EVROPSKÁ
KOMISE

V Bruselu dne 18.12.2024
COM(2024) 575 final

ZPRÁVA KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU A RADĚ

o účinnosti používání jednotného evropského tísňového čísla 112

1. ÚVOD

Účelem této zprávy je v souladu s čl. 109 odst. 4 evropského kodexu pro elektronické komunikace[1] přezkoumat účinnost používání jednotného evropského tísňového čísla 112. Zpráva vychází z odpovědí členských států EU a Norska na dotazník[2], který předložily Komunikačnímu výboru (COCOM)[3] a který se týkal tísňové komunikace a evropského tísňového čísla 112, a ze zpráv předložených členskými státy podle čl. 7 odst. 1 a článku 8 nařízení v přenesené pravomoci 2023/444. Útvary Evropské komise již od roku 2007 provedly 16 takovýchto sběrů dat.

Podle čl. 109 odst. 4 evropského kodexu pro elektronické komunikace podá Komise do 21. prosince 2020 a poté každé dva roky Evropskému parlamentu a Radě zprávu o účinnosti používání jednotného evropského tísňového čísla 112. Druhá taková zpráva byla zveřejněna 16. prosince 2022[4].

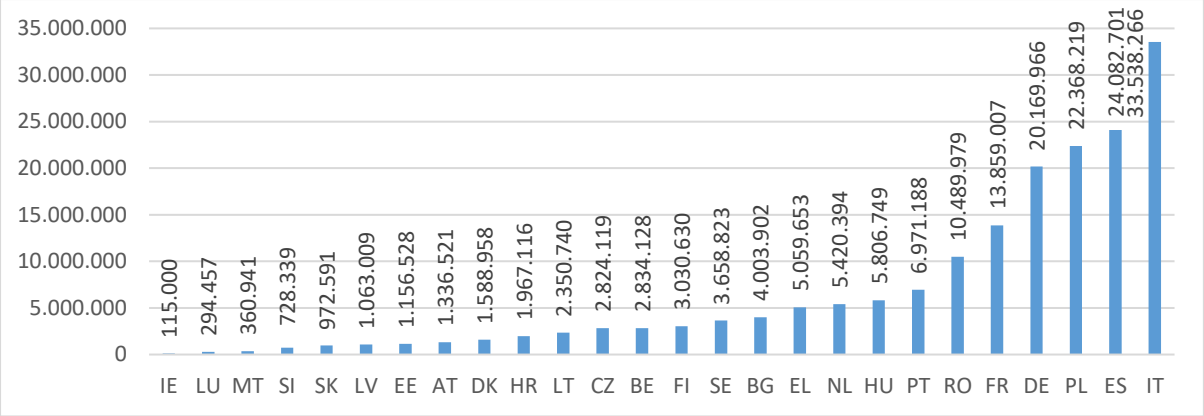
Sběr dat pro tuto zprávu se opíral o konkrétní otázky, které sloužily k posouzení úrovně provádění požadavků právních předpisů EU a zlepšení vnitrostátních systémů center tísňové komunikace (PSAP). Vykazované období, pokud jde o kvantitativní data[5] (např. počet tísňových volání na číslo 112), je 1. ledna 2023 až 31. prosince 2023. Při posuzování dostupnosti systému (např. zavedení systému pro lokalizaci volajícího, aplikace atd.) tato zpráva zohledňuje nejnovější dostupné informace. Členské státy a pozorovatelé v Komunikačním výboru z kandidátských zemí a ze zemí EHP byli dne 4. dubna 2024 vyzváni, aby do 7. června 2024 předložili své odpovědi.

Členské státy byly vyzvány, aby vyvinuly měřicí nástroje pro sledování řady ukazatelů, aby tak mohly poskytovat přesná data o fungování svých systémů tísňové komunikace. V případě, že členské státy nejsou ve zprávě zmíněny, pokud jde o kvalitativní nebo kvantitativní posouzení, znamená to, že útvarům Komise nebyla příslušná data poskytnuta.

