EUROPOS
KOMISIJA

Briuselis, 2024 12 18
COM(2024) 575 final

# KOMISIJOS ATASKAITA EUROPOS PARLAMENTUI IR TARYBAI

## dėl Europos bendrojo pagalbos numerio 112 įgyvendinimo veiksmingumo

## 1. ĮVADAS

Šioje ataskaitoje apžvelgiamas Europos bendrojo pagalbos telefono numerio 112 įgyvendinimo veiksmingumas, kaip numatyta Europos elektroninių ryšių kodekso[1] (EERK) 109 straipsnio 4 dalyje. Ši ataskaita grindžiama valstybių narių ir Norvegijos atsakymais į klausimyno[2] dėl skubios pagalbos ryšių ir Europos bendrojo pagalbos telefono numerio 112 įgyvendinimo, pateikto Ryšių komitetui (COCOM)[3], klausimus ir valstybių narių pagal Deleguotojo reglamento 2023/444 7 straipsnio 1 dalį ir 8 straipsnį pateiktomis ataskaitomis. Tokį duomenų rinkimą nuo 2007 m. Komisijos tarnybos vykdė šešioliktą kartą.

Pagal EERK 109 straipsnio 4 dalį Komisija ne vėliau kaip 2020 m. gruodžio 21 d., o vėliau – kas dvejus metus Europos Parlamentui ir Tarybai turi pateikti ataskaitą dėl Europos bendrojo pagalbos telefono numerio 112 įgyvendinimo veiksmingumo. Antroji tokia ataskaita buvo paskelbta 2022 m. gruodžio 16 d.[4]

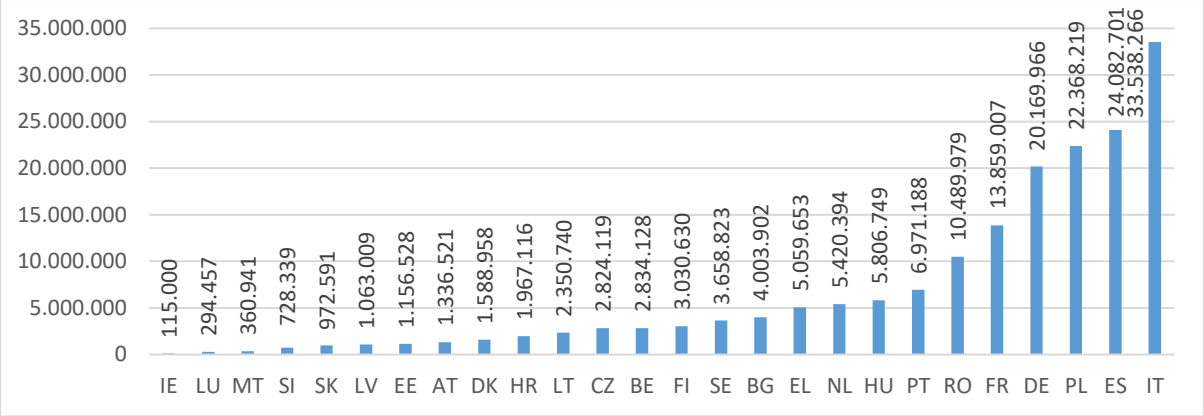
Šiai ataskaitai duomenys buvo renkami pateikiant konkrečius klausimus, padedančius įvertinti ES teisės reikalavimų įgyvendinimo lygį ir nacionalinių bendrųjų pagalbos centrų (BPC) sistemų pažangą. Kiekybinių duomenų[5] (pvz., skambučių skubios pagalbos telefono numeriu 112 skaičiaus) ataskaitinis laikotarpis – nuo 2023 m. sausio 1 d. iki 2023 m. gruodžio 31 d. Vertinant sistemos prieinamumą (pvz., skambinančio asmens buvimo vietos nustatymo sprendimo, programėlės ir kt. įdiegimą) šioje ataskaitoje remiamasi naujausia turima informacija. 2024 m. balandžio 4 d. valstybių narių ir COCOM stebėtojų iš šalių kandidačių bei EEE šalių buvo paprašyta pateikti savo atsakymus iki 2024 m. birželio 7 d.

Valstybės narės buvo paragintos parengti įvairių rodiklių stebėsenos vertinimo priemones, kad būtų galima pateikti tikslius duomenis apie jose veikiančių skubios pagalbos ryšių sistemų būklę. Kai kalbant apie kokybinį ar kiekybinį vertinimą valstybė narė ataskaitoje nenurodyta, tai reiškia, kad Komisijos tarnyboms atitinkami duomenys nebuvo pateikti.

## 2. SKAMBUČIAI NUMERIU 112

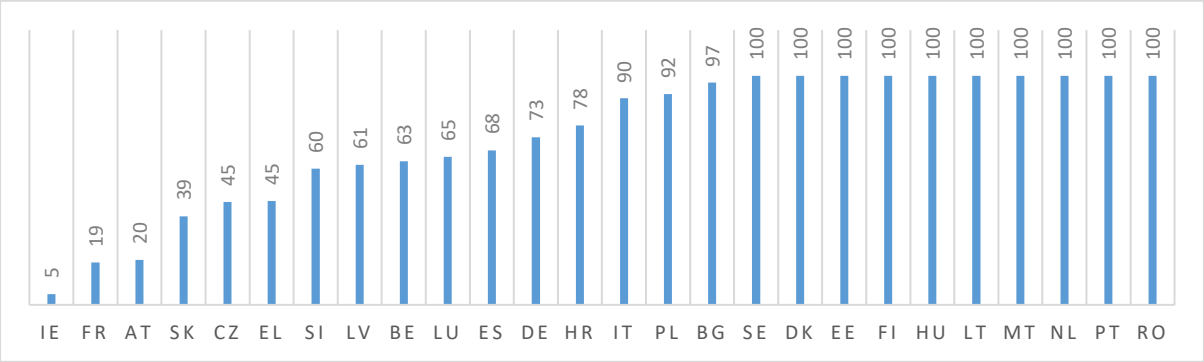
2023 m., palyginti su 2021 m., skambučių Europos bendruoju pagalbos telefono numeriu 112 padaugėjo 15 proc. – iki 176 mln.; bendras skambučių skubios pagalbos telefono numeriais skaičius, įskaitant nacionalinius skubios pagalbos telefono numerius, kurie vis dar naudojami, padidėjo 6 proc. – iki 285 mln. 2023 m. skambučiai numeriu 112 sudarė 62 proc. visų skubios pagalbos skambučių.

