EUROOPA
KOMISJON

Brüssel, 18.12.2024
COM(2024) 575 final

KOMISJONI ARUANNE EUROOPA PARLAMENDILE JA NÕUKOGULE

Euroopa ühtse hädaabinumbri 112 rakendamise tulemuslikkuse kohta

1. SISSEJUHATUS

Käesolevas aruandes vaadatakse läbi Euroopa ühtse hädaabinumbri 112 rakendamise tulemuslikkus kooskõlas Euroopa elektroonilise side seadustiku artikli 109 lõikega 4[1]. Aruanne põhineb liikmesriikide ja Norra vastustel[2] sidekomiteele[3] esitatud küsimustikule, milles käsitletakse hädaolukorra side ja Euroopa hädaabinumbri 112 rakendamist, ning aruannetel, mille liikmesriigid esitasid delegeeritud määruse (EL) 2023/444 artikli 7 lõike 1 ja artikli 8 alusel. Andmeid kogutakse komisjoni talituste juhtimisel alates 2007. aastast ja praegune andmekogumine oli järjekorras kuueteistkümnes.

Euroopa elektroonilise side seadustiku artikli 109 lõike 4 kohaselt peab komisjon esitama 21. detsembriks 2020 ja seejärel iga kahe aasta tagant Euroopa Parlamendile ja nõukogule aruande Euroopa ühtse hädaabinumbri 112 rakendamise tulemuslikkuse kohta. Teine selline aruanne avaldati 16. detsembril 2022[4].

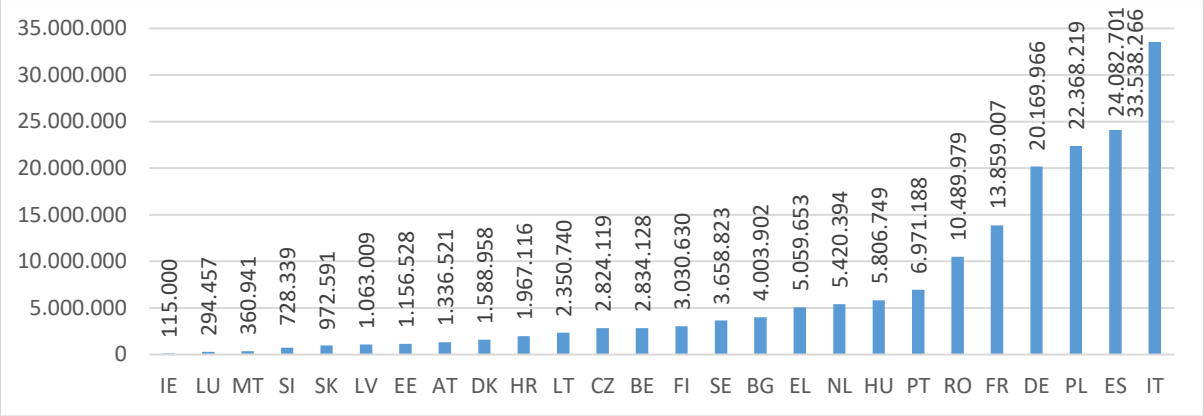
Käesoleva aruande tarvis andmete kogumiseks esitati konkreetsed küsimused, mille alusel hinnatakse ELi õigusnõuete rakendamise ja riiklike häirekeskuste süsteemide täiustamise taset. Kvantitatiivsete andmete[5] (nt numbrile 112 tehtud hädaabikõnede arv) aruandeperiood oli 1. jaanuarist 2023 kuni 31. detsembrini 2023. Süsteemi kättesaadavuse (nt helistaja asukohta määrava lahenduse, rakenduse jms kasutamine) hindamisel kajastatakse aruandes kõige värskemat kättesaadavat teavet. Liikmesriike ja sidekomitee vaatlejaid kandidaat- ja EMP riikidest kutsuti 4. aprillil 2024 üles esitama oma vastused 7. juuniks 2024.

Liikmesriikidel paluti välja töötada mitmesuguste näitajate jälgimiseks vajalikud mõõtevahendid, et esitada hädaolukorra sidesüsteemide toimimise kohta täpsed andmed. Kui aruandes liikmesriike seoses kvalitatiivse või kvantitatiivse hindamisega ei nimetata, tähendab see, et asjaomaseid andmeid komisjoni talitustele ei esitatud.

2. KÕNED NUMBRILE 112

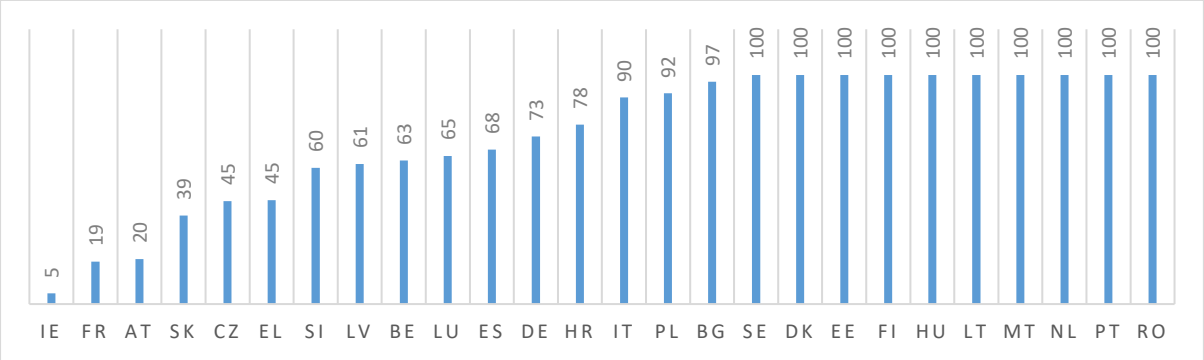
2023. aastal suurenes Euroopa ühtsele hädaabinumbrile 112 suunatud kõnede arv 2021. aastaga võrreldes 15 % võrra ehk 176 miljonini. Samal ajal suurenes hädaabikõnede koguarv, sealhulgas riiklikele hädaabinumbritele tehtud kõned riikides, kus neid veel kasutatakse, 6 % võrra, jõudes 285 miljonini. Numbrile 112 tehtud kõned moodustasid 2023. aastal 62 % kõigist hädaabikõnedest.