2. VOLÁNÍ NA ČÍSLO 112

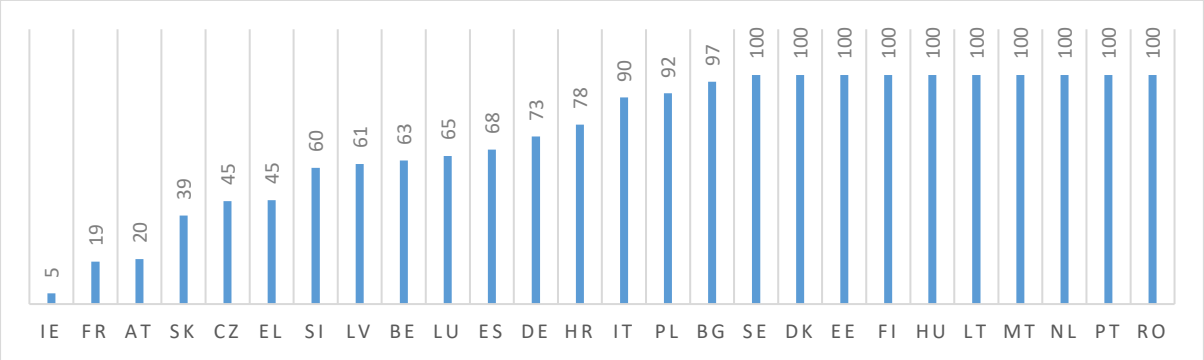
V roce 2023 se počet volání na jednotné evropské tísňové číslo 112 oproti roku 2021 zvýšil o 15 % na 176 milionů. Celkový počet tísňových volání, včetně volání na vnitrostátní čísla tísňového volání, pokud jsou stále používána, se zvýšil o 6 % na 285 milionů. V roce 2023 volání na číslo 112 představovalo 62 % všech tísňových volání.

[1] Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace (Úř. věst. L 321, 17.12.2018, s. 36).
[2] COCOM24-01.
[3] Komunikační výbor byl zřízen na základě článku 118 evropského kodexu pro elektronické komunikace.
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/cs/library/2022-report-implementation-112-eu-emergency-number.
[5] Kvantitativní data se shromažďují každý druhý rok a týkají se pouze roku bezprostředně předcházejícího zprávě, aby se snížila administrativní zátěž vykazujících orgánů.



Graf 1: Počet volání na číslo 112

Číslo 112 je jednotným číslem tísňového volání v Dánsku, Estonsku, Finsku, na Maltě, v Nizozemsku, Portugalsku, Rumunsku a Švédsku. Přesto v rámci EU pouze 19 % volání na číslo 112 pochází z těchto zemí. Převážná většina volání na číslo 112 probíhá v členských státech, kde se stále používají vnitrostátní čísla. V těchto členských státech se používání jednotného evropského tísňového čísla značně liší, od 5 % v Irsku po 97 % v Bulharsku.



Graf 2: Procento volání na číslo 112

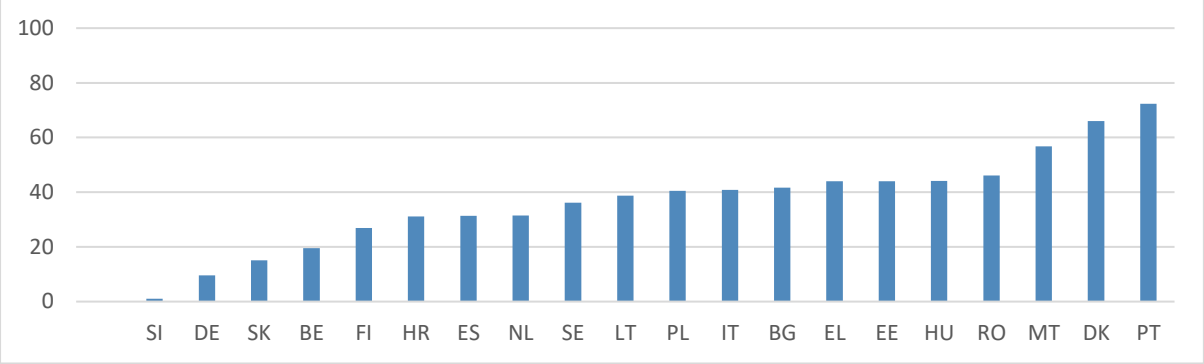
Počet volání na číslo 112 z mobilních telefonů do značné míry převážil nad počtem volání z pevné linky. V roce 2023 bylo v průměru 82 % volání uskutečněno z mobilních telefonů. Používání mobilních telefonů pro účely tísňové komunikace se však v jednotlivých členských státech výrazně liší, od 65 % v Německu a 77 % v Itálii po 98 % v Česku a 99 % v Lotyšsku.

