EIROPAS
KOMISIJA

Briselē, 18.12.2024.
COM(2024) 575 final

KOMISIJAS ZIŅOJUMS EIROPAS PARLAMENTAM UN PADOMEI

par Eiropas vienotā ārkārtējas palīdzības izsaukuma numura '112' īstenošanas efektivitāti

1. IEVADS

Šajā ziņojumā saskaņā ar Eiropas Elektronisko sakaru kodeksa[1] (EESK) 109. panta 4. punktu ir izvērtēta Eiropas vienotā ārkārtējās palīdzības numura "112" ieviešanas efektivitāte. Ziņojuma pamatā ir atbildes uz anketas[2] jautājumiem, kuras dalībvalstis un Norvēģija iesniegušas Sakaru komitejai (*COCOM*)[3] attiecībā uz ārkārtējas saziņas un Eiropas ārkārtējās palīdzības numura "112" ieviešanu, un ziņojumi, ko dalībvalstis iesniegušas saskaņā ar Deleģētās regulas (ES) 2023/444 7. panta 1. punktu un 8. pantu. Šādus datus Komisijas dienesti ievāca sešpadsmito reizi kopš 2007. gada.

Saskaņā ar EESK 109. panta 4. punktu Komisijai līdz 2020. gada 21. decembrim un vēlāk pārgadus jāiesniedz Eiropas Parlamentam un Padomei ziņojums par vienotā Eiropas neatliekamās palīdzības dienesta numura "112" ieviešanas efektivitāti. Otrais ziņojums tika publicēts 2022. gada 16. decembrī[4].

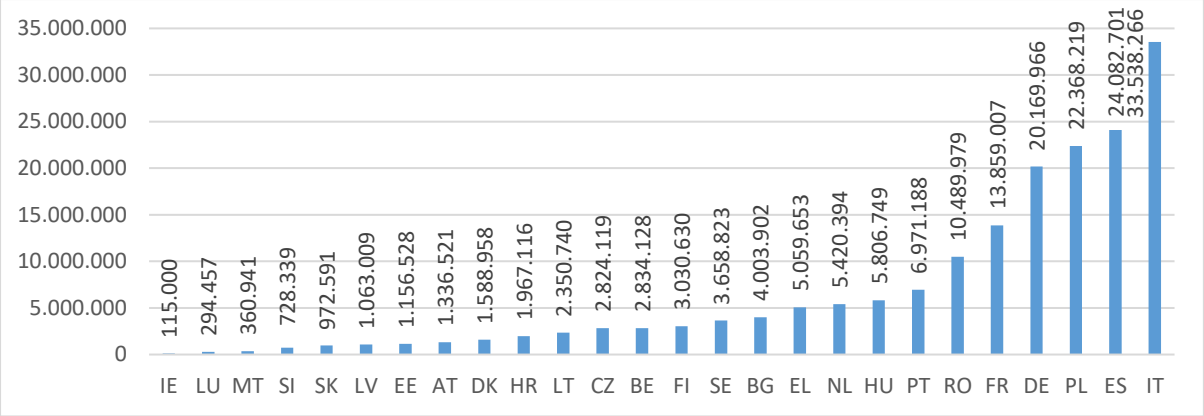
Šajā ziņojumā ietverto datu vākšanas pamatā bija konkrēti jautājumi, kas tika izmantoti, lai novērtētu ES tiesību aktu prasību īstenošanas līmeni un valstu ārkārtējo izsaukumu centrāļu (ĀIC) sistēmu uzlabošanu. Kvantitatīvo datu[5] (piemēram, uz numuru "112" saņemto neatliekamās palīdzības izsaukumu skaita) pārskata periods ir no 2023. gada 1. janvāra līdz 2023. gada 31. decembrim. Novērtējot sistēmas pieejamību (piemēram, zvanītāja atrašanās vietas noteikšanas risinājuma, lietotnes ieviešanu utt.), šajā ziņojumā ir atspoguļota jaunākā pieejamā informācija. Dalībvalstis un *COCOM* novērotāji no kandidātvalstīm un EEZ valstīm 2024. gada 4. aprīlī tika aicināti iesniegt atbildes līdz 2024. gada 7. jūnijam.

Dalībvalstis tika aicinātas izstrādāt savus mērinstrumentus vairāku rādītāju uzraudzībai, lai nodrošinātu precīzus datus par to ārkārtējās saziņas sistēmu darbību. Visā ziņojumā, ja saistībā ar kvalitatīvo vai kvantitatīvo novērtējumu kādas dalībvalstis nav minētas, tas nozīmē, ka attiecīgie dati Komisijas dienestiem netika iesniegti.

2. NUMURA "112" IZSAUKUMI

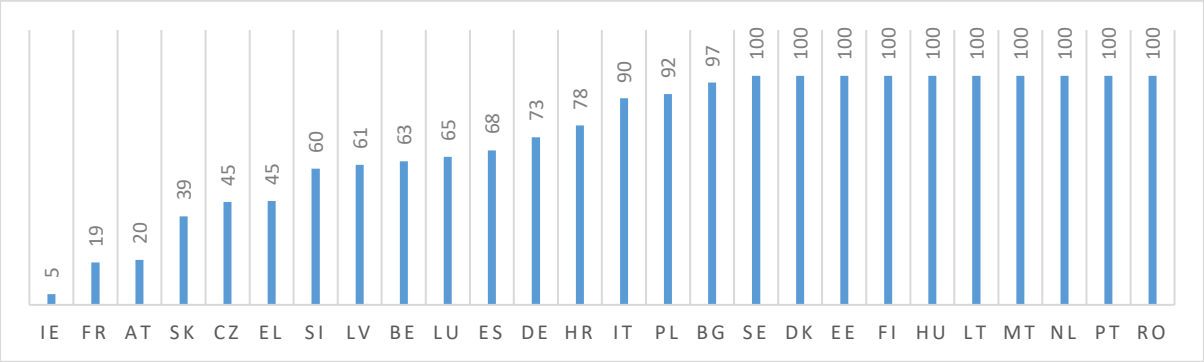
2023. gadā, salīdzinot ar 2021. gadu, Eiropas vienotā neatliekamās palīdzības numura "112" izsaukumu skaits palielinājās par 15 %, sasniedzot 176 miljonus. Savukārt kopējais neatliekamās palīdzības izsaukumu skaits, to vidū uz valstu neatliekamās palīdzības numuriem, kur tie joprojām tiek izmantoti, palielinājās par 6 % līdz 285 miljoniem. No visiem neatliekamās palīdzības izsaukumiem 2023. gadā 62 % bija zvani uz numuru "112".