[1] Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. detsembri 2018. aasta direktiiv (EL) 2018/1972, millega kehtestatakse Euroopa elektroonilise side seadustik (ELT L 321, 17.12.2018, lk 36).
[2] COCOM24-01
[3] Euroopa elektroonilise side seadustikku käsitleva direktiivi artikli 118 alusel loodud sidekomitee.
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2022-report-implementation-112-eu-emergency-number
[5] Kvantitatiivseid andmeid kogutakse igal teisel aastal ja need puudutavad ainult aruande esitamisele vahetult eelnevat aastat, et vähendada aruandvate asutuste halduskoormust.



Joonis 1. Hädaabinumbrile 112 tehtud kõnede arv

112 on ühtne hädaabinumber Eestis, Madalmaades, Maltal, Portugalis, Rootsis, Rumeenias, Soomes ja Taanis. Siiski tehakse neis riikides vaid 19 % kõigist ELis numbrile 112 tehtavatest kõnedest. Enamik kõnedest numbrile 112 tehakse liikmesriikides, kus kasutatakse endiselt ka riiklikku hädaabinumbrit. Nendes liikmesriikides on Euroopa ühtse hädaabinumbri kasutamise määr väga erinev, alates 5 %st Iirimaal kuni 97 %ni Bulgaarias.



Joonis 2. Numbrile 112 tehtud kõnede protsent

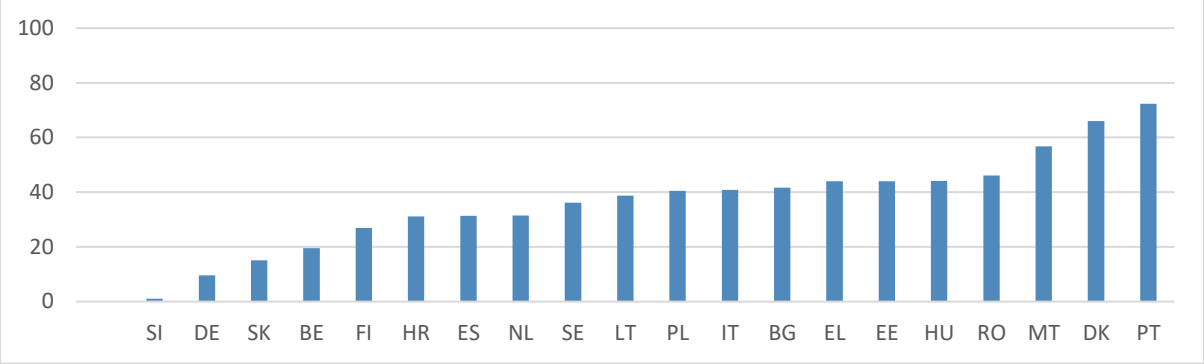
Valdavalt tehti numbrile 112 mobiiltelefonidelt rohkem kõnesid kui lauatelefonidelt. Mobiiltelefonidelt tehti 2023. aastal keskmiselt 82 % kõnedest. Mobiiltelefonide hädaabikõnedeks kasutamise määr on aga liikmesriigiti erinev, alates 65 %st Saksamaal ja 77 %st Itaalias ning lõpetades 98 %ga Tšehhis ja 99 %ga Lätis.

Valeväljakutsete[6] osakaal hädaabikõnede koguarvus on liikmesriigiti[7] jätkuvalt väga erinev, ulatudes Portugalis 72 %ni. Mõned liikmesriigid ei luba helistada SIM-kaardita telefonidelt, et vähendada selliste valeväljakutsete ohtu, mis võivad koormata häirekeskuste süsteemi. Samas on juurdepääs hädaabiteenistustele SIM-kaardita telefonidelt lubatud enamikus liikmesriikides (19)[8].

[6] Valeväljakutsed on kõned, millele ei järgne häirekeskuse või hädaabiteenistuste sekkumist või abi. Valeväljakutseteks ei peeta kõnesid, milles teatatakse hädaolukorrast, mille suhtes häirekeskus on juba alustanud sekkumist või abi andmist ja mis seetõttu ei käivita eraldi sekkumist või abi andmist.

[7] Teavet valeväljakutsete kohta esitas 20 liikmesriiki.

[8] Austria, Küpros, Tšehhi, Taani, Eesti, Kreeka, Hispaania, Soome, Ungari, Iirimaa, Itaalia, Leedu, Luksemburg, Läti, Malta, Madalmaad, Poola, Portugal, Rootsi.



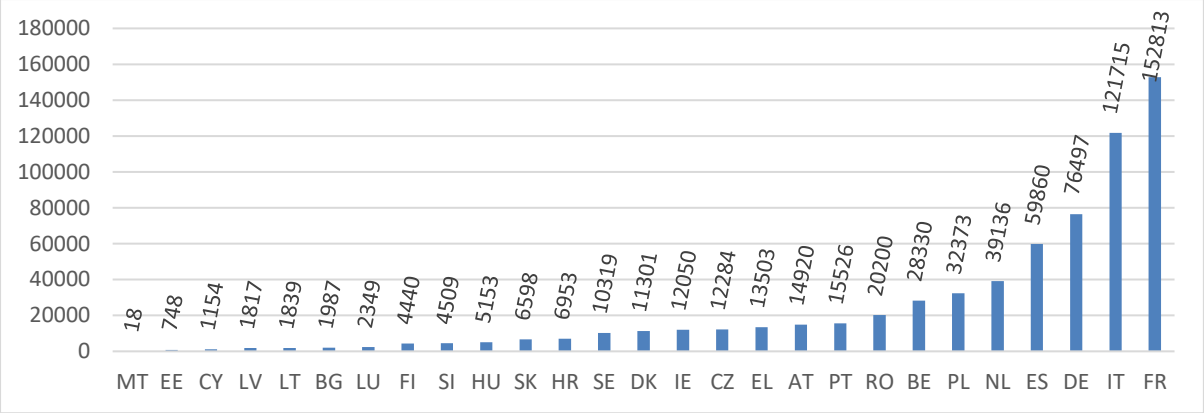
Joonis 3. Hädaabinumbritele tehtud valeväljakutsed (%)