Poměr falešných volání[6] k celkovému počtu tísňových volání se mezi členskými státy stále značně liší[7], přičemž v Portugalsku dosahuje 72 %. Některé členské státy nepovolují volání z telefonů bez SIM karty, aby tak snížily riziko falešných volání, které by mohly systém center PSAP zatěžovat. Ve většině členských států (19)[8] však existuje povinnost zajistit přístup k tísňovým službám z telefonů bez SIM karty.

[6] Falešná volání jsou taková volání, která neústí v následný zásah nebo poskytnutí pomoci ze strany centra PSAP nebo tísňové služby. Volání, jež ohlašují mimořádnou událost, která již vyvolala zásah nebo poskytnutí pomoci ze strany centra PSAP, a tedy nevyvolají nový zásah nebo poskytnutí pomoci, nejsou považována za falešná volání.

[7] Informace o falešných voláních poskytlo 20 členských států.

[8] Rakousko, Kypr, Česko, Dánsko, Estonsko, Řecko, Španělsko, Finsko, Maďarsko, Irsko, Itálie, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Malta, Nizozemsko, Polsko, Portugalsko, Švédsko, Slovinsko.



Graf 3: Falešná volání na tísňová čísla (%)

Sedmnáct členských států nařídilo možnost tísňové komunikace prostřednictvím SMS pro všechny koncové uživatele[9]. Ve 13 členských státech[10] jsou tísňové SMS odesílány na číslo 112. Počet tísňových komunikací prostřednictvím SMS se významně liší v závislosti na úrovni propagace tohoto typu tísňové komunikace, od několika jednotek do desítek tisíc. Čtrnáct členských států[11] potvrdilo, že tísňové SMS lze využívat zdarma.

Kromě možnosti přístupu k tísňovým službám prostřednictvím volání na číslo 112 zavedlo 19 členských států[12] vnitrostátní nebo regionální aplikace, které jsou dostupné všem koncovým uživatelům[13] a umožňují tísňovou komunikaci. Tyto možnosti přístupu umožňují koncovým uživatelům v závislosti na svých funkcích sdílet s centrem PSAP další informace. Mohou například poskytnout informace o místě, kde se volající nachází, získané z telefonního přístroje nebo zajistit textovou komunikaci s centrem PSAP. Belgie, Finsko, Kypr, Německo, Polsko a Švédsko potvrdily, že datový provoz generovaný aplikací pro tísňovou komunikaci je poskytován v rámci nulového tarifu.

V případě nehody jsou volání v rámci celoevropského systému eCall přesměrována do centra tísňového volání PSAP. V roce 2023 vykázalo 27 členských států celkem 658 392 volání eCall, což je o 56 % více než v roce 2021, kdy bylo nahlášeno 421 000 volání eCall.

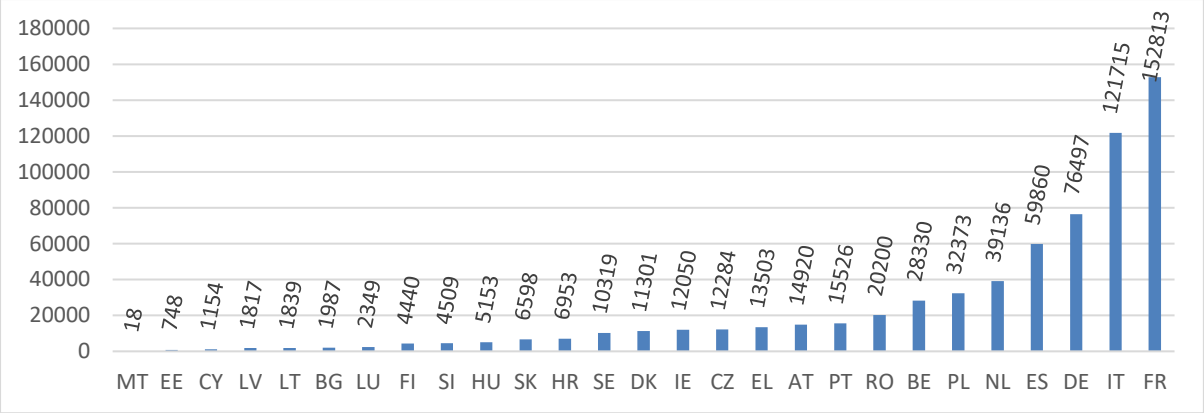
[9] V některých členských státech mohou komunikaci prostřednictvím SMS využívat výhradně koncoví uživatelé se zdravotním postižením, jak je uvedeno v oddíle 8.