[1] Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2018/1972 (2018. gada 11. decembris) par Eiropas Elektronisko sakaru kodeksa izveidi (OV L 321, 17.12.2018., 36. lpp.).
[2] COCOM24-01.
[3] Sakaru komiteja, kas izveidota, pamatojoties uz EESK 118. pantu.
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/lv/library/2022-report-implementation-112-eu-emergency-number.
[5] Kvantitatīvie dati tiek apkopoti pārgadus un attiecas tikai uz gadu tieši pirms ziņojuma, lai atvieglotu administratīvo slogu ziņotājām iestādēm.



1. attēls. Numura "112" izsaukumu skaits

"112" ir vienotais neatliekamās palīdzības numurs Dānijā, Igaunijā, Somijā, Maltā, Nīderlandē, Portugālē, Rumānijā un Zviedrijā. Tomēr šajās valstīs tiek veikti tikai 19 % no visiem ES zvaniem uz numuru "112". Lielākā daļa zvanu uz numuru "112" tiek veikta dalībvalstīs, kurās joprojām tiek izmantoti savas valsts numuri. Šajās dalībvalstīs vienotā Eiropas neatliekamās palīdzības numura izmantošana ievērojami atšķiras – no 5 % gadījumu Īrijā līdz 97 % Bulgārijā.



2. attēls. Numuru "112" izsaukumu procents

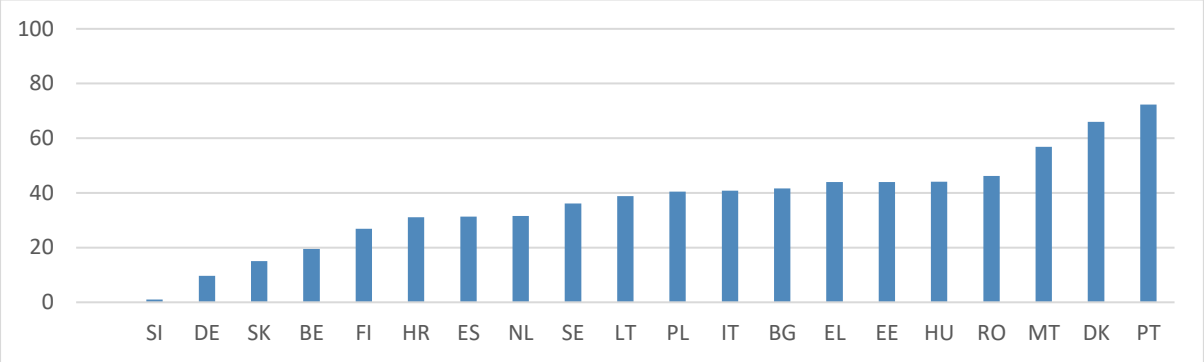
No mobilajiem tālruņiem veikto numura "112" izsaukumu skaits ievērojami pārsniedza izsaukumu skaitu no fiksētajiem tālruņiem. No mobilajiem tālruņiem 2023. gadā veikti vidēji 82 % izsaukumu. Tomēr mobilo tālruņu izmantošana ārkārtējai saziņai dažādās dalībvalstīs atšķiras – no 65 % gadījumu Vācijā un 77 % Itālijā līdz 98 % gadījumu Čehijā un 99 % Latvijā.

Nepamatoto izsaukumu[6] skaita attiecība pret visu neatliekamās palīdzības izsaukumu skaitu dažādās dalībvalstīs[7] joprojām ievērojami atšķiras, un Portugālē tā ir visaugstākā – 72 %. Dažas dalībvalstis neatļauj izsaukumus no tālruņiem bez SIM kartes, lai samazinātu nepamatotu izsaukumu risku, kas potenciāli var noslogot ĀIC sistēmu. Tomēr lielākajā daļā

[6] Nepamatoti izsaukumi ir izsaukumi, pēc kuriem ĀIC vai neatliekamās palīdzības dienesti neiesaistās un nesniedz palīdzību. Par nepamatotiem neuzskata izsaukumus, kuros ziņo par ārkārtēju situāciju, kurā ĀIC jau ir iesaistījusies vai nodrošinājusi palīdzību un kurā tādējādi nenodrošina atsevišķu iesaisti vai palīdzības sniegšanu.

[7] Informāciju par nepamatotiem izsaukumiem sniedza 20 dalībvalstis.

dalībvalstu (19)[8] ir noteikts, ka piekļuve neatliekamās palīdzības dienestiem no tālruņiem bez SIM kartes ir obligāti jānodrošina.