SMSi-põhist hädaolukorra sidet võimaldasid kõigile lõppkasutajatele 17 liikmesriiki[9]. Numbrile 112 saadetakse hädasõnum 13 liikmesriigis[10]. Hädaolukorra side SMSide arv erineb märkimisväärselt, jäädes vahemikku paarist sõnumist kümnete tuhandeteni olenevalt sellest, kui palju seda liiki hädaolukorra sidet propageeritakse. 14 liikmesriiki[11] kinnitavad, et hädasõnumi saatmine on tasuta.

Lisaks võimalusele pääseda numbrile 112 helistamise kaudu ligi hädaabiteenistustele kasutasid 19 liikmesriiki[12] kõigile lõppkasutajatele kättesaadavaid hädaolukorra sidet võimaldavaid riiklikke või piirkondlikke rakendusi[13]. Olenevalt ülesehitusest võimaldavad need juurdepääsuvahendid lõppkasutajatel jagada häirekeskusega lisateavet ja mobiiltelefonipõhist asukohateavet või tagada tekstipõhine side häirekeskusega. Belgia, Küpros, Poola, Rootsi, Saksamaa ja Soome kinnitasid, et hädaabirakenduse tekitatav andmeliiklus toimub nulltariifi alusel.

Automaatsed hädaabikõned (eCall-kõned) suunatakse õnnetuse korral eCall-häirekeskusesse. 27 liikmesriiki teatasid 2023. aastal kokku 658 392 automaatsest hädaabikõnest, mis on 56 % rohkem kui 2021. aastal, mil teatati 421 000 automaatsest hädaabikõnest.

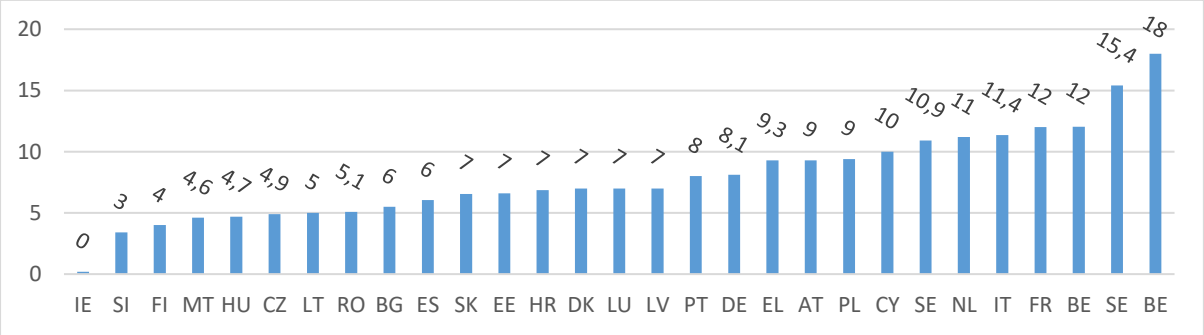
[9] Mõnes liikmesriigis on hädasõnumit võimalik saata vaid puuetega lõppkasutajatel, nagu viidatakse 8. jaos.
[10] Küpros, Eesti, Kreeka, Soome, Horvaatia, Ungari, Iirimaa, Leedu, Luksemburg, Läti, Madalmaad, Sloveenia ja Slovakkia.
[11] Austria, Belgia, Küpros, Eesti, Kreeka, Horvaatia, Ungari, Iirimaa, Leedu, Luksemburg, Läti, Madalmaad, Sloveenia ja Slovakkia.
[12] Austria (piirkondlik), Belgia, Küpros, Tšehhi, Saksamaa, Taani, Hispaania, Soome, Ungari, Itaalia, Leedu, Luksemburg, Läti, Madalmaad, Malta, Poola, Rumeenia, Rootsi, Slovakkia.
[13] Mõnes liikmesriigis kasutavad rakenduspõhist sidet ainult puuetega lõppkasutajad, nagu on viidatud 8. jaos.



Joonis 4. ELis tehtud eCall-kõnede arv

3. VASTAMISAEG[14]

22 liikmesriiki teatasid, et hädaabiteenistustega ühenduse saamiseks vajalik keskmine vastamisaeg on 10 sekundit või vähem.

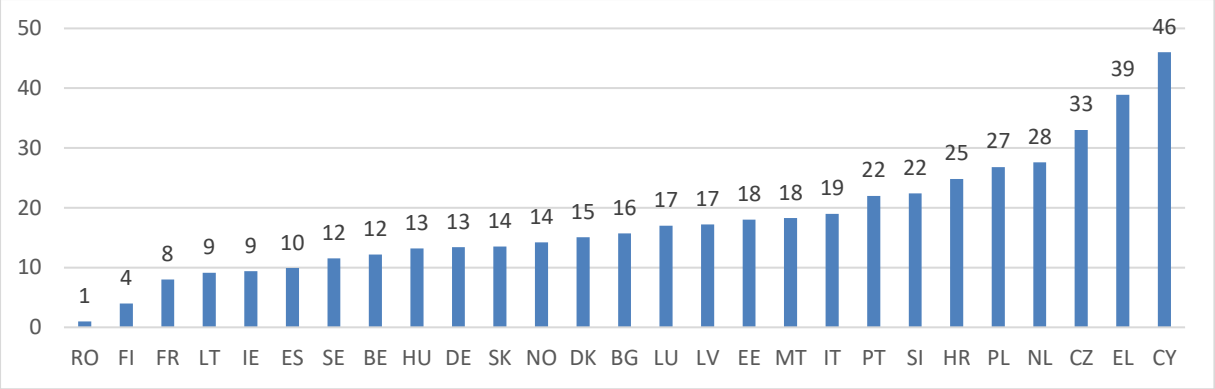


Joonis 5. Keskmine hädaabikõnedele vastamise aeg (sekundites)