[10] Kypr, Estonsko, Řecko, Finsko, Chorvatsko, Maďarsko, Irsko, Litva, Lucembursko, Lotyšsko, Nizozemsko, Slovinsko, Slovensko.

[11] Rakousko, Belgie, Kypr, Estonsko, Řecko, Chorvatsko, Maďarsko, Irsko, Litva, Lucembursko, Lotyšsko, Nizozemsko, Slovinsko, Slovensko.

[12] Rakousko (regionální), Belgie, Kypr, Česko, Německo, Dánsko, Španělsko, Finsko, Maďarsko, Itálie, Litva, Lucembursko, Lotyšsko, Nizozemsko, Malta, Polsko, Rumunsko, Švédsko, Slovensko.

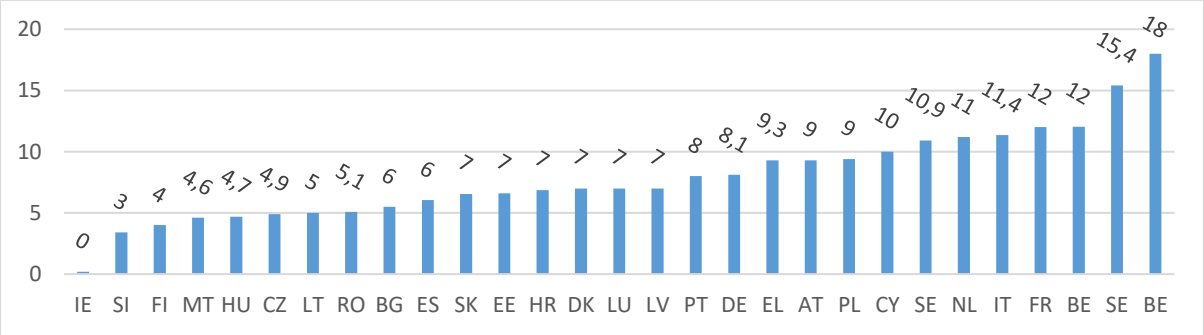
[13] V některých členských státech mohou komunikaci prostřednictvím aplikace využívat výhradně koncoví uživatelé se zdravotním postižením, jak je uvedeno v oddíle 8.



Graf 4: Počet tísňových volání eCall uskutečněných v EU

3. ČAS REAKCE[14]

Dvacet dva členských států uvedlo, že průměrná doba potřebná pro dosažení kontaktu s tísňovými službami činí 10 vteřin nebo méně.



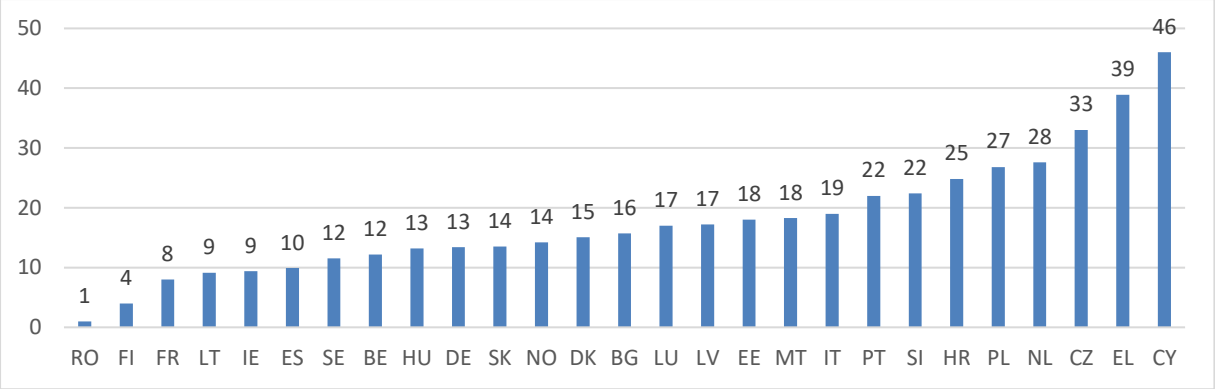
Graf 5: Průměrný čas reakce na tísňová volání (vteřiny)