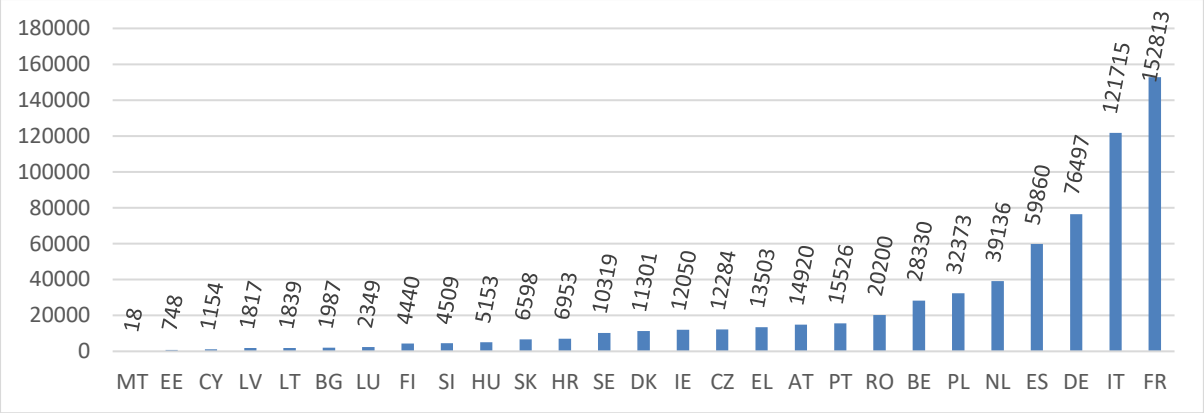
3. attēls. Nepamatoti izsaukumi uz neatliekamās palīdzības numuriem (%)

17 dalībvalstis ir atļāvušas visiem galalietotājiem ārkārtējai saziņai izmantot īsziņas[9]. 13 dalībvalstīs[10] ārkārtēja īsziņa tiek nosūtīta uz numuru "112". Atkarībā no tā, cik aktīvi tiek popularizēts šāds ārkārtējas saziņas veids, īsziņas izmantošana ārkārtējai saziņai ievērojami atšķiras – no dažiem gadījumiem līdz desmitiem tūkstošu gadījumu. 14 dalībvalstis[11] apstiprina, ka ārkārtējas īsziņas nosūtīšana tiek nodrošināta par brīvu.

Papildus iespējai piekļūt neatliekamās palīdzības dienestiem, zvanot uz numuru "112", 19 dalībvalstis[12] ir ieviesušas valsts vai reģiona lietotnes, kas pieejamas visiem galalietotājiem[13] un nodrošina ārkārtēju saziņu. Šie piekļuves līdzekļi atkarībā no to uzbūves ļauj galalietotājiem sniegt papildu informāciju ĀIC un sniedz no mobilā tālruņa iegūtu informāciju par atrašanās vietu vai nodrošina tekstuālu saziņu ar ĀIC. Beļģija, Kipra, Somija, Vācija, Polija un Zviedrija apstiprināja, ka datplūsmai, ko rada neatliekamās palīdzības lietotne, piemēro nulles tarifu.

Ja noticis negadījums, eZvana izsaukumi tiek novirzīti uz eZvana ĀIC. 27 dalībvalstis ziņoja par 658 392 eZvana izsaukumiem 2023. gadā, un tas ir par 56 % vairāk nekā 2021. gadā, kad ziņots par 421 000 eZvana izsaukumu.

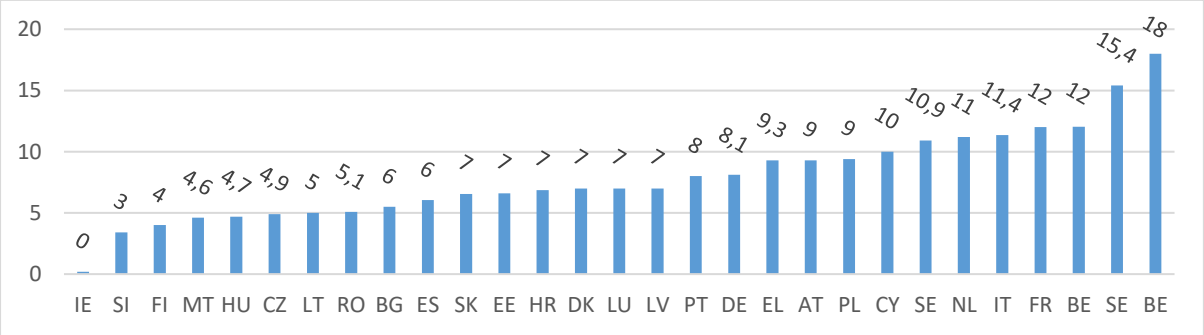
[8] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE.
[9] Dažās dalībvalstīs saziņa ar īsziņām tiek nodrošināta tikai galalietotājiem invalīdiem, kā norādīts 8. iedaļā.
[10] CY, EE, EL, FI, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[11] AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[12] AT (reģionālā mērogā), BE, CY, CZ, DE, DK, ES, FI, HU, IT, LT, LU, LV, NL, MT, PL, RO, SE, SK.
[13] Dažās dalībvalstīs saziņa lietotnē tiek nodrošināta tikai galalietotājiem ar invaliditāti, kā norādīts 8. iedaļā.



4. attēls. ES veikto eZvana izsaukumu skaits

3. ATBILDES LAIKS[14]

22 dalībvalstis ziņoja, ka vidējais atbildes laiks, kas vajadzīgs, lai sazinātos ar neatliekamās palīdzības dienestiem, ir 10 sekundes vai mazāk.



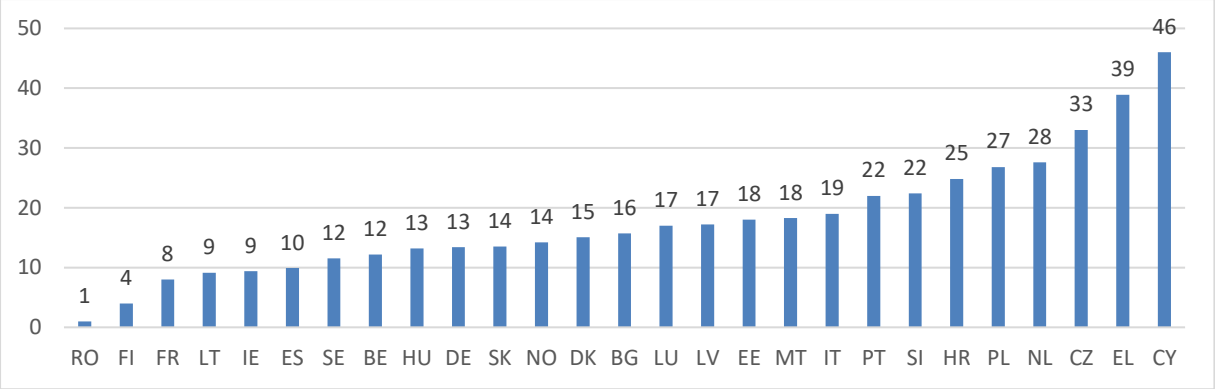
5. attēls. Vidējais atbildes laiks uz neatliekamās palīdzības izsaukumiem (sekundēs)