4. KÕNE KATKESTAMISE MÄÄR

27 vastajat teatasid[15] kõnedest, mis edastatakse häirekeskustele, kuid katkestatakse enne, kui inimoperaator jõuab neile vastata. Kõne katkemist võivad põhjustada võrguprobleemid, võrgu ülekoormus liiga paljude kõnede tõttu, tehnilised rikked, läbilaskevõime või katkestab helistaja kõne eksikombel valitud numbri tõttu jms. Kogemata tehtud kõnesid ja kõne katkestamist helistaja poolt ei saa häirekeskuste süsteemi operaatorid ohjata, ent vähene läbilaskevõime viitab riikliku häirekeskuste süsteemi ebapiisavale suutlikkusele vastata numbrile 112 tehtavatele kõnedele ja neid hallata.

[14] Aeg häirekeskuse esimesele tasandile hädaabikõne edastamise hetke ja selle hetke vahel, kui häirekeskuse kõnele vastab inimoperaator.
[15] Austria neid andmeid ei esitanud.



Joonis 6. Hädaabinumbritele tehtud katkenud kõnede osakaal

5. HELISTAJA ASUKOHATEABE KÄTTESAADAVUS

Euroopa elektroonilise side seadustiku artikliga 109 tehakse lisaks võrgupõhisele asukohateabele kohustuslikuks ka täpsema mobiiltelefonipõhise[16] asukohateabe kättesaadavaks tegemine kõige sobivamale häirekeskusele.

Enamikus aru andnud liikmesriikides[17] puudub helistaja võrgupõhine asukohateave vähem kui 3 % kõnede puhul. Helistaja asukohateabe puudumise suurematest määradest teatasid Ungari (4 %), Iirimaa (5 %), Eesti (6 %), Prantsusmaa (7 %), Hispaania (11 %), Taani (15 %) ja Läti (21 %).

15 liikmesriiki andsid teavet mobiiltelefonipõhise asukohateabe kättesaadavuse määra kohta, eelkõige juhul, kui kasutatakse täpse asukohatuvastuse (AML) lahendust[18]. Isegi kui riigisisest häirekeskuste süsteemi on täpse asukohatuvastuse andmete vastuvõtmiseks täiendatud, ei kasutata seda väga täpset asukoha tuvastamise lahendust veel märkimisväärse arvu (ligi 60 %) kõnede puhul. Lisaks numbrile 112 helistava lõppkasutaja asukoha tuvastamisele võiksid liikmesriigid võimaldada telefonides kasutada täpset asukohatuvastust hädaabi SMSide põhjal.

Teisi liikmesriike külastavad rändlusteenuse lõppkasutajad võivad olla hädaolukorras haavatavamad, sest nad ei pruugi osata oma asukohta täpselt kirjeldada. Kuigi täpse asukohatuvastuse lahendust kasutatakse 25 liikmesriigis, Islandil ja Norras, kinnitas ainult kaheksa liikmesriiki, et mobiiltelefonipõhine asukohateave on rändlusteenuse lõppkasutajate puhul kättesaadav[19].

6. HELISTAJA ASUKOHATEABE TÄPSUS JA USALDUSVÄÄRSUS

Euroopa elektroonilise side seadustiku artikli 109 lõikes 6 nõutakse, et liikmesriigid kehtestaksid helistaja asukohateabe täpsuse ja usaldusväärsuse kriteeriumid. Delegeeritud

[16] Võrgupõhise asukoha täpsus võib jääda vahemikku 50 m kuni 40 000 m, kuid mobiiltelefon annab palju täpsema asukoha, s.o kuni 5 m täpsusega.

[17] Asjaomased andmed esitasid 15 liikmesriiki: Bulgaaria, Küpros, Tšehhi, Taani, Eesti, Hispaania, Prantsusmaa, Horvaatia, Ungari, Iirimaa, Itaalia, Leedu, Läti, Malta, Madalmaad, Portugal, Rumeenia ja Rootsi.

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

[19] Belgia, Taani, Eesti, Kreeka, Soome, Portugal, Rumeenia, Rootsi.

määrusega 2023/444[20] kehtestatakse parameetrid, mida pädevad asutused peavad arvesse võtma helistaja asukohta käsitleva teabe täpsuse ja usaldusväärsuse kriteeriumide kehtestamisel. Need kriteeriumid peaksid tehnilise teostatavuse piires tagama, et lõppkasutaja asukoht tehakse kindlaks nii usaldusväärselt ja täpselt, et see võimaldab hädaabiteenistustel lõppkasutajale appi tulla.[21].

Delegeeritud määruse artikliga 8 kohustatakse liikmesriike esitama hiljemalt 5. märtsiks 2024 aruanne kriteeriumide vastuvõtmise kohta ja selgitama, kuidas nad on võtnud arvesse delegeeritud määruses kehtestatud parameetreid.

Delegeeritud määruse artikli 8 lõike 1 punkti a kohaselt esitasid 17 liikmesriiki[22] teabe helistaja asukoha täpsuse ja usaldusväärsuse kriteeriumide kohta. Kõik need liikmesriigid teatasid, et püsivõrkude puhul esitatakse helistaja asukoht võrgu lõpp-punkti füüsilise aadressina. Selle usaldusväärsus on vahemikus 60–100 %. Mobiilsidevõrkude puhul teatas kaheksa liikmesriiki,[23] et 80 % mobiilside puhul on täpsus 50 m. Teised liikmesriigid on teatanud kuni 100 m täpsusest ja usaldusväärsusest 55–80 %, välja arvatud Madalmaad, kes andsid täpsuskriteeriumiks 5 000 m. Ülevaade liikmesriikide esitatud helistaja asukohateabe täpsuse ja usaldusväärsuse kriteeriumidest on esitatud II lisas.