4. MÍRA PŘEDČASNĚ UKONČENÝCH VOLÁNÍ

Dvacet sedm respondentů referovalo[15] o volání, která byla přijata PSAP přepínačem, ale byla ukončena předtím, než na volání odpověděl lidský operátor. Předčasné ukončení volání může být zapříčiněno problémy se sítí, přetížením hovory, technickými poruchami, nedostatečnou kapacitou k vyřizování volání, odpojením volajícího (který mohl volání zahájit omylem) atd. Zatímco na neúmyslná volání a odpojení volajícího nemají provozovatelé systému center PSAP vliv, nedostatečná kapacita k vyřizování volání ukazuje na neschopnost vnitrostátního systému center PSAP adekvátně odpovídat na volání na číslo 112 a vyřizovat je.

[14] Čas, který uplyne od okamžiku, kdy na tísňové volání reaguje přepínač PSAP prvního stupně, do okamžiku, kdy na volání odpoví lidský operátor centra PSAP.

[15] Rakousko tyto údaje neuvedlo.



Graf 6: Procento předčasně ukončených volání na tísňová čísla

5. DOSTUPNOST INFORMACÍ O MÍSTĚ, KDE SE VOLAJÍCÍ NACHÁZÍ

Článek 109 evropského kodexu pro elektronické komunikace stanoví povinnost poskytovat nejvhodnějšímu centru PSAP informace o místě, kde se volající nachází, získané jak ze sítě, tak přesnější informace získané z telefonního přístroje[16].

Ve většině členských států[17], které poskytly příslušná data, se nedostupnost informací o místě, kde se volající nachází, získaných ze sítě objevuje u méně než 3 % volání. Vyšší míra nemožnosti poskytnout informace o místě, kde se volající nachází, byla hlášena z Maďarska (4 %), Irska (5 %), Estonska (6 %), Francie (7 %), Španělska (11 %), Dánska (15 %), Lotyšska (21 %).

Patnáct členských států, zejména tam, kde je zaveden systém pokročilé mobilní lokalizace (AML)[18], informovalo o dostupnosti informací o místě, kde se volající nachází, získaných z telefonního zařízení. Ani v případech, kdy je vnitrostátní systém center PSAP modernizován tak, aby mohl přijímat informace ze systému pokročilé mobilní lokalizace, značný počet volání tuto velmi přesnou lokalizaci stále nevyužívá (až 60 % volání). Kromě lokalizace koncového uživatele, který volá na číslo 112, by členské státy mohly také umožnit používat systém pokročilé mobilní lokalizace pro tísňovou komunikaci prostřednictvím SMS.

Koncoví uživatelé využívající roaming, kteří se nachází v jiném než domácím členském státě, by se v případě nouze mohli potenciálně nacházet ve nevýhodnější situaci, protože nemusí být schopni popsat přesně svou polohu. Systém pokročilé mobilní lokalizace je zaveden ve 25 členských státech, na Islandu a v Norsku, avšak pouze 8 členských států potvrdilo, že informace o poloze získané z telefonního zařízení jsou dostupné i u koncových uživatelů využívajících roaming[19].

[16] Zatímco přesnost informací o místě, kde se volající nachází, získaných ze sítě se může pohybovat v rozmezí od 50 m do 40 000 m, informace získané z telefonního přístroje poskytují mnohem přesnější polohu, a to do 5 m.

[17] Příslušné údaje poskytlo 15 členských států. Bulharsko, Kypr, Česko, Dánsko, Estonsko, Španělsko, Francie, Chorvatsko, Maďarsko, Irsko, Itálie, Litva, Lotyšsko, Malta, Nizozemsko, Portugalsko, Rumunsko a Švédsko.

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

[19] Belgie, Dánsko, Estonsko, Řecko, Finsko, Portugalsko, Rumunsko, Švédsko.

6. PŘESNOST A SPOLEHLIVOST LOKALIZACE VOLAJÍCÍHO

Ustanovení čl. 109 odst. 6 evropského kodexu pro elektronické komunikace požaduje, aby členské státy stanovily kritéria přesnosti a spolehlivosti informací o místě, kde se volající nachází. Nařízení v přenesené pravomoci 2023/444[20] stanoví parametry, které musí příslušné orgány zohlednit při stanovování kritérií přesnosti a spolehlivosti informací o poloze volajícího, Tato kritéria by měla v mezích technické proveditelnosti zajistit, aby se místo, kde se koncový uživatel nachází, bylo lokalizováno co nejspolehlivěji a nejpřesněji, aby tísňové služby mohly koncovému uživateli užitečně pomoct[21].