[1] 2018 m. gruodžio 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2018/1972, kuria nustatomas Europos elektroninių ryšių kodeksas (OL L 321, 2018 12 17, p. 36).
[2] COCOM24-01.
[3] Ryšių komitetas, įsteigtas pagal EERK 118 straipsnį.
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2022-report-implementation-112-eu-emergency-number
[5] Kiekybiniai duomenys renkami kas dvejus metus ir, siekiant sumažinti ataskaitas teikiančioms institucijoms tenkančią administracinę naštą, apima tik metus, einančius prieš pat ataskaitos pateikimą.




*1 pav. Skambučių numeriu 112 skaičius*

112 yra bendrasis pagalbos telefono numeris Danijoje, Estijoje, Suomijoje, Maltoje, Nyderlanduose, Portugalijoje, Rumunijoje ir Švedijoje. Tačiau skambučiai numeriu 112 minėtose šalyse sudaro tik 19 proc. visų ES skambučių šiuo numeriu. Dauguma skambučių numeriu 112 užfiksuota tose valstybėse narėse, kuriose vis dar veikia nacionaliniai telefono numeriai. Šiose valstybėse narėse Europos bendrasis pagalbos telefono numeris naudojamas labai nevienodai – nuo 5 proc. Airijoje iki 97 proc. Bulgarijoje.




*2 pav. Skambučių telefono numeriu 112 procentinė dalis*

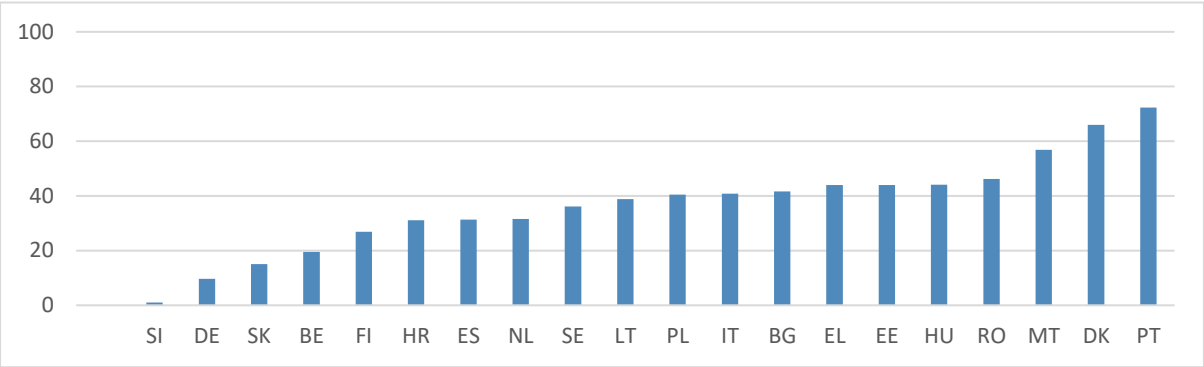
Skambučių numeriu 112 iš mobiliųjų telefonų sulaukta gerokai daugiau negu iš fiksuotojo ryšio telefonų. 2023 m. vidutiniškai 82 proc. skambučių atlikta mobiliaisiais telefonais. Tačiau mobiliųjų telefonų naudojimas skubios pagalbos ryšiams valstybėse narėse labai skiriasi – nuo 65 proc. Vokietijoje ir 77 proc. Italijoje iki 98 proc. Čekijoje ir 99 proc. Latvijoje.

Melagingų skambučių[6] ir bendro skubios pagalbos skambučių skaičiaus santykis valstybėse narėse vis dar labai skiriasi[7] – Portugalijoje jis siekia net 72 proc. Siekiant sumažinti melagingų skambučių, galinčių apsunkinti BPC sistemą, riziką, kai kuriose valstybėse narėse

[6] Melagingi skambučiai – tai skambučiai, po kurių BPC arba skubios pagalbos tarnybos nesiima intervencinių ar pagalbos teikimo veiksmų. Skambučiai, kuriais pranešama apie nelaimę, dėl kurios BPC jau ėmėsi intervencinių ar pagalbos teikimo veiksmų ir dėl to atskirų intervencinių ar pagalbos teikimo veiksmų neprireikė, nėra laikomi melagingais skambučiais.

[7] Su melagingais skambučiais susijusią informaciją pateikė 20 valstybių narių.

skambučiai iš telefonų be SIM kortelės neleidžiami. Vis dėlto daugumoje valstybių narių (19) telefonais be SIM kortelės galima susisiekti su skubios pagalbos tarnybomis[8].