Täpse asukohatuvastuse (AML) lahendust, mis tuvastab helistaja asukoha mobiiltelefoni põhjal, rakendatakse 25 liikmesriigi[24] ja Norra territooriumil.

7. AEG, MIS NUMBRI 112 OPERAATORIL KESKMISELT KULUB HELISTAJA ASUKOHATEABE SAAMISEKS

Tänu tõuke- või automaatse tõmbetehnoloogia rakendamisele teatasid kõik liikmesriigid, et *võrgupõhine helistaja asukohateave* avaldatakse peaaegu silmapilkselt (kuni kümne sekundi jooksul).

Oma ülesehitusest tingituna tugineb *mobiiltelefonipõhise asukoha tuvastamise* tehnoloogia mobiiltelefonide kiirusele, et saada globaalselt satelliitnavigatsioonisüsteemilt asjakohaseid asukohaparameetreid või WiFi signaale. 22 liikmesriigi aruanded kinnitavad, et mobiiltelefonipõhine asukohateave võidakse avaldada silmapilkselt või kuni 28 sekundi jooksul.

8. JUURDEPÄÄS HÄDAABITEENUSTELE ELIS RÄNDLUSE AJAL

Kõik liikmesriigid ja Norra teatasid, et rändluskõnede puhul on tagatud ligipääs numbrile 112 ja võrgupõhine helistaja asukohateave.

---

[20] Komisjoni 16. detsembri 2022. aasta delegeeritud määrus (EL) 2023/444, millega täiendatakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi (EL) 2018/1972 meetmetega, mille eesmärk on tagada toimiv juurdepääs hädaabiteenistustele kõnede kaudu, mis tehakse Euroopa ühtsel hädaabinumbril 112.

[21] Juhtum C 417/18; Euroopa Kohtu (neljanda koja) 5. septembri 2019. aasta otsus kohtuasjas AW jt *vs.* Lietuvos valstybė.

[22] Belgia, Bulgaaria, Tšehhi, Saksamaa, Taani, Eesti, Soome, Horvaatia, Iirimaa, Itaalia, Leedu, Läti, Madalmaad, Poola, Portugal, Rumeenia, Rootsi.

[23] Bulgaaria, Taani, Soome, Horvaatia, Iirimaa, Itaalia, Läti, Rootsi.

[24] Austria, Belgia, Bulgaaria, Tšehhi, Saksamaa, Taani, Eesti, Kreeka, Hispaania, Soome, Prantsusmaa, Horvaatia, Ungari, Iirimaa, Itaalia, Leedu, Luksemburg, Läti, Malta, Madalmaad, Portugal, Rumeenia, Rootsi, Sloveenia, Slovakkia.

16 liikmesriiki[25] esitasid teabe kõnede arvu kohta, mille rändlusteenuse lõppkasutajad olid teinud numbrile 112. Nendes liikmesriikides tehti üle poole hädaabikõnedest numbrile 112. Selliste andmete põhjal võib ekstrapoleerida, et ELis tegid rändlusteenuse lõppkasutajad numbrile 112 2,7 miljonit hädaabikõnet, mis moodustab 1,56 % kõigist numbrile 112 tehtud kõnedest.

9. HÄDAABITEENUSTE KÄTTESAADAVUS PUUETEGA LÕPPKASUTAJATELE

Kooskõlas Euroopa elektroonilise side seadustiku artikli 109 lõikega 5 on liikmesriigid kohustatud tagama, et puuetega lõppkasutajatel on teiste lõppkasutajatega võrdväärne juurdepääs hädaabiteenistustele. Delegeeritud määruse artiklis 4 on sätestatud funktsionaalse samaväärsuse nõuded. Rakendatud ligipääsetavuslahendused peaksid dubleerima (samaväärselt) kahepoolset kõnesidet, mis on tagatud numbrile 112 helistamise korral, sealhulgas rändluses. Samuti peaksid liikmesriigid võrdväärsust silmas pidades tagama, et helistaja asukoht avaldatakse kõige sobivamale häirekeskusele, et hädaabiteenistused saaksid tulemuslikult sekkuda.

Selle kohustuse täitmiseks on liikmesriigid võtnud kasutusele mitmesugused puuetega lõppkasutajatele mõeldud ligipääsetavuslahendused, sealhulgas reaalajas tekstiedastus, spetsiaalne kõneteenus,[26] SMS, hädaabirakendused, veebiteenused, vahendusteenused ja juurdepääs eriseadmete abil.

Kõige enam kasutatud tehnoloogia on SMS, mis tagab kahepoolse tekstipõhise suhtluse hädaabiteenistusi teavitava isiku ja häirekeskuse vahel. SMS on puuetega lõppkasutajatele kättesaadav 23 liikmesriigis[27] ja Norras.

Hädaolukorra rakendusi kasutatakse 17 liikmesriigis[28] ja Norras. Sõltuvalt ülesehitusest võivad need tugineda hädaabikõnede või SMS-side algatamisele, kuid võivad olla ka platvorm, mis pakub reaalajas tekstiedastust ja spetsiaalset kõneteenust. Lisaks võivad rakendused pakkuda GNSSi/WiFi positsioneerimisandmetel põhinevat täpset mobiiltelefonipõhist asukohatuvastust (5–100 m).

Puuetega lõppkasutajatele mõeldud vahendusteenused võivad vahendada andmete edastamist hädaabiteenistustele. Siiski ei ole kasutaja asukoht nende juurdepääsuvahendite kaudu liikmesriikides alati kättesaadav.