Článek 8 nařízení v přenesené pravomoci ukládá členským státům povinnost podat nejpozději do 5. března 2024 zprávu o tom, jak tato kritérií aplikovaly, a vysvětlit, jak zohlednily parametry stanovené v daném nařízení v přenesené pravomoci.

Podle čl. 8 odst. 1 písm. a) nařízení v přenesené pravomoci 17 členských států[22] referovalo o kritériích týkajících se přesnosti a spolehlivosti určení místa, kde se volající nachází. Všechny z těchto členských států uvádějí, že u pevných sítí je místo volajícího určováno na základě fyzické adresy koncového bodu sítě, přičemž spolehlivost se pohybuje od 60 % do 100 %. U mobilních sítí uvádí 8 členských států[23] přesnost 50 m v rámci 80 % mobilní komunikace. Ostatní členské státy uvádějí přesnost do 100 m a spolehlivost 55–80 %, s výjimkou Nizozemska, které uvedlo jako kritérium 5 000 m. Přehled kritérií přesnosti a spolehlivosti informací o místě, kde se volající nachází, je podle členských států uveden v příloze I.

Systém pokročilé mobilní lokalizace (AML), který stanovuje místo, kde se volající nachází, z umístění telefonního přístroje, je zaveden na území 25 členských států[24] a Norska.

7. PRŮMĚRNÁ DOBA POTŘEBNÁ KE ZJIŠTĚNÍ MÍSTA, KDE SE VOLAJÍCÍ NACHÁZÍ, OPERÁTOREM LINKY 112

Všechny členské státy uvedly, že díky zavedení systému „push“ nebo automatického systému „pull“ je poskytování *informací o místě, kde se volající nachází, získaných ze sítě* téměř okamžité (do deseti vteřin).

Vzhledem ke své vnitřní architektuře závisí technologie pro *získávání informací o poloze z telefonního zařízení* při odvozování příslušných parametrů polohy ze signálů GNSS nebo Wi-Fi na rychlosti telefonního zařízení. Na základě zpráv z 22 členských států bylo potvrzeno, že získání informací o poloze z telefonního zařízení se může pohybovat v rozmezí od téměř okamžitého získání až po dobu 28 vteřin.

---

[20] Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2023/444 ze dne 16. prosince 2022, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 o opatření k zajištění účinného přístupu k tísňovým službám prostřednictvím tísňové komunikace na jednotné evropské tísňové číslo 112.

[21] Věc C 417/18; Rozsudek Soudního dvora (čtvrtého senátu) ze dne 5. září 2019, AW a další v. Lietuvos valstybė.

[22] Belgie, Bulharsko, Česko, Německo, Dánsko, Estonsko, Finsko, Chorvatsko, Irsko, Itálie, Litva, Lotyšsko, Nizozemsko, Polsko, Portugalsko, Rumunsko, Švédsko.

[23] Bulharsko, Dánsko, Finsko, Chorvatsko, Irsko, Itálie, Litva, Švédsko.

[24] Rakousko, Belgie, Bulharsko, Česko, Německo, Dánsko, Estonsko, Řecko, Španělsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Maďarsko, Irsko, Itálie, Litva, Lucembursko, Lotyšsko, Malta, Nizozemsko, Portugalsko, Rumunsko, Švédsko, Slovinsko, Slovensko.

8. DOSTUPNOST TÍSŇOVÝCH SLUŽEB PŘI VYUŽÍVÁNÍ ROAMINGU V RÁMCI EU

Všechny členské státy a Norsko uvedly, že v případě roamingových volání je číslo 112 i informace o místě, kde se volající nachází, dostupné.

Informace o počtu volání na číslo 112 uskutečněných koncovými uživateli využívajícími roaming poskytlo 16 členských států[25]. Z těchto členských států pochází více než polovina tísňových volání na číslo 112. Na základě těchto dat lze extrapolovat, že koncoví uživatelé využívající roaming v EU uskutečnili 2,7 milionu tísňových volání na číslo 112, což představuje 1,56 % všech volání na číslo 112.