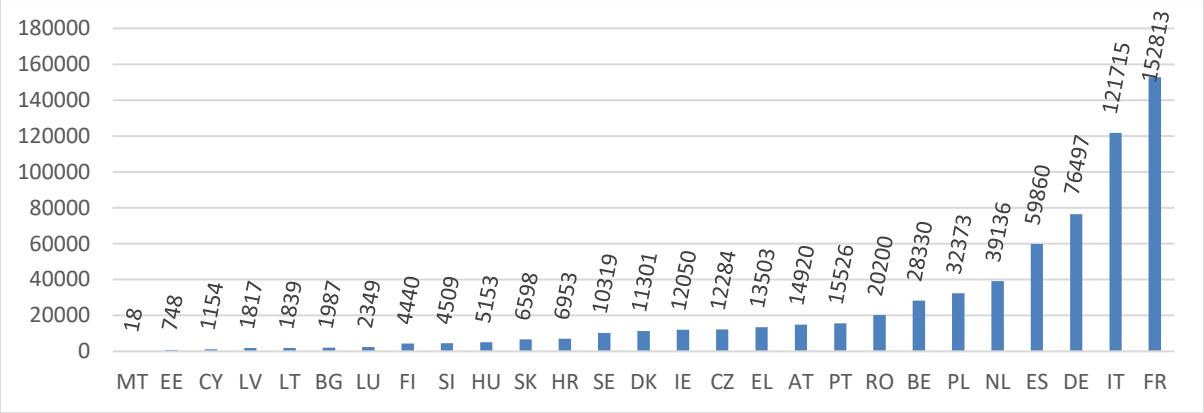

*3 pav. Melagingi skambučiai skubios pagalbos telefono numeriais (proc.)*

17 valstybių narių sudarė sąlygas visiems galutiniams naudotojams teikti SMS formato skubios pagalbos ryšius[9]. 13-oje valstybių narių[10] skubios pagalbos SMS žinutė siunčiama numeriu 112. Skubios pagalbos ryšių siunčiant SMS žinutę skaičius labai skiriasi priklausomai nuo to, kiek šios rūšies skubios pagalbos ryšiai populiarinami, – jų buvo nuo kelių iki dešimčių tūkstančių. 14 valstybių narių[11] patvirtino užtikrinančios, kad skubios pagalbos SMS žinutės būtų nemokamos.

Be prieigos prie skubios pagalbos tarnybų skambinant numeriu 112, 19 valstybių narių[12] platina nacionalines arba regionines skubios pagalbos ryšius įgalinančias programėles, kuriomis gali naudotis visi galutiniai naudotojai[13]. Šios prieigos priemonės, priklausomai nuo jų modelio, suteikia galutiniams naudotojams galimybę pranešti BPC papildomos informacijos, suteikti nešiojamojo aparato fiksuojamą buvimo vietos informaciją ar užtikrinti tekstinį ryšį su BPC. Belgija, Kipras, Suomija, Vokietija, Lenkija ir Švedija patvirtino, kad skubios pagalbos programėlės generuojamas duomenų srautas teikiamas nuliniu tarifu.

Įvykus avarijai pagalbos „eCall“ iškvietos nukreipiamos į „eCall“ BPC. 2023 m. 27 valstybės narės pranešė apie iš viso 658 392 „eCall“ iškvietas, t. y. 56 proc. daugiau nei 2021 m., kai pranešta apie 421 000 „eCall“ iškvietų.

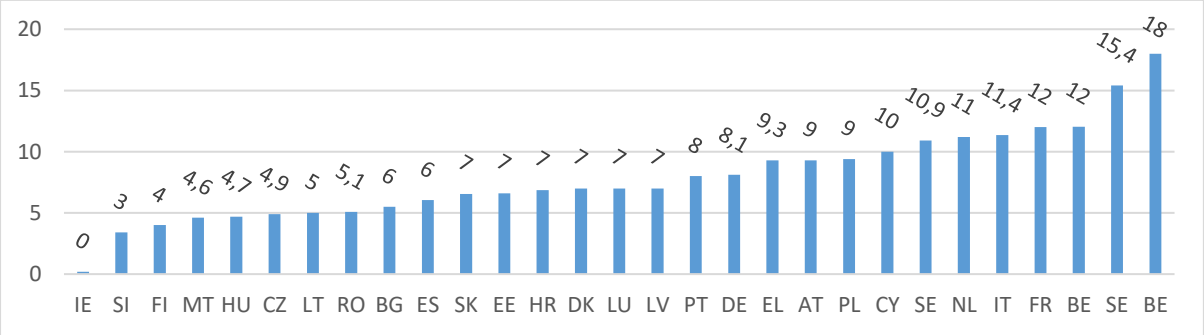
[8] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE.
[9] Kai kuriose valstybėse narėse galimybę siųsti SMS pagalbos žinutes turi tik galutiniai naudotojai su negalia, kaip nurodyta 8 skirsnyje.
[10] CY, EE, EL, FI, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[11] AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[12] AT (regioninės), BE, CY, CZ, DE, DK, ES, FI, HU, IT, LT, LU, LV, NL, MT, PL, RO, SE, SK.
[13] Kai kuriose valstybėse narėse galimybė naudotis programėlėmis suteikiama tik galutiniams naudotojams su negalia, kaip nurodyta 8 skirsnyje.




*4 pav. „eCall“ iškvietų skaičius ES*

## 3. REAGAVIMO LAIKAS[14]

22 valstybės narės nurodė, kad vidutinis reagavimo laikas, kurio prireikia norint susisiekti su skubiosios pagalbos tarnybomis, yra ne daugiau kaip 10 sekundžių.



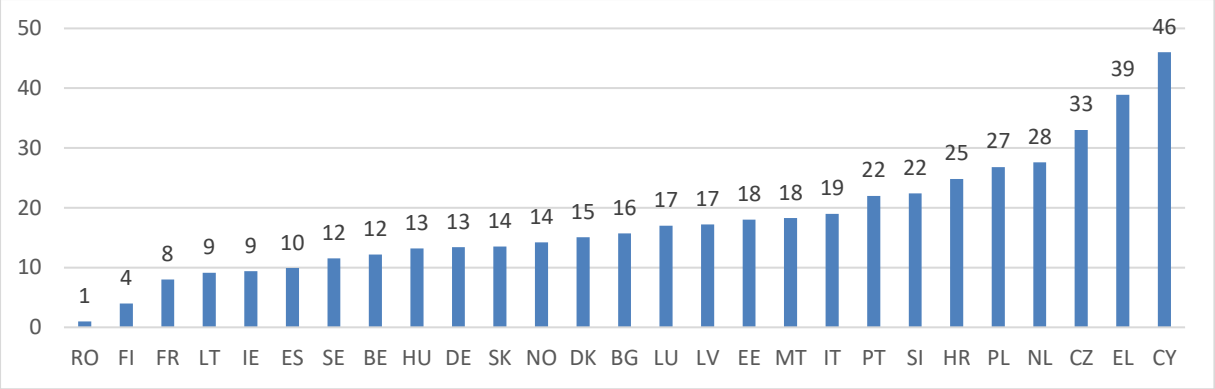

*5 pav. Vidutinis atsakymo į skubios pagalbos skambučius laikas (sekundėmis)*

## 4. SKAMBUČIŲ NUTRAUKIMO RODIKLIS

27 respondentai nurodė[15] pasitaikant skambučių, kurie pasiekia BPC perjungiklius, tačiau yra nutraukiami prieš operatoriui į juos atsakant. Skambučių nutraukimo atvejai gali būti susiję su tinklo problemomis, skambučių perkrova, techniniais gedimais, tvarkymo pajėgumais, skambinančio asmens atjungimu (galbūt paskambinus per klaidą) ir t. t. Nors netyčinių skambučių ir skambinančio asmens atsijungimo atvejų BPC sistemos operatoriai nekontroliuoja, tvarkymo pajėgumų trūkumas rodo, kad nacionalinė BPC sistema nesugeba tinkamai atsakyti į skambučius numeriu 112 ir juos tvarkyti.