4. PĀRTRAUKTO IZSAUKUMU SKAITS

Par izsaukumiem, kas ienāk ĀIC komutatoros, bet tiek izbeigti, pirms ir saņemta operatora (cilvēka) atbilde, ziņoja 27 respondenti[15]. Pārtraukto izsaukumu iemesls var būt tīkla problēmas, tīkla pārslogotība ar zvaniem, tehniski bojājumi, nepietiekama apkalpošanas jauda, zvanītāja atvienošanās (iespējams, zvanot kļūdas dēļ) utt. Netīši zvani un zvanītāju atvienošanās nav ĀIC sistēmas operatoru kontrolē, turpretī apkalpošanas jaudas trūkums norāda uz valsts ĀIC sistēmas nespēju pienācīgi atbildēt uz izsaukumiem, kas saņemti uz numuru "112", un tos apstrādāt.

[14] Laiks no brīža, kad neatliekamās palīdzības izsaukums ienāk 1. posma ĀIC komutatorā, līdz brīdim, kad uz izsaukumu atbild ĀIC operators (cilvēks).

[15] Austrija un Norvēģija šādus datus nesniedza.



6. attēls. Uz neatliekamās palīdzības numuriem veikto pārtraukto izsaukumu skaits

5. ZVANĪTĀJA ATRAŠANĀS VIETAS INFORMĀCIJAS PIEEJAMĪBA

Saskaņā ar EESK 109. pantu ir obligāti jānodrošina, ka piemērotākajai ĀIC ir pieejama gan no tīkla iegūta, gan arī no mobilā tālruņa iegūta[16] precīzāka atrašanās vietas informācija.

Lielākajā daļā ziņotāju dalībvalstu[17] mazāk nekā 3 % izsaukumu ir tādi, kuros nav pieejama no tīkla iegūta informācija par zvanītāja atrašanās vietu. Ziņojumi liecina, ka zvanītāja atrašanās vietas informāciju biežāk neizdodas sniegt Ungārijā (4 %), Īrijā (5 %), Igaunijā (6 %), Francijā (7 %), Spānijā (11 %), Dānijā (15 %) un Latvijā (21 %).

15 dalībvalstis, konkrēti, tās, kurās ir ieviests progresīvas mobilās vietas noteikšanas (*AML*) risinājums[18], ziņoja par tādas zvanītāja atrašanās vietas informācijas pieejamības rādītāju, kas iegūta no mobilā tālruņa. Pat tajās valstīs, kur valsts ĀIC sistēma ir modernizēta, lai saņemtu *AML* datus, joprojām ievērojamam skaitam izsaukumu (līdz 60 %) šī ļoti precīzā atrašanās vietas informācija netiek saņemta. Papildus tādu galalietotāju atrašanās vietas noteikšanai, kuri zvana uz numuru "112", dalībvalstis varētu nodrošināt *AML* izmantošanu arī ārkārtējā saziņā ar īsziņām.

Galalietotāji, kas apmeklē citas dalībvalstis un izmanto viesabonēšanu, ārkārtējā situācijā var būt mazāk aizsargāti, jo viņi var nespēt precīzi aprakstīt savu atrašanās vietu. Lai gan *AML* risinājumi ir ieviesti 25 dalībvalstīs, Islandē un Norvēģijā, tikai 8 dalībvalstis[19] apstiprināja, ka no mobilā tālruņa iegūta atrašanās vietas informācija ir pieejama par galalietotājiem, kuri izmanto viesabonēšanu.

[16] No tīkla iegūtas atrašanās vietas informācijas precizitāte var svārstīties no 50 m līdz 40 000 m, savukārt no mobilā tālruņa atrašanās vietu var noteikt ar daudz lielāku precizitāti – līdz 5 m.

[17] Attiecīgos datus iesniegušas 15 dalībvalstis: BG, CY, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO un 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. ZVANĪTĀJA ATRAŠANĀS VIETAS INFORMĀCIJAS PRECIZITĀTE UN UZTICAMĪBA

EESK 109. panta 6. punktā ir noteikts, ka dalībvalstīm ir jānosaka zvanītāja atrašanās vietas informācijas precizitātes un uzticamības kritēriji. Deleģētajā Regulā (ES) 2023/444[20] ir noteikti parametri, kas kompetentajām iestādēm jāņem vērā, nosakot kritērijus attiecībā uz zvanītāja atrašanās vietas informācijas precizitāti un uzticamību. Šiem kritērijiem ir jānodrošina – ciktāl tas tehniski iespējams – zvanītāja atrašanās vietas noteikšana tik uzticami un precīzi, cik nepieciešams, lai neatliekamās palīdzības dienesti varētu galalietotājam lietderīgi palīdzēt[21].

Deleģētās regulas 8. pantā dalībvalstīm ir noteikts pienākums ne vēlāk kā līdz 2024. gada 5. martam ziņot par kritēriju pieņemšanu un paskaidrot, kā tās ir ņēmušas vērā deleģētajā regulā noteiktos parametrus.