9. DOSTUPNOST TÍSŇOVÝCH SLUŽEB PRO KONCOVÉ UŽIVATELE SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Podle čl. 109 odst. 5 evropského kodexu pro elektronické komunikace jsou členské státy povinny zajistit, aby koncoví uživatelé se zdravotním postižením měli k tísňovým službám rovnocenný přístup, jako mají ostatní koncoví uživatelé. Článek 4 nařízení v přenesené pravomoci stanoví požadavky na tuto funkční rovnocennost. Zavedená opatření k usnadnění přístupu by měla replikovat obousměrnou hlasovou komunikaci (tzn. být s ní rovnocenná), která je zajištěna v případě volání na číslo 112, a to včetně roamingu. Na základě zásady rovnocennosti by členské státy měly rovněž zajistit dostupnost polohy volajícího nejvhodnějšímu centru PSAP, aby mohly tísňové služby účinně zasáhnout,

Za účelem splnění této povinnosti členské státy zavedly širokou škálu opatření, která umožňují přístup koncových uživatelů se zdravotním postižením k tísňovým službám: text v reálném čase, úplná konverzace[26], SMS, tísňové aplikace, webové služby, přenosové služby a přístup ze speciálních zařízení.

Nejrozšířenější technologií je SMS, která zajišťuje obousměrnou textovou interakci mezi osobou kontaktující tísňovou službu a centrem PSAP. SMS mohou využívat koncoví uživatelé se zdravotním postižením ve 23 členských státech[27] a Norsku.

Aplikace pro tísňovou komunikaci jsou k dispozici v 17 členských státech[28] a Norsku. V závislosti na provedení mohou například iniciovat tísňové volání nebo komunikaci pomocí SMS, ale mohou také sloužit jako platforma pro poskytování komunikace formou textu v reálném čase či úplné konverzace. Kromě toho mohou aplikace poskytovat přesnou polohu získanou z telefonního zařízení na základě dat o poloze z GNSS/Wi-Fi (5–100 m).

Komunikaci s tísňovými službami mohou také zprostředkovat přenosové služby určené koncovým uživatelům se zdravotním postižením. Pro tento způsob přístupu však není v členských státech vždy dostupná poloha uživatele.

---

[25] Belgie, Bulharsko, Kypr, Česko, Německo, Dánsko, Estonsko, Chorvatsko, Maďarsko, Irsko, Itálie Malta, Portugalsko, Rumunsko, Švédsko, Slovinsko.

[26] Jak je definováno v článku 2 evropského kodexu pro elektronické komunikace: (35) „službami úplné konverzace“ se rozumí služby multimediální konverzace v reálném čase, které umožňují obousměrný symetrický přenos pohyblivého obrazu, textu a hlasu v reálném čase mezi uživateli na dvou nebo více místech.

[27] Rakousko, Belgie, Kypr, Česko, Dánsko, Estonsko, Řecko, Španělsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Maďarsko, Irsko, Litva, Lucembursko, Lotyšsko, Malta, Nizozemsko, Portugalsko, Rumunsko, Švédsko, Slovinsko, Slovensko.

[28] Rakousko, Belgie, Bulharsko, Kypr, Česko, Německo, Španělsko, Francie, Maďarsko, Itálie, Litva, Lucembursko, Lotyšsko, Malta, Nizozemsko, Polsko, Portugalsko.

Evropský akt o přístupnosti[29] vyžaduje, aby kromě hlasové komunikace byla k dispozici i tísňová komunikace prostřednictvím textu v reálném čase nebo, pokud je k dispozici video, synchronizovaná jako celková konverzace[30]. Členské státy poskytly podle čl. 7 odst. 1 nařízení v přenesené pravomoci 2023/444 informace o očekávaném zavedení textové tísňové komunikace v reálném čase, jak je uvedeno v příloze III.

Přehled alternativních způsobů přístupu pro koncové uživatele se zdravotním postižením, které jsou v současné době v EU k dispozici, je uveden v příloze II.

10. MODERNIZACE CENTER PSAP V ČLENSKÝCH STÁTECH

V nařízení v přenesené pravomoci 2023/444[31] se uvádí, že přechod z technologie přepojování okruhů na technologii přepojování paketů v sítích elektronické komunikace by umožnil zavádění nových způsobů tísňové komunikace. Technologie přepojování paketů umožