
SE	SMS a 112-es számra							142
	Általános közvetítő szolgáltatás							1 083
SI	SMS a 112-es számra							Nincs adat
	Webalapú segélyszolgálat hozzáférés							Nincs adat
SK	SMS a 112-es számra							Nincs adat
NO	SMS a 112-es számra							Nincs adat
	Alkalmazás, webszolgáltatás és közvetítő szolgáltatás (ugyanaz a weboldal)							

*2021. szeptember 28. óta

III. MELLÉKLET – A 7. CIKK (2) BEKEZDÉSE SZERINTI ÜTEMTERV A NEMZETI KBVP-RENDSZEREK CSOMAGKAPCSOLT TECHNOLÓGIA CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ KORSZERŰSÍTÉSÉRE

	A KBVP-rendszer csomagkapcsolt segélyhívási célú kommunikációra való átállásának dátuma	Valós idejű szöveg kezelésére képes KBVP
AT	2025. második negyedév	2025. második negyedév
BE	2025. első negyedév	2027. június 27.
BG	2026. március 30.	2026. március 30.
CY	2026. január 1.	Nincs adat
CZ	2025. március 1.	2026. október 1.
DE	Migrált KBVP	Nincs adat
DK	Migrált KBVP	2027 nyara
EE	2025. június 28.	2025. június 28.
EL	Migrált KBVP	2026. második negyedév
ES	2024. július	Nincs adat
FI	Migrált KBVP	2025 nyara
FR	Nincs adat	Nincs adat
HR	2025. február 26.	2025. június 28.
HU	2024. negyedik negyedév	Nincs adat
IE	2024	2024. negyedik negyedév
IT	2025. május	Nincs adat
LT	2026. október	2027. március
LU	Nincs adat	Nincs adat
LV	Nincs adat	Nincs adat
MT	Migrált KBVP	Igen, applikációhoz
NO	Nincs adat	Nincs adat
NL	2026 közepe és 2027 vége között	Igen, applikációhoz Natív RTT 2026 közepétől
PL	Április 25.	Június 25.
PT	2024. május	2025. január
RO	2025. negyedik negyedév	2027. negyedik negyedév
SE	Migrált KBVP	2025. harmadik negyedév
SI	2025. első negyedév	2025 vége
SK	2024. harmadik negyedév	Nincs adat