Par zvanītāja atrašanās vietas informācijas precizitātes un uzticamības kritērijiem saskaņā ar Deleģētās regulas 8. panta 1. punkta a) apakšpunktu ziņoja 17 dalībvalstis[22]. Visas šīs dalībvalstis ziņo, ka fiksētajos tīklos veiktu izsaukumu gadījumā zvanītāja atrašanās vietu norāda pēc tīkla pieslēgumpunkta fiziskās adreses un šādas informācijas uzticamība ir 60–100 %. Attiecībā uz mobilajiem tīkliem – 8 dalībvalstis[23] ziņo, ka 80 % izsaukumu, kuri veikti no mobilā tīkla, informācijas precizitāte ir 50 m. Citas dalībvalstis ziņo, ka precizitātes kritērijs ir līdz 100 m un uzticamība – no 55 līdz 80 %, izņemot Nīderlandi, kas norādīja, ka kritērijs ir 5000 m. Pārskats par dalībvalstu sniegtās informācijas par zvanītāja atrašanās vietas informācijas precizitātes un uzticamības kritērijiem ir atrodams I pielikumā.

Progresīvas mobilās vietas noteikšanas sistēmas (*AML*) risinājums, kas zvanītāja atrašanās vietas informāciju iegūst no mobilā tālruņa, ir ieviests 25 dalībvalstīs[24] un Norvēģijā.

7. VIDĒJAIS LAIKS, KAS "112" OPERATORAM VAJADZĪGS, LAI SAŅEMTU ZVANĪTĀJA ATRAŠANĀS VIETAS INFORMĀCIJU

Visas dalībvalstis ziņoja, ka, pateicoties datu eksporta ("push") sistēmas vai datu automātiskās izvilkšanas ("pull") sistēmas ieviešanai, no tīkla iegūtā *informācija par zvanītāja atrašanās vietu* tiek sniegta gandrīz momentāni (līdz 10 sekunžu laikā).

No mobilā tālruņa iegūtos datos balstītas atrašanās vietas noteikšanas tehnoloģijas savas raksturīgās uzbūves dēļ, iegūstot vajadzīgos atrašanās vietas parametrus no *GNSS* vai Wi-Fi signāliem, ir atkarīgas no mobilo tālruņu ātruma. Pēc 22 dalībvalstu paziņotajiem datiem tika apstiprināts, ka no mobilā tālruņa iegūtā atrašanās vietas informācija var tikt sniegta gandrīz momentāni vai līdz 28 sekunžu laikā.

[20] Komisijas Deleģētā regula (ES) 2023/444 (2022. gada 16. decembris), kas Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu (ES) 2018/1972 papildina ar pasākumiem, kuriem ārkārtējos gadījumos saziņā pa vienoto Eiropas neatliekamās palīdzības numuru "112" jānodrošina efektīva piekļuve neatliekamās palīdzības dienestiem.

[21] Lieta C 417/18; Tiesas (ceturtās palātas) 2019. gada 5. septembra spriedums lietā *AW* un citi pret *Lietuvos valstybė*.

[22] BE, BG, CZ, DE, DK, EE, FI, HR, IE, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE.

[23] BG, DK, FI, HR, IE, IT, LT, SE.

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

8. PIEKĻUVE NEATLIEKAMĀS PALĪDZĪBAS DIENESTIEM VIESABONĒŠANAS LAIKĀ ES

Visas dalībvalstis un Norvēģija ziņoja, ka viesabonēšanas zvanu gadījumā tiek nodrošināta piekļuve "112" un zvanītāja atrašanās vietas informācijai, kas iegūta no tīkla.

Informāciju par to, cik izsaukumu uz numuru "112" veic galalietotāji, kuri izmanto viesabonēšanu, sniedza 16 dalībvalstis[25]. Šajās dalībvalstīs uz numuru "112" veikta vairāk nekā puse neatliekamās palīdzības izsaukumu. Pamatojoties uz šiem datiem, var ekstrapolēt, ka galalietotāji, kuri izmanto viesabonēšanu, uz numuru "112" ES veica 2,7 miljonus neatliekamās palīdzības izsaukumu, kas ir 1,56 % no visiem izsaukumiem, kuri veikti uz numuru "112".

9. PIEKĻUVE NEATLIEKAMĀS PALĪDZĪBAS DIENESTIEM GALALIETOTĀJIEM AR INVALIDITĀTI

Saskaņā ar EESK 109. panta 5. punktu dalībvalstīm ir pienākums nodrošināt, ka galalietotājiem ar invaliditāti pieejamā piekļuve neatliekamās palīdzības dienestiem ir līdzvērtīga piekļuvei, ko nodrošina citiem galalietotājiem. Deleģētās regulas 4. pantā ir noteiktas funkcionālās līdzvērtības prasības. Īstenotajiem piekļūstamības risinājumiem vajadzētu būt līdzvērtīgiem abpusējai balss saziņai, kas tiek nodrošināta, zvanot uz "112", arī viesabonēšanas gadījumā. Atbilstoši līdzvērtības principam dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka vispiemērotākajai ĀIC ir pieejama zvanītāja atrašanās vietas informācija, lai neatliekamās palīdzības dienesti varētu efektīvi reaģēt.

Lai izpildītu šo pienākumu, dalībvalstis ir ieviesušas plašu tādu piekļūstamības risinājumu klāstu, kas paredzēti galalietotājiem ar invaliditāti un ietver reāllaika teksta pārsūtīšanu, vispusīgu sarunu[26], īsziņas, neatliekamās palīdzības lietotnes, tīmekļa pakalpojumus, teksta pārlikšanas pakalpojumus un piekļuvi no īpašām ierīcēm.

Tehnoloģija, kas ir izmantota visvairāk, ir īsziņas, jo tās nodrošina abpusēju, uz tekstu balstītu saziņu starp personu, kas izsauc neatliekamās palīdzības dienestus, un ĀIC. Īsziņu pakalpojums ir pieejams galalietotājiem ar invaliditāti 23 dalībvalstīs[27] un Norvēģijā.