Euroopa ligipääsetavuse aktiga[29] nähakse ette, et lisaks häälkõnele on hädaolukorra sides võimalik kasutada reaalajas tekstiedastust või videovõimaluse korral sünkroniseeritud spetsiaalseid kõneteenuseid[30]. Vastavalt delegeeritud määruse (EL) 2023/444 artikli 7 lõikele

[25] Belgia, Bulgaaria, Küpros, Tšehhi, Saksamaa, Taani, Eesti, Horvaatia, Ungari, Iirimaa, Itaalia, Malta, Portugal, Rumeenia, Rootsi, Sloveenia.

[26] Määratletud elektroonilise side seadustiku direktiivi artiklis 2: 35) „spetsiaalne kõneteenus“ – reaalajas multimeedia-kõneteenus, mis võimaldab kahesuunalist sümmeetrilist liikuva video, teksti ja hääle reaalajas edastamist kahes või enamas asukohas olevate kasutajate vahel.

[27] Austria, Belgia, Küpros, Tšehhi, Taani, Eesti, Kreeka, Hispaania, Soome, Prantsusmaa, Horvaatia, Ungari, Iirimaa, Leedu, Luksemburg, Läti, Malta, Madalmaad, Portugal, Rumeenia, Rootsi, Sloveenia ja Slovakkia.

[28] Austria, Belgia, Bulgaaria, Küpros, Tšehhi, Saksamaa, Hispaania, Prantsusmaa, Ungari, Itaalia, Leedu, Luksemburg, Läti, Malta, Madalmaad, Poola, Portugal.

[29] Euroopa Parlamendi ja nõukogu 17. aprilli 2019. aasta direktiiv (EL) 2019/882 toodete ja teenuste ligipääsetavusnõuete kohta.

[30] Euroopa ligipääsetavuse akti artikli 4 lõige 1 ja I lisa IV jao punkt a.

1 esitasid liikmesriigid teabe reaalajas tekstiedastusega hädaolukorra side kasutuselevõtust, mis on esitatud III lisas.

Ülevaade ELis praegu kasutatavatest puuetega lõppkasutajatele mõeldud alternatiivsetest juurdepääsuvahenditest on esitatud II lisas.

10. HÄIREKESKUSTE AJAKOHASTAMINE LIIKMESRIIKIDES

Delegeeritud määruses (EL) 2023/444[31] tunnistatakse, et üleminek ahelkommuteeritud tehnoloogialt pakettkommuteeritud tehnoloogiale elektroonilise side võrkudes käivitaks uute hädaolukorra sidevahendite kasutuselevõtu. Pakettkommuteeritud tehnoloogiad võimaldavad mitmekülgset hädaolukorra sidet, mis on kohandatud nii lõppkasutajate kui ka hädaabiteenistuste vajadustele. Kõneteenuseid osutatakse IP multimeedia allsüsteemil (IMS) põhinevate püsi- ja mobiilsidepõhiste VoIP-tehnoloogiate kaudu, nagu *Voice over Long Term Evolution* (VoLTE), *Voice over New Radio* (VoNR in 5G) ja *Voice Wi-Fi* (VoWiFi). Samal ajal võimaldaks selline üleminek kasutada teksti- ja videoteenuseid, näiteks reaalajas tekstiedastust ja spetsiaalset kõneteenust, nagu nõutakse Euroopa ligipääsetavuse aktis. Olulist taustteavet, nagu helistaja asukoht või eCall-süsteemi miinimumteave, võiks uue tehnoloogia abil täiendada muu elupäästva teabega, mis on kättesaadav seadmes, eri andurite kaudu või võrgus.

Digitehnoloogia pakutavaid võimalusi saab täielikult ära kasutada vaid juhul, kui nii elektroonilise side teenused kui ka riiklikud häirekeskuste süsteemid suudavad kasutusele võtta arenevat tehnoloogiat.

ELi õigusaktidega on juba ette nähtud riiklike häirekeskuste süsteemide ajakohastamine, et need suudaksid hallata pakettkommuteeritud tehnoloogiat kasutavat spetsiaalset hädaolukorra sidet. Euroopa ligipääsetavuse akti raames peavad riiklikud häirekeskused reaalajas tekstiedastust või spetsiaalset kõneteenust toetama ja hallata suutma 28. juuniks 2025 või erandina 28. juuniks 2027[32]. Neid hädaolukorra side teenuseid saab kasutusele võtta ainult pakettkommuteeritud tehnoloogia abil.

Komisjoni delegeeritud määruses (EL) 2024/1084[33] on sätestatud tähtaeg riiklike häirekeskuste süsteemide ajakohastamiseks, et need suudaksid hallata IMSil põhinevaid automaatseid hädaabikõnesid (eCall). Sellest tulenevalt tuleb riiklikke häirekeskuste taristuid ajakohastada 1. jaanuariks 2026.

Delegeeritud määruse (EL) 2023/444 artikli 7 kohaselt pidid liikmesriigid 5. novembriks 2023 esitama komisjonile tegevuskava riikliku häirekeskuste süsteemi ajakohastamiseks, et oleks võimalik hädaolukorra sidet pakettkommutatsiooni tehnoloogia abil vastu võtta, sellele reageerida ja seda töödelda. Asjaomase teabe esitasid 23 liikmesriiki[34] ja Norra. Mõnes liikmesriigis on üleminek pakettkommuteeritud tehnoloogiale juba toimunud. Esitatud

[31] Delegeeritud määruse (EL) 2023/444 põhjendus 2.

[32] Euroopa ligipääsetavuse akti artikli 4 lõige 8 ja I lisa V jagu.

[33] Komisjoni 6. veebruari 2024. aasta delegeeritud määrus (EL) 2024/1084, millega muudetakse delegeeritud määrust (EL) nr 305/2013, millega täiendatakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2010/40/EL seoses koostalitlusvõimelise automaatse hädaabikõne (eCall) ühtlustatud kasutuselevõtuga kogu ELis.

[34] Austria Belgia, Bulgaaria, Küpros, Tšehhi, Saksamaa, Taani, Eesti, Kreeka, Hispaania Soome, Horvaatia, Iirimaa, Itaalia, Leedu, Malta, Madalmaad, Poola, Portugal, Rumeenia, Rootsi, Sloveenia, Slovakkia.

andmete põhjal peaks pakettkommuteeritud hädaolukorra side kasutuselevõtt olema kõigis liikmesriikides ette valmistatud hiljemalt 2027. aastaks. Liikmesriigid andsid aru ka selle kohta, millal on häirekeskused võimelised haldama reaalajas tekstiedastust. Kuigi need juurdepääsuvahendid on mõnes liikmesriigis juba kättesaadavad, peaksid kõik ELi häirekeskused suutma reaalajas tekstiedastust hallata hiljemalt 2027. aasta lõpuks. Üksikasjalikum teave liikmesriikide tegevuskavade kohta riiklike häirekeskuste süsteemide ajakohastamiseks on esitatud III lisas.

11. JÄRELDUSED

Aruande peamised järeldused on järgmised.

- Euroopa ühtsele hädaabinumbrile 112 saabunud hädaabikõnede arv suurenes võrreldes 2021. aastaga märkimisväärselt ja moodustas 62 % kõigist hädaabikõnedest: ELis tehtud 285 miljonist hädaabikõnest 176 miljonit olid numbrile 112 saabunud kõned. Hinnanguliselt tegid rändluse lõppkasutajad Euroopa ühtsele hädaabinumbrile 112 2,7 miljonit hädaabikõnet, mis moodustab 1,56 % kõigist hädaabinumbrile 112 tehtud kõnedest.

- ELis jätkati mobiiltelefonipõhise helistaja asukohatuvastuse rakendamise parandamist. Häirekeskuste süsteemis tagavad 2024. aasta septembri seisuga täpse asukohatuvastuse kasutamise 25 liikmesriiki, Island ja Norra. Samas kinnitas vaid kaheksa liikmesriiki, et mobiiltelefonipõhine asukohateave on rändlusteenuse lõppkasutajatele kättesaadav.

- Puuetega lõppkasutajatel ei ole veel täiesti võrdväärseid juurdepääsuvahendeid hädaabiteenustele, eriti rändlusteenuse kasutamisel. Kui sellistel lõppkasutajatel ei ole võimalik numbrile 112 helistada, peavad nad lootma riigiti erinevatele lahendustele. See olukord peaks siiski muutuma, kuna kooskõlas Euroopa ligipääsetavuse akti nõuetega peavad liikmesriikide häirekeskuste süsteemid haldama ja elektroonilise side teenuse osutajad kasutusele võtma koostalitlusvõimelise reaalajas tekstiedastuse 2025. aasta juuniks ning ettevalmistused selleks käivad.

- Riiklikke häirekeskuste süsteeme ajakohastatakse, et võtta kasutusele pakettkommuteeritud tehnoloogia. See on ette nähtud reaalajas tekstiedastust ja automaatseid hädaabikõnesid (eCall) käsitlevate ELi õigusaktidega, mille rakendamise tähtajad on 2025., 2026. ja 2027. aastal. Eeldatakse, et häirekeskuste taristud muutuvad mitmekülgsemaks ja võimalusterohkemaks, võimaldades eri liiki hädaolukorra sidet.

I LISA – ARTIKLI 8 LÕIKE 1 PUNKT A – HELISTAJA ASUKOHATEABE TÄPSUSE JA USALDUSVÄÄRSUSE KRITEERIUMID

	Mobiilsidevõrk		Püsivõrk	
	Täpsuskriteerium (meetrites)	Usaldusväärsuse kriteerium (%)	Täpsuskriteerium (teave võrgu lõpp-punkti füüsilise aadressi kohta)	Usaldusväärsuse kriteerium (%)
AT	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub
BE	Teave puudub	Teave puudub	Jah	94 %
BG	50 m	80 %	Jah	90 %
CY	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub
CZ	100 m	55 %	Jah	100 %
DE	Teave puudub	Teave puudub	Jah	Teave puudub
DK	50 m	80 %	Jah	Teave puudub
EE	50 m	60 %	Jah	60 %
EL	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub
ES	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub
FI	50 m	80 %	Jah	100 %
FR	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub
HR	50 m	80 %	Jah	Teave puudub
HU	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub
IE	50 m	80 %	Jah	99 %
IT	50 m	80 %	Jah	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 %	Jah	95 %
LU	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub
LV	Teave puudub	Teave puudub	Jah	100 %
MT	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub
NO	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub
NL	5000 m	85 %	Teave puudub	Teave puudub
PL	Teave puudub	Teave puudub	Jah	100 %
PT	100 m	60 %	Jah	95 %
RO	Teave puudub	Teave puudub	Jah	95 %
SE	50 m	80 %	Jah	99 %
SI	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub
SK	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub	Teave puudub

II LISA – ALTERNATIIVSED HÄDAABITEENUSTELE LIGIPÄÄSU VÕIMALUSED ELI LIIKMESRIIKIDES JA EMP RIIKIDES

	Funktsioon kättesaadav
	Funktsioon ei ole kättesaadav

	Juurdepääsuvahendid	Interaktiivne	Kasutaja asukoht	Registreerimiseta	Tasuta	Rändlusteenuses juurdepääsetav	Tasuta rändlus	Kasutatud kordade arv
AT	SMS pikale numbrile							580
	Rakendus							294
BE	SMS lühinumbrile							Teave puudub
	Rakendus (112.be)							Teave puudub
BG	RTT (Bulgaaria 112-rakenduse kaudu)							Teave puudub
	Rakendus (112 Bulgaaria)							4
	Veebipõhine teenus							
CY	SMS numbrile 112							Teave puudub
	RTT (Küprose 112-rakenduse / IOS 11 Küprose kaudu)							Teave puudub
CZ	SMS numbrile 112							739
	Rakendus (*zachranka*)							Teave puudub
	Veebipõhine juurdepääs hädaabiteenustele							Teave puudub
	Üldine juurdepääsu vahendusteenus							Teave puudub
	Spetsiaalne hädaabi vahendusteenus							Teave puudub
	Spetsiaalsed püsiseadmed							0
DE	Rakendus							9 671*
	Üldine vahendusteenus							772
DK	SMS pikale numbrile							95
EE	SMS numbrile 112							838
EL	SMS numbrile 112							1 478
ES	Piirkondlik SMS pikkadele numbritele							338
	Spetsiaalne hädaabi vahendusteenus (videokõne)							200
	Rakendus							200
FI	SMS numbrile 112							5 950
FR	SMS numbrile 114							305 452
	Spetsiaalne kõneteenus võrguteenusena							Teave puudub

	Juurdepääsuvahendid	Interaktiivne	Kasutaja asukoht	Registreerimiseta	Tasuta	Rändlusteenuses juurdepääsetav	Tasuta rändlus	Kasutatud kordade arv
	Rakendus							Teave puudub
	Veebipõhine juurdepääs hädaabiteenustele							Teave puudub
	RTT võrguteenusena (www.info.urgence114.fr)							Teave puudub
	RTT rakendusteenusena (www.info.urgence114.fr)							Teave puudub
	Spetsiaalne hädaabi vahendusteenus							Teave puudub
HR	SMS numbrile 112							15
HU	SMS numbrile 112							18 890
	Rakendus (112-SOS)							
IE	SMS numbrile 112							1 279
IT	Rakendus (Flag Mii)							Teave puudub
	Rakendus (Where ARE U)							Teave puudub
	Spetsiaalne hädaabi vahendusteenus							Teave puudub
LT	SMS numbrile 112							39 464
	Rakendus (112 app)							186
LU	SMS numbrile 112							Teave puudub
	Rakendused (GouvAlert, Echo 112)							Teave puudub
LV	SMS numbrile 112							Teave puudub
	Rakendus							Teave puudub
MT	SMS pikale numbrile							4
	Rakendus 112.mt							228
	Veebiteenus 112.mt							
	RTT üle võrgu (pikk number)							
	RTT rakenduse kaudu							
	Raport 112.mt kaudu							
NL	RTT rakenduse kaudu (112NL)							Teave puudub
	Veebipõhine juurdepääs hädaabiteenustele							Teave puudub
	SMS numbrile 112							Teave puudub
	Spetsiaalne hädaabi vahendusteenus							Teave puudub
	Üldine juurdepääsu vahendusteenus							Teave puudub
PL	Rakendus (Alarm 112)							1 836

	Juurdepääsuvahendid	Interaktiivne	Kasutaja asukoht	Registreerimiseta	Tasuta	Rändlust eenuses juurdepääsetav	Tasuta rändlus	Kasutatud kordade arv
PT	SMS pikale numbrile							Teave puudub
	Hädaabirakendus							7
RO	SMS numbrile 113							Teave puudub
SE	SMS numbrile 112							142
	Üldine vahendusteenus							1 083
SI	SMS numbrile 112							Teave puudub
	Veebipõhine juurdepääs hädaabiteenustele							Teave puudub
SK	SMS numbrile 112							Teave puudub
NO	SMS 112							Teave puudub
	Rakendus, veebi- ja vahendusteenus (sama veebisait)							

* Alates 28.9.2021.

III LISA – ARTIKLI 7 LÕIGE 2 – TEGEVUSKAVA RIIKLIKE HÄIREKESKUSTE SÜSTEEMIDE AJAKOHASTAMISEKS PAKETTKOMMUTEERITUD TEHNOLOOGIAGA

	Häirekeskuse süsteemi pakettkommuteeritud hädaolukorra sidele ülemineku kuupäev	Häirekeskus on võimeline haldama reaalajas tekstiedastust
AT	2025. aasta 2. kvartal	2025. aasta 2. kvartal
BE	2025. aasta 1. kvartal	27. juuni 2027
BG	30. märts 2026	30. märts 2026
CY	1. jaanuar 2026	Teave puudub
CZ	1. märts 2025	1. oktoober 2026
DE	Häirekeskuse üleminek on toimunud.	Teave puudub
DK	Häirekeskuse üleminek on toimunud.	Suvi 2027
EE	28. juuni 2025	28. juuni 2025
EL	Häirekeskuse üleminek on toimunud.	2026. aasta 2. kvartal
ES	juuli 2024	Teave puudub
FI	Häirekeskuse üleminek on toimunud.	Suvi 2025
FR	Teave puudub	Teave puudub
HR	26. veebruar 2025	28. juuni 2025
HU	2024. aasta 4. kvartal	Teave puudub
IE	2024	2024. aasta 4. kvartal
IT	mai 2025	Teave puudub
LT	oktoober 2026	märts 2027
LU	Teave puudub	Teave puudub
LV	Teave puudub	Teave puudub
MT	Häirekeskuse üleminek on toimunud.	Jah, rakenduse jaoks
NO	Teave puudub	Teave puudub
NL	2026. aasta keskpaik – 2027. aasta lõpp	Jah, rakenduse jaoks Kohalik RTT alates 2026. aasta keskpaigast
PL	aprill 2025	juuni 2025
PT	mai 2024	jaanuar 2025
RO	2025. aasta 4. kvartal	2027. aasta 4. kvartal
SE	Häirekeskuse üleminek on toimunud.	2025. aasta 3. kvartal
SI	2025. aasta I kvartal	2025. aasta lõpp
SK	2024. aasta 3. kvartal	Teave puudub