[14] Laikas nuo momento, kai pagalbos iškvieta pasiekia 1-osios pakopos BPC perjungiklį, iki momento, kai į iškvietą atsiliepia BPC operatorius.

[15] Austrija šių duomenų nepateikė.




*6 pav. Nutrauktų skambučių pagalbos telefono numeriais procentinė dalis*

## 5. SKAMBINANČIO ASMENS BUVIMO VIETOS NUSTATYMO INFORMACIJA

Pagal EERK 109 straipsnį įsigalioja prievolė tinkamiausiam BPC pateikti tiek tinklo priemonėmis gautą informaciją, tiek tikslesnę – nešiojamojo aparato fiksuojamą[16] – buvimo vietos informaciją.

Daugumoje duomenis teikiančių valstybių narių[17] tinklo informacijos apie skambinančio asmens buvimo vietą nepateikiama mažiau nei 3 proc. skambučių atvejų. Daugiau atvejų, kai nepavyksta nustatyti skambinančio asmens buvimo vietos, registruojama Vengrijoje (4 proc.), Airijoje (5 proc.), Estijoje (6 proc.), Prancūzijoje (7 proc.), Ispanijoje (11 proc.), Danijoje (15 proc.) ir Latvijoje (21 proc.).

15 valstybių narių, t. y. visų pirma šalys, kuriose diegiamas pažangiojo mobiliuoju telefonu skambinančio asmens buvimo vietos nustatymo (AML) sprendimas[18], pranešė apie tikimybės nustatyti iš nešiojamojo aparato skambinančio asmens buvimo vietą rodiklį. Net ir tais atvejais, kai nacionalinė BPC sistema modernizuojama taip, kad priimtų AML informaciją, daugelio skambučių atveju vis tiek nepavyksta nustatyti tikslios skambinančio asmens buvimo vietos naudojant šį itin tikslų buvimo vietos nustatymo metodą (iki 60 proc. skambučių). Be galutinio naudotojo, skambinančio numeriu 112, buvimo vietos nustatymo, valstybės narės taip pat galėtų sudaryti sąlygas naudoti AML sprendimą SMS formatu siunčiamiems skubios pagalbos ryšiams.

Galutiniai tarptinklinio ryšio naudotojai, svečiuodamiesi kitose valstybėse narėse, ištikus nelaimei gali atsidurti sudėtingesnėje padėtyje, nes jiems gali nepavykti tiksliai apibūdinti savo buvimo vietos. Nors AML sprendimas įdiegtas 25-ose valstybėse narėse, Islandijoje ir Norvegijoje, tik 8 valstybės narės patvirtino turinčios galimybę nustatyti galutinių tarptinklinio ryšio naudotojų nešiojamųjų aparatų fiksuojamą buvimo vietą[19].

[16] Tinklo priemonėmis nustatytos buvimo vietos paklaida gali būti nuo 50 m iki 40 000 m, o nešiojamojo aparato fiksuojama buvimo vietos informacija yra daug tikslesnė – jos paklaida siekia iki 5 m.

[17] Atitinkamus duomenis pateikė 15 valstybių narių: BG, CY, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO ir 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. SKAMBINANČIO ASMENS BUVIMO VIETOS NUSTATYMO TIKSLUMAS IR PATIKIMUMAS

EERK 109 straipsnio 6 dalyje reikalaujama, kad valstybės narės nustatytų informacijos apie skambinančio asmens buvimo vietą tikslumo ir patikimumo kriterijus. Deleguotuoju reglamentu 2023/444[20] nustatomi parametrai, į kuriuos kompetentingos institucijos turi atsižvelgti nustatydamos informacijos apie skambinančio asmens buvimo vietą tikslumo ir patikimumo kriterijus. Kiek techniškai įmanoma, šiais kriterijais turėtų būti užtikrinama, kad galutinio naudotojo buvimo vieta būtų nustatoma taip tiksliai ir patikimai, kaip tai būtina tam, kad skubios pagalbos tarnybos galėtų atvykti galutiniam naudotojui į pagalbą[21].

Deleguotojo reglamento 8 straipsniu valstybės narės įpareigojamos ne vėliau kaip 2024 m. kovo 5 d. pateikti ataskaitą dėl kriterijų priėmimo ir paaiškinti, kaip jos atsižvelgė į deleguotajame reglamente nustatytus parametrus.

Pagal Deleguotojo reglamento 8 straipsnio 1 dalies a punktą 17 valstybių narių[22] pranešė apie skambinančio asmens buvimo vietos nustatymo tikslumo ir patikimumo kriterijus. Iš šių valstybių narių visos pranešė, kad fiksuotojo ryšio tinkluose skambinančio asmens buvimo vieta nurodoma kaip fizinis tinklo galinio taško adresas, kurio patikimumas svyruoja nuo 60 iki 100 proc. Kalbant apie judriojo ryšio tinklus, 8 valstybės narės[23] pranešė, kad 80 proc. judriojo ryšio paslaugų tikslumas yra 50 m. Kitos valstybės narės nurodė tikslumo kriterijus iki 100 m, o patikimumą – 55–80 proc., išskyrus Nyderlandus – jie nurodė, kad kriterijus yra 5 000 m. Valstybių narių pateiktos informacijos apie skambinančio asmens buvimo vietą tikslumo ir patikimumo kriterijų apžvalga pateikiama I priede.

Pažangiojo mobiliuoju telefonu skambinančio asmens buvimo vietos nustatymo (AML) sprendimas, pagal kurį skambinančio asmens buvimo vieta nustatoma atsižvelgiant į nešiojamojo aparato duomenis, įgyvendinamas 25 valstybių narių[24] ir Norvegijos teritorijoje.

## 7. VIDUTINIS LAIKAS, PER KURĮ 112 OPERATORIUS GAUNA INFORMACIJĄ APIE SKAMBINANČIO ASMENS BUVIMO VIETĄ

Visos valstybės narės nurodė, kad, įdiegus duomenų eksportavimo (angl. *push*) sistemą arba automatinę importavimo (angl. *pull*) sistemą, *tinklo informacija apie skambinančio asmens buvimo vietą* pateikiama kone akimirksniu (per mažiau kaip 10 sekundžių).

*Buvimo vietos nustatymo pagal nešiojamojo aparato duomenis* technologijų veikimas dėl joms būdingos struktūros priklauso nuo to, kokia sparta tie nešiojamieji aparatai geba pagal GNSS arba belaidžio tinklo signalus nustatyti atitinkamus buvimo vietos parametrus. Remiantis 22 valstybių narių ataskaitomis, buvo patvirtinta, kad buvimo vietos nustatymas pagal nešiojamojo aparato duomenis gali trukti nuo kone akimirksnio iki 28 sekundžių.

[20] 2022 m. gruodžio 16 d. Komisijos deleguotasis reglamentas (ES) 2023/444, kuriuo Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2018/1972 papildoma priemonėmis, kuriomis per Europos bendrąjį skubios pagalbos numerį 112 skubios pagalbos ryšiais užtikrinama veiksminga prieiga prie skubios pagalbos tarnybų.

[21] 2019 m. rugsėjo 5 d. Teisingumo Teismo (ketvirtoji kolegija) sprendimas byloje C 417/18 *AW ir kt. / 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. GALIMYBĖ NAUDOTIS SKUBIOSIOS PAGALBOS TARNYBOMIS NAUDOJANTIS TARPTINKLINIU RYŠIU ES

Visos valstybės narės ir Norvegija nurodė, kad suteikia galimybę naudojantis tarptinkliniu ryšiu skambinti numeriu 112 ir gauti tinklo priemonėmis nustatytą informaciją apie skambinančio asmens buvimo vietą.

16 valstybių narių[25] pateikė informaciją apie galutinių tarptinklinio ryšio naudotojų atliktų skambučių numeriu 112 skaičių. Šioms valstybėms narėms tenka daugiau nei pusė skubios pagalbos skambučių numeriu 112. Remiantis tokiais duomenimis galima daryti prielaidą, kad ES galutiniai tarptinklinio ryšio naudotojai skubios pagalbos telefono numeriu 112 skambino 2,7 mln. kartų, o tai sudaro 1,56 proc. visų skambučių numeriu 112.

## 9. GALUTINIŲ NAUDOTOJŲ SU NEGALIA SUSISIEKIMAS SU SKUBIOS PAGALBOS TARNYBOMIS

Pagal EERK 109 straipsnio 5 dalį valstybės narės privalo užtikrinti, kad galutinių naudotojų su negalia susisiekimas su skubios pagalbos tarnybomis būtų lygiavertis kitų galutinių naudotojų galimybėmis susisiekti. Deleguotojo reglamento 4 straipsnyje nustatyti funkcinio lygiavertiškumo reikalavimai. Įgyvendinti susisiekimo sprendimai turėtų prilygti (būti lygiaverčiai) dvipusiam balso ryšiui, užtikrinamam skambinant numeriu 112, taip pat ir naudojantis tarptinkliniu ryšiu. Vadovaudamosi lygiavertiškumo principu, valstybės narės taip pat turėtų užtikrinti, kad skambinančio asmens buvimo vietos informaciją gautų tinkamiausias BPC, nes tai padėtų skubios pagalbos tarnyboms imtis veiksmingų priemonių.

Vykdydamos šį įpareigojimą, valstybės narės įdiegė įvairius galutiniams naudotojams su negalia skirtus susisiekimo sprendimus, įskaitant realiuoju laiku perduodamus tekstinius pranešimus, įvairiapusį ryšį realiuoju laiku[26], SMS, skubios pagalbos programėles, saityno paslaugas, perdavimo paslaugas ir prieigą iš specialių įrenginių.

Daugiausia diegiama yra SMS technologija, kuri užtikrina dvipusę tekstinę sąveiką tarp asmens, besikreipiančio į skubios pagalbos tarnybą, ir BPC. Galutiniai naudotojai su negalia SMS gali naudotis 23 valstybėse narėse[27] ir Norvegijoje.

Skubios pagalbos programėlės veikia 17-oje valstybių narių[28] ir Norvegijoje. Priklausomai nuo jų modelio, šios programos gali būti naudojamos skubios pagalbos skambučiams arba SMS žinučių siuntimui, tačiau taip pat gali būti naudojamos kaip platforma tekstiniams ir įvairiapusio ryšio pranešimams realiuoju laiku teikti. Be to, pagalbos programėlės gali perduoti informaciją apie tikslią buvimo vietą, nustatytą pagal nešiojamojo aparato užfiksuotus GNSS / belaidžio tinklo duomenis (5–100 m).

Susisiekimą su skubios pagalbos tarnybomis galutiniams naudotojams su negalia taip pat gali užtikrinti perdavimo paslaugos. Tačiau valstybėse narėse ne visada yra galimybė nustatyti šios prieigos priemonės naudotojo buvimo vietą.

---

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

[26] Kaip apibrėžta EERK 2 straipsnyje: 35) įvairiapusio ryšio realiuoju laiku paslauga – multimedijos pokalbių realiuoju laiku paslauga, kuri užtikrina dvikryptį simetrinį dviejose ar daugiau vietų esančių naudotojų judesio vaizdo, realiuoju laiku spausdinamo teksto ir balso perdavimą realiuoju laiku.

[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.

Europos prieinamumo akte[29] reikalaujama numatyti galimybę teikti skubios pagalbos ryšius realiuoju laiku greta balso perduodant tekstinius pranešimus arba sinchronizuojant į įvairiapusį ryšį, kai galimas vaizdo ryšys[30]. Valstybės narės pagal Deleguotojo reglamento (ES) 2023/444 7 straipsnio 1 dalį pranešė apie numatomą tekstinių skubios pagalbos ryšių realiuoju laiku diegimą, kaip nurodyta III priede.

ES šiuo metu diegiamų alternatyvių prieigos priemonių galutiniams naudotojams su negalia apžvalga pateikiama II priede.

## 10. BPC MODERNIZAVIMAS VALSTYBĖSE NARĖSE

Deleguotajame reglamente 2023/444[31] pripažįstama, kad elektroninių ryšių tinklų srityje vykstantis perėjimas nuo grandinių komutavimo prie paketinio komutavimo technologijų skatina diegti naujas skubios pagalbos ryšio priemones. Paketinio komutavimo technologijos užtikrina įvairiapusį skubios pagalbos ryšį, pritaikytą tiek galutinių naudotojų, tiek skubios pagalbos tarnybų poreikiams. Balso ryšio paslaugos bus teikiamos naudojant IP multimedijos posistemėmis (IMS) grindžiamas fiksuotuoju ir judriuoju ryšiu valdomas IP telefonijos (VoIP) paslaugas, tokias kaip ilgalaikės raidos balso tefonija (VoLTE), naujojo radijo balso telefonija (VoNR 5G tinkle) ir belaidžio vietinio tinklo balso telefonija (VoWiFi). Tuo tarpu šis perėjimas suteiktų galimybę teikti teksto ir vaizdo perdavimo paslaugas, kaip antai realiuoju laiku perduodamų tekstinių pranešimų ir įvairiapusio ryšio paslaugas, kaip numatyta EPA. Pagrindinė kontekstinė informacija, pvz., skambinančio asmens buvimo vieta arba pagalbos iškvietos sistemos „eCall“ minimalus duomenų rinkinys, pagal naują technologiją įvairiais jutikliais galėtų būti papildyta kita įrenginyje arba tinkle esančia gyvybiškai svarbia informacija.

Skaitmeninių technologijų potencialą būtų galima visiškai išnaudoti tik tuo atveju, jei ir elektroninių ryšių paslaugas teikiančios tarnybos, ir nacionalinės BPC sistemos pasinaudotų technologinės plėtros teikiamomis galimybėmis.

ES teisės aktuose jau nustatytas įpareigojimas modernizuoti nacionalines BPC sistemas, kad jos galėtų tvarkyti konkrečius skubios pagalbos skambučius, naudojant paketinio komutavimo technologijas. Pagal EPA nacionalinės BPC sistemos ne vėliau kaip 2025 m. birželio 28 d. arba, taikant nukrypti leidžiančią nuostatą, iki 2027 m. birželio 28 d. turės palaikyti ir tvarkyti realiuoju laiku perduodamus tekstinius pranešimus ir įvairiapusį ryšį[32]. Šios skubios pagalbos ryšio paslaugos gali būti diegiamos tik naudojant paketinio komutavimo technologijas.

Teisinis terminas, iki kurio nacionalinės BPC sistemos turi būti modernizuotos, kad galėtų tvarkyti IMS grindžiamą „eCall“ sistemą, nustatytas Komisijos deleguotajame reglamente

[29] 2019 m. balandžio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/882 dėl gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimų.
[30] EPA 4 straipsnio 1 dalis ir I priedo IV skirsnio a punktas.
[31] Deleguotojo reglamento (ES) 2023/444 2 konstatuojamoji dalis.
[32] EPA 4 straipsnio 8 dalis ir I priedo V skirsnis.

2024/1084[33]. Atitinkamai iki 2026 m. sausio 1 d. turės būti modernizuota nacionalinė BPC infrastruktūra.

Pagal Deleguotojo reglamento 2023/444 7 straipsnį, valstybės narės iki 2023 m. lapkričio 5 d. turėjo pateikti Komisijai nacionalinės BPC sistemos modernizavimo veiksmų gaires, kad sudarytų sąlygas priimti skubios pagalbos ryšius, kuriems naudojamos paketinio komutavimo technologijos, į juos atsakyti ir juos apdoroti. Atitinkamą informaciją pateikė 23 valstybės narės[34] ir Norvegija. Kai kuriose valstybėse narėse perėjimas prie paketinio komutavimo technologijų jau įvyko. Remiantis pateiktais duomenimis, ne vėliau kaip 2027 m. visose valstybėse narėse turėtų būti sudarytos sąlygos skubios pagalbos ryšiams naudojant paketinio komutavimo technologijas. Valstybės narės taip pat pranešė, kada BPC galės tvarkyti tekstinius pranešimus realiuoju laiku. Nors kai kuriose valstybėse narėse šiomis prieigos priemonėmis jau galima naudotis, ne vėliau kaip iki 2027 m. pabaigos visi ES BPC turėtų gebėti tvarkyti realiuoju laiku perduodamus tekstinius pranešimus. Daugiau informacijos apie valstybių narių nacionalinių BPC sistemų modernizavimo veiksmų gaires pateikiama III priede.

## 11. IŠVADOS

*Toliau išdėstomos pagrindinės šios ataskaitos išvados.*

- Palyginti su 2021 m., gerokai padidėjo skubios pagalbos skambučių Europos bendruoju pagalbos telefono numeriu 112 dalis; ji sudarė 62 proc. visų skubios pagalbos skambučių: iš visų 285 mln. skubios pagalbos skambučių ES 176 mln. buvo pagalbos skambučiai numeriu 112. Apskaičiuota, kad galutiniai tarptinklinio ryšio naudotojai Europos bendruoju pagalbos telefono numeriu 112 skambino 2,7 mln. kartų, t. y. 1,56 proc. visų skambučių sudarė skambučiai numeriu 112.

- Skambinančio asmens buvimo vietos pagal nešiojamojo aparato duomenis nustatymo įgyvendinimas ES toliau gerėjo. Nuo 2024 m. rugsėjo mėn. 25 valstybės narės, Islandija ir Norvegija užtikrina, kad AML veiktų jų BPC sistemoje. Tačiau tik 8 valstybės narės patvirtino, kad buvimo vietos nustatymo pagal nešiojamojo aparato duomenis paslauga yra teikiama galutiniams tarptinklinio ryšio naudotojams.

- Galutinių naudotojų su negalia prieigos prie skubios pagalbos tarnybų priemonės dar nėra iki galo lygiavertės, ypač naudojantis tarptinkliniu ryšiu. Kai šie galutiniai naudotojai negali skambinti numeriu 112, jiems tenka pasikliauti fragmentiškais nacionaliniais sprendimais. Tačiau tikimasi, kad tai pasikeis, nes valstybės narės rengiasi savo BPC sistemas modernizuoti taip, kad jos galėtų tvarkyti sąveikius realiuoju laiku perduodamus tekstinius pranešimus, o elektroninių ryšių paslaugų teikėjai rengiasi iki 2025 m. birželio mėn. juos įdiegti, laikydamiesi Europos prieinamumo akto reikalavimų.

- Nacionalinės BPC sistemos modernizuojamos siekiant pereiti prie paketinio komutavimo technologijų. Tai privaloma pagal ES teisės aktus dėl realiuoju laiku

[33] 2024 m. vasario 6 d. Komisijos deleguotasis reglamentas (ES) 2024/1084, kuriuo iš dalies keičiamas Deleguotasis reglamentas (ES) Nr. 305/2013, kuriuo dėl sąveikios europinės pagalbos iškvietos paslaugos suderinto teikimo papildoma Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2010/40/ES.

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

perduodamų tekstinių pranešimų ir pagalbos iškvietos sistemos „eCall“; įgyvendinimo terminai – 2025, 2026 ir 2027 m. Tikimasi, kad BPC infrastruktūra taps universalesnė ir vis labiau perteklinė bei galės apdoroti įvairių tipų skubios pagalbos pranešimus.

**I PRIEDAS. 8 STRAIPSNIO 1 DALIES A PUNKTAS. INFORMACIJOS APIE SKAMBINANČIO ASMENS BUVIMO VIETĄ TIKSLUMO IR PATIKIMUMO KRITERIJAI**

| | Judriojo ryšio tinklas | | Fiksuotojo ryšio tinklas | |
|---|---|---|---|---|
| | Tikslumo kriterijus (metrais) | Patikimumo kriterijus (%) | Tikslumo kriterijus (informacija, susijusi su tinklo galinio taško fiziniu adresu) | Patikimumo kriterijus (%) |
| AT | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų |
| BE | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Taip | 94 % |
| BG | 50 m | 80 % | Taip | 90 % |
| CY | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų |
| CZ | 100 m | 55 % | Taip | 100 % |
| DE | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Taip | Nėra duomenų |
| DK | 50 m | 80 % | Taip | Nėra duomenų |
| EE | 50 m | 60 % | Taip | 60 % |
| EL | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų |
| ES | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų |
| FI | 50 m | 80 % | Taip | 100 % |
| FR | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų |
| HR | 50 m | 80 % | Taip | Nėra duomenų |
| HU | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų |
| IE | 50 m | 80 % | Taip | 99 % |
| IT | 50 m | 80 % | Taip | 82 % |
| LT | GSM: 750 m<br>UMTS: 550 m<br>LTE: 350 m<br>5G SA: 150 m<br>AML: 50 m | GSM, UMTS, LTE, 5G SA: 67 %<br><br><br>AML: 80 % | Taip | 95 % |
| LU | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų |
| LV | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Taip | 100 % |
| MT | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų |
| NO | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų |
| NL | 5000 m | 85 % | Nėra duomenų | Nėra duomenų |
| PL | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Taip | 100 % |
| PT | 100 m | 60 % | Taip | 95 % |
| RO | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Taip | 95 % |
| SE | 50 m | 80 % | Taip | 99 % |
| SI | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų |
| SK | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų | Nėra duomenų |

## II PRIEDAS. ALTERNATYVIOS PRIEIGOS PRIE SKUBIOS PAGALBOS TARNYBŲ PRIEMONĖS ES VALSTYBĖSE NARĖSE IR EEE ŠALYSE

| | |
|---|---|
| | Įmanoma |
| | Neįmanoma |

| | Prieigos priemonės | Interaktyvios | Naudotojo buvimo vietos nustatymas | Be registracijos | Nemokamos | Susisiekimas tarptinkliniu ryšiu | Nemokamas tarptinklinis ryšys | Susisiekimo atvejų skaičius |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **AT** | SMS ilguoju numeriu | | | | | | | 580 |
| | Programėlė | | | | | | | 294 |
| **BE** | SMS trumpuoju numeriu | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Programėlė „112.be“ | | | | | | | Nėra duomenų |
| **BG** | Realiuoju laiku perduodami tekstiniai pranešimai (naudojant programėlę „112 Bulgaria“) | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Programėlė „112 Bulgaria“ | | | | | | | 4 |
| | Internetinė paslauga | | | | | | | |
| **CY** | SMS numeriu 112 | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Realiuoju laiku perduodami tekstiniai pranešimai (naudojant programėlę „112 Cyprus“ / /iOS – „11 Cyprus“) | | | | | | | Nėra duomenų |
| **CZ** | SMS numeriu 112 | | | | | | | 739 |
| | Programėlė („zachranka“) | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Internetinė skubios pagalbos iškvieta | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Bendra perdavimo paslauga, kurios prieinamumas užtikrintas | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Specializuota su skubia pagalba susijusi perdavimo paslauga | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Specialūs įrenginiai stacionariose vietose | | | | | | | 0 |
| **DE** | Programėlė | | | | | | | 9671* |
| | Bendroji perdavimo paslauga | | | | | | | 772 |
| **DK** | SMS ilguoju numeriu | | | | | | | 95 |
| **EE** | SMS numeriu 112 | | | | | | | 838 |
| **EL** | SMS numeriu 112 | | | | | | | 1478 |
| **ES** | Regioniniai SMS ilgaisiais numeriais | | | | | | | 338 |
| | Specializuota su skubia pagalba susijusi perdavimo paslauga (vaizdo skambutis) | | | | | | | 200 |
| | Programėlė | | | | | | | 200 |

| | Prieigos priemonės | Interaktyvios | Naudotojo buvimo vietos nustatymas | Be registracijos | Nemokamos | Susisiekimas tarptinkliniu ryšiu | Nemokamas tarptinklinis ryšys | Susisiekimo atvejų skaičius |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **FI** | SMS numeriu 112 | | | | | | | 5950 |
| **FR** | SMS numeriu 114 | | | | | | | 305,452 |
| | Įvairiapusis ryšys realiuoju laiku kaip tinklo paslauga | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Programėlė | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Internetinė skubios pagalbos iškvieta | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Realiuoju laiku perduodami tekstiniai pranešimai kaip tinklo paslauga (www.info.urgence114.fr) | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Realiuoju laiku perduodami tekstiniai pranešimai kaip programėlių paslauga (www.info.urgence114.fr) | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Specializuota su skubia pagalba susijusi perdavimo paslauga | | | | | | | Nėra duomenų |
| **HR** | SMS numeriu 112 | | | | | | | 15 |
| **HU** | SMS numeriu 112 | | | | | | | 18890 |
| | Programėlė „112-SOS“ | | | | | | | |
| **IE** | SMS numeriu 112 | | | | | | | 1 279 |
| **IT** | Programėlė „Flag Mii“ | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Programėlė „Where ARE U“ | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Specializuota su skubia pagalba susijusi perdavimo paslauga | | | | | | | Nėra duomenų |
| **LT** | SMS numeriu 112 | | | | | | | 39,464 |
| | Programėlė „112 app“ | | | | | | | 186 |
| **LU** | SMS numeriu 112 | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Programėlės „GouvAlert“, „Echo 112“ | | | | | | | Nėra duomenų |
| **LV** | SMS numeriu 112 | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Programėlė | | | | | | | Nėra duomenų |
| **MT** | SMS ilguoju numeriu | | | | | | | 4 |
| | Programėlė „112.mt“ | | | | | | | 228 |
| | Internetinė paslauga „112.mt“ | | | | | | | |
| | Realiuoju laiku tinklu perduodami tekstiniai pranešimai (ilguoju numeriu) | | | | | | | |
| | Realiuoju laiku per programėlę perduodami tekstiniai pranešimai | | | | | | | |

| | Prieigos priemonės | Interaktyvios | Naudotojo buvimo vietos nustatymas | Be registracijos | Nemokamos | Susisiekimas tarptinkliniu ryšiu | Nemokamas tarptinklinis ryšys | Susisiekimo atvejų skaičius |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Naudojant „112.mt“ perduodami pranešimai | | | | | | | |
| **NL** | Realiuoju laiku per programėlę „112NL“ perduodami tekstiniai pranešimai | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Internetinė skubios pagalbos iškvieta | | | | | | | Nėra duomenų |
| | SMS numeriu 112 | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Specializuota su skubia pagalba susijusi perdavimo paslauga | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Bendra perdavimo paslauga, kurios prieinamumas užtikrintas | | | | | | | Nėra duomenų |
| **PL** | Programėlė „Alarm 112“ | | | | | | | 1,836 |
| **PT** | SMS ilguoju numeriu | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Skubios pagalbos programėlė | | | | | | | 7 |
| **RO** | SMS numeriu 113 | | | | | | | Nėra duomenų |
| **SE** | SMS numeriu 112 | | | | | | | 142 |
| | Bendroji perdavimo paslauga | | | | | | | 1,083 |
| **SI** | SMS numeriu 112 | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Internetinė skubios pagalbos iškvieta | | | | | | | Nėra duomenų |
| **SK** | SMS numeriu 112 | | | | | | | Nėra duomenų |
| **NO** | SMS numeriu 112 | | | | | | | Nėra duomenų |
| | Programėlė, saityno ir perdavimo paslaugos (ta pati svetainė) | | | | | | | |

*nuo 2021 m. rugsėjo 28 d.

## III PRIEDAS. 7 STRAIPSNIO 2 DALIS. NACIONALINIŲ BPC SISTEMŲ MODERNIZAVIMO SIEKIANT PEREITI PRIE PAKETINIO KOMUTAVIMO TECHNOLOGIJŲ VEIKSMŲ GAIRĖS

| | BPC sistemos perėjimo prie skubios pagalbos ryšio naudojant paketinio komutavimo technologijas data | BPC, galintis tvarkyti realiuoju laiku perduodamus tekstinius pranešimus |
|---|---|---|
| AT | 2025 m. II ketv. | 2025 m. II ketv. |
| BE | 2025 m. I ketv. | 2027 m. birželio 27 d. |
| BG | 2026 m. kovo 30 d. | 2026 m. kovo 30 d. |
| CY | 2026 m. sausio 1 d. | Nėra duomenų |
| CZ | 2025 m. kovo 1 d. | 2026 m. spalio 1 d. |
| DE | BPC sistema pertvarkyta | Nėra duomenų |
| DK | BPC sistema pertvarkyta | 2027 m. vasara |
| EE | 2025 m. birželio 28 d. | 2025 m. birželio 28 d. |
| EL | BPC sistema pertvarkyta | 2026 m. II ketv. |
| ES | 2024 m. liepos mėn. | Nėra duomenų |
| FI | BPC sistema pertvarkyta | 2025 m. vasara |
| FR | Nėra duomenų | Nėra duomenų |
| HR | 2025 m. vasario 26 d. | 2025 m. birželio 28 d. |
| HU | 2024 m. IV ketv. | Nėra duomenų |
| IE | 2024 | 2024 m. IV ketv. |
| IT | 2025 m. gegužės mėn. | Nėra duomenų |
| LT | 2026 m. spalio mėn. | 2027 m. kovo mėn. |
| LU | Nėra duomenų | Nėra duomenų |
| LV | Nėra duomenų | Nėra duomenų |
| MT | BPC sistema pertvarkyta | Taip, naudojama programėlė |
| NO | Nėra duomenų | Nėra duomenų |
| NL | 2026 m. vidurys – 2027 m. pabaiga | Taip, naudojama programėlė Vietiniai realiuoju laiku perduodami tekstiniai pranešimai nuo 2026 m. vidurio |
| PL | Balandžio 25 d. | Birželio 25 d. |
| PT | 2024 m. gegužės mėn. | 2025 m. sausio mėn. |
| RO | 2025 m. IV ketv. | 2027 m. IV ketv. |
| SE | BPC sistema pertvarkyta | 2025 m. III ketv. |
| SI | 2025 m. I ketv. | 2025 m. pabaiga |
| SK | 2024 m. III ketv. | Nėra duomenų |