Neatliekamās palīdzības lietotnes ir ieviestas 17 dalībvalstīs[28] un Norvēģijā. Atkarībā no uzbūves neatliekamo palīdzību tajās var izsaukt, vai nu veicot zvanu, vai rakstot īsziņas, bet tās var kalpot arī par platformu, kas nodrošina teksta un vispusīgās sarunas saziņu reāllaikā. Turklāt lietotnes var nodrošināt no mobilā tālruņa iegūtu precīzu atrašanās vietas informāciju, pamatojoties uz *GNSS*/Wi-Fi pozicionēšanas datiem (ar 5–100 m precizitāti).

Galalietotājiem ar invaliditāti paredzētie teksta pārlikšanas pakalpojumi arī var nodrošināt saziņu, lai piekļūtu neatliekamās palīdzības dienestiem. Tomēr lietotāja atrašanās vietas informācija šim piekļuves līdzeklim dalībvalstīs ne vienmēr ir pieejama.

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

[26] Kā definēts EESK 2. pantā: "35) "vispusīgās sarunas pakalpojums" ir multimediāls reāllaika sarunas pakalpojums, kas nodrošina video, reāllaika teksta un balss divvirzienu simetrisku reāllaika pārsūtīšanu starp lietotājiem divās vai vairākās atrašanās vietās".

[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.

Eiropas Piekļūstamības akts[29] (EPA) paredz, ka ārkārtēja saziņa papildus balss saziņai ir pieejama arī kā reāllaika teksta saziņa vai, ja pieejams video, saziņa, kas sinhronizēta kā vispusīgā saruna[30]. Dalībvalstis saskaņā ar Deleģētās regulas (ES) 2023/444 7. panta 1. punktu ziņoja par paredzamo reāllaika teksta ārkārtējas saziņas ieviešanu, kā izklāstīts III pielikumā.

Pārskats par galalietotājiem invalīdiem paredzētajiem alternatīvajiem piekļuves līdzekļiem, kas pašlaik tiek izmantoti ES, ir dots II pielikumā.

10. ĀIC MODERNIZĀCIJA DALĪBVALSTĪS

Deleģētajā regulā (ES) 2023/444[31] ir atzīts, ka pāreja no ķēžu komutācijas uz pakešu komutācijas tehnoloģijām elektronisko sakaru tīklos izraisītu jaunu ārkārtējas saziņas līdzekļu ieviešanu. Pakešu komutācijas tehnoloģijas nodrošina daudzpusīgu ārkārtēju saziņu, kas pielāgota gan galalietotāju, gan neatliekamās palīdzības dienestu vajadzībām. Balss pakalpojumi tiks nodrošināti, izmantojot IP multivides apakšsistēmā (*IMS*) balstītas fiksētās un mobilās pārvaldītās *VoIP* tehnoloģijas, piemēram, *Voice over Long Term Evolution* (*VoLTE*), *Voice over New Radio* (*VoNR* 5G) un *Voice over Wi-Fi* (*VoWiFi*). Šī pāreja nodrošinātu arī uz tekstu un video balstītus pakalpojumus, piemēram, reāllaika teksta un vispusīgās sarunas pakalpojumus, kā nosaka EPA. Svarīgu kontekstuālo informāciju, piemēram, zvanītāja atrašanās vietas informāciju vai eZvana minimālo datu kopumu, jaunās tehnoloģijas ietvaros varētu papildināt ar citu dzīvības glābšanai būtisku informāciju, kas pieejama ierīcē, dažādos sensoros vai tīklā.

Digitālo tehnoloģiju potenciālu varētu pilnvērtīgi īstenot tikai tad, ja gan elektronisko sakaru pakalpojumos, gan valstu ĀIC sistēmās varētu likt lietā tehnoloģiju attīstību.

ES tiesību aktos jau ir noteikts pienākums modernizēt valstu ĀIC sistēmas, lai tās spētu apstrādāt īpašus ārkārtējus izsaukumus, izmantojot pakešu komutācijas tehnoloģiju. Saskaņā ar EPA valstu ĀIC sistēmām būs jānodrošina reāllaika teksta vai vispusīgas sarunas atbalstīšana un apstrāde līdz 2025. gada 28. jūnijam vai ar atkāpi – līdz 2027. gada 28. jūnijam[32]. Šos ārkārtējas saziņas pakalpojumus var izmantot tikai ar pakešu komutācijas tehnoloģiju.

Tiesību aktos noteiktais termiņš valstu ĀIC sistēmu modernizācijai, lai tās varētu apstrādāt *IMS* balstītu eZvanu, ir noteikts Komisijas Deleģētajā regulā (ES) 2024/1084[33]. Attiecīgi valstu ĀIC infrastruktūrām vajadzēs būs modernizētām līdz 2026. gada 1. janvārim.

Saskaņā ar Deleģētās regulas (ES) 2023/444 7. pantu dalībvalstīm līdz 2023. gada 5. novembrim bija jāziņo Komisijai par ceļvedi valsts ĀIC sistēmas modernizācijai, lai varētu ārkārtējus paziņojumus saņemt, atbildēt uz tiem un tos apstrādāt ar pakešu komutācijas tehnoloģiju. Attiecīgo informāciju sniedza 23 dalībvalstis[34] un Norvēģija. Dažās dalībvalstīs

[29] Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/882 (2019. gada 17. aprīlis) par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām.
[30] EPA 4. panta 1. punkts un I pielikuma IV iedaļas a) punkts.
[31] Deleģētās regulas (ES) 2023/444 2. apsvērums.
[32] EPA 4. panta 8. punkts un I pielikuma V iedaļa.
[33] Komisijas Deleģētā regula (ES) 2024/1084 (2024. gada 6. februāris) par grozījumiem Deleģētajā regulā (ES) Nr. 305/2013, ar ko Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2010/40/ES papildina attiecībā uz sadarbspējīga ES mēroga *eCall* pakalpojuma saskaņotu nodrošināšanu.
[34] AT, BE, BG, CY, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, HR, IE, IT, LT, MT, NL, PL, PT, RO, SE, SI, SK.

pāreja uz pakešu komutācijas tehnoloģijām jau ir notikusi. Saskaņā ar paziņotajiem datiem ārkārtējai saziņai, kurā izmanto pakešu komutāciju, visās dalībvalstīs vajadzētu būt nodrošinātai, vēlākais, 2027. gadā. Dalībvalstis ziņoja arī par to, kad ĀIC spēs apstrādāt reāllaika tekstu. Lai gan dažās dalībvalstīs šis piekļuves līdzeklis jau ir pieejams, vēlākais līdz 2027. gada beigām visām ĀIC ES vajadzētu būt spējīgām apstrādāt reāllaika tekstu. Sīkāka informācija par dalībvalstu ceļvežiem valstu ĀIC sistēmu modernizācijai ir atrodama III pielikumā.

11. SECINĀJUMI

Šā ziņojuma galvenie konstatējumi ir izklāstīti tālāk.

- Uz vienoto Eiropas neatliekamās palīdzības numuru "112" veikto neatliekamās palīdzības izsaukumu īpatsvars, salīdzinot ar 2021. gadu, ir ievērojami palielinājies un veido 62 % no visiem neatliekamās palīdzības izsaukumiem: no pavisam 285 miljoniem neatliekamās palīdzības izsaukumu, kas veikti ES, 176 miljoni bija izsaukumi uz numuru "112". Tiek lēsts, ka 2,7 miljonus neatliekamās palīdzības izsaukumu uz vienoto Eiropas neatliekamās palīdzības numuru "112" veica galalietotāji, kas izmanto viesabonēšanu, un tie ir 1,56 % no visiem zvaniem uz "112".

- ES turpināja uzlaboties no mobilā tālruņa iegūtas zvanītāja atrašanās vietas informācijas nodrošināšana. No 2024. gada septembra 25 dalībvalstis, Islande un Norvēģija nodrošina, ka to ĀIC sistēma spēj izmantot *AML*. Tomēr tikai 8 dalībvalstis apstiprināja, ka atrašanās vietas noteikšana pēc datiem, kas iegūti no mobilā tālruņa, ir pieejama galalietotājiem, kuri izmanto viesabonēšanu.

- Galalietotājiem ar invaliditāti vēl netiek nodrošināti pilnīgi līdzvērtīgi līdzekļi, kas ļautu piekļūt neatliekamās palīdzības dienestiem, it īpaši viesabonēšanas gadījumā. Kad šie galalietotāji nevar veikt zvanu uz "112", viņiem ir jāizmanto sadrumstalotie valstu risinājumi. Tomēr paredzams, ka šī situācija mainīsies, jo dalībvalstis gatavo savas ĀIC sistēmas apstrādei un elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēji gatavojas līdz 2025. gada jūnijam ieviest sadarbspējīgu reāllaika tekstu saskaņā ar Eiropas Piekļūstamības akta prasībām.

- Valstu ĀIC sistēmas tiek modernizētas, lai varētu izmantot pakešu komutācijas tehnoloģiju. Tas ir noteikts ES tiesību aktos attiecībā uz reāllaika teksta saziņu un eZvanu, un īstenošanas termiņi ir 2025., 2026. un 2027. gads. Paredzams, ka ĀIC infrastruktūras kļūs daudzpusīgākas un apjomīgākas un aptvers dažādus ārkārtējas saziņas veidus.

I PIELIKUMS. 8. PANTA 1. PUNKTA A) APAKŠPUNKTS. ZVANĪTĀJA ATRAŠANĀS VIETAS INFORMĀCIJAS PRECIZITĀTES UN UZTICAMĪBAS KRITĒRIJI

	Mobilais tīkls		Fiksētais tīkls	
	Precizitātes kritērijs (metri)	Uzticamības kritērijs (%)	Precizitātes kritērijs (informācija, kas saistīta ar tīkla pieslēgumpunkta fizisko adresi)	Uzticamības kritērijs (%)
AT	—	—	—	—
BE	—	—	Jā	94 %
BG	50 m	80 %	Jā	90 %
CY	—	—	—	—
CZ	100 m	55 %	Jā	100 %
DE	—	—	Jā	—
DK	50 m	80 %	Jā	—
EE	50 m	60 %	Jā	60 %
EL	—	—	—	—
ES	—	—	—	—
FI	50 m	80 %	Jā	100 %
FR	—	—	—	—
HR	50 m	80 %	Jā	—
HU	—	—	—	—
IE	50 m	80 %	Jā	99 %
IT	50 m	80 %	Jā	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 %	Jā	95 %
LU	—	—	—	—
LV	—	—	Jā	100 %
MT	—	—	—	—
NO	—	—	—	—
NL	5000 m	85 %	—	—
PL	—	—	Jā	100 %
PT	100 m	60 %	Jā	95 %
RO	—	—	Jā	95 %
SE	50 m	80 %	Jā	99 %
SI	—	—	—	—
SK	—	—	—	—

II PIELIKUMS. ALTERNATĪVI LĪDZEKĻI PIEKĻUVEI NEATLIEKAMĀS PALĪDZĪBAS DIENESTIEM ES DALĪBVALSTĪS UN EEZ VALSTĪS

	Funkcija pieejama
	Funkcija nav pieejama

	Piekļuves līdzeklis	Interaktivitāte	Lietotāja atrašanās vietas noteikšana	Bez reģistrācijas	Bez maksas	Viesabonēšanas piekļuve	Viesabonentiem par brīvu	Piekļuves reižu skaits
AT	Īsziņa uz garo numuru							580
	Lietotne							294
BE	Īsziņa uz īso numuru							—
	Lietotne (“112.be”)							—
BG	Reāllaika teksts (lietotnē “112 Bulgaria”)							—
	Lietotne (“112 Bulgaria”)							4
	Tīmekļa pakalpojums							
CY	Īsziņa uz numuru “112”							—
	Reāllaika teksts (lietotnē “112 Cyprus” / *iOS* ierīcēm lietotnē “11 Cyprus”)							—
CZ	Īsziņa uz numuru “112”							739
	Lietotne (“Záchranka”)							—
	Tīmekļa piekļuve ārkārtējā situācijā							—
	Vispārpieejams teksta pārlikšanas pakalpojums							—
	Specializēts teksta pārlikšanas pakalpojums ārkārtējā situācijā							—
	Specializētas ierīces no fiksētām atrašanās vietām							0
DE	Lietotne							9671*
	Vispārējs teksta pārlikšanas pakalpojums							772
DK	Īsziņa uz garo numuru							95
EE	Īsziņa uz numuru “112”							838
EL	Īsziņa uz numuru “112”							1478
ES	Īsziņa uz garajiem numuriem reģionos							338
	Specializēts teksta pārlikšanas pakalpojums (videozvans) ārkārtējā situācijā							200
	Lietotne							200
FI	Īsziņa uz numuru “112”							5950
FR	Īsziņa uz numuru “114”							305 452
	Vispusīga saruna kā tīkla pakalpojums							—
	Lietotne							—

	Piekļuves līdzeklis	Interaktivitāte	Lietotāja atrašanās vietas noteikšana	Bez reģistrācijas	Bez maksas	Viesabonēšanas piekļuve	Viesabonentiem par brīvu	Piekļuves reižu skaits
	Tīmekļa piekļuve ārkārtējās situācijās							—
	Reāllaika teksts kā tīkla pakalpojums (www.info.urgence114.fr)							—
	Reāllaika teksts kā lietotnes pakalpojums (www.info.urgence114.fr)							—
	Specializēts teksta pārlikšanas pakalpojums ārkārtējā situācijā							—
HR	Īsziņa uz numuru “112”							15
HU	Īsziņa uz numuru “112”							18 890
	Lietotne (“112-SOS”)							
IE	Īsziņa uz numuru “112”							1279
IT	Lietotne (“Flag Mii”)							—
	Lietotne (“Where ARE U”)							—
	Specializēts teksta pārlikšanas pakalpojums ārkārtējā situācijā							—
LT	Īsziņa uz numuru “112”							39 464
	Lietotne (“112 Lietuva”)							186
LU	Īsziņa uz numuru “112”							—
	Lietotnes (“GouvAlert”, “Echo 112”)							—
LV	Īsziņa uz numuru “112”							—
	Lietotne							—
MT	Īsziņa uz garo numuru							4
	Lietotne “112.mt”							228
	Tīmekļa pakalpojums “112.mt”							
	Reāllaika teksts tīklā (garais numurs)							
	Reāllaika teksts lietotnē							
	Ziņošana “112.mt”							
NL	Reāllaika teksts lietotnē (“112NL”)							—
	Tīmekļa piekļuve ārkārtējā situācijā							—
	Īsziņa uz numuru “112”							—
	Specializēts teksta pārlikšanas pakalpojums ārkārtējā situācijā							—
	Vispārpieejams teksta pārlikšanas pakalpojums							—
PL	Lietotne (“Alarm 112”)							1836
PT	Īsziņa uz garo numuru							—
	Neatliekamās palīdzības lietotne							7
RO	Īsziņa uz numuru “113”							—

	Piekļuves līdzeklis	Interaktivitāte	Lietotāja atrašanās vietas noteikšana	Bez reģistrācijas	Bez maksas	Viesabonēšanas piekļuve	Viesabonentiem par brīvu	Piekļuves reižu skaits
SE	Īsziņa uz numuru “112”							142
	Vispārējs teksta pārlikšanas pakalpojums							1083
SI	Īsziņa uz numuru “112”							—
	Tīmekļa piekļuve ārkārtējā situācijā							—
SK	Īsziņa uz numuru “112”							—
NO	Īsziņa uz numuru “112”							—
	Lietotne, tīmekļa pakalpojums un teksta pārlikšana (tā pati vietne)							

* Kopš 28.09.2021.

III PIELIKUMS. 7. PANTA 2. PUNKTS. CEĻVEDIS VALSTU ĀIC SISTĒMU MODERNIZĒŠANAI AR PAKEŠU KOMUTĀCIJAS TEHNOLOĢIJU

	Datums, kurā paredzēta ĀIC sistēmas pāreja uz pakešu komutācijas ārkārtējas saziņas sistēmu	ĀIC spēj apstrādāt reāllaika tekstu
AT	2025. g. 2. cet.	2025. g. 2. cet.
BE	2025. g. 1. cet.	2027. g. 27. jūnijs
BG	2026. g. 30. marts	2026. g. 30. marts
CY	2026. g. 1. janvāris	—
CZ	2025. g. 1. marts	2026. g. 1. oktobris
DE	ĀIC pāreja veikta	—
DK	ĀIC pāreja veikta	2027. gada vasara
EE	2025. g. 28. jūnijs	2025. g. 28. jūnijs
EL	ĀIC pāreja veikta	2026. g. 2. cet.
ES	2024. gada jūlijs	—
FI	ĀIC pāreja veikta	2025. g. vasara
FR	—	—
HR	2025. g. 26. februāris	2025. g. 28. jūnijs
HU	2024. g. 4. cet.	—
IE	2024	2024. g. 4. cet.
IT	2025. g. maijs	—
LT	2026. g. oktobris	2027. g. marts
LU	—	—
LV	—	—
MT	ĀIC pāreja veikta	Jā, lietotnē
NO	—	—
NL	2026. g. vidus līdz 2027. g. beigas	Jā, lietotnē Iebūvētais reāllaika teksts no 2026. gada vidus
PL	25. aprīlis	25. jūnijs
PT	2024. g. maijs	2025. g. janvāris
RO	2025. g. 4. cet.	2027. g. 4. cet.
SE	ĀIC pāreja veikta	2025. g. 3. cet.
SI	2025. g. 1. cet.	2025. gada beigas
SK	2024. g. 3. cet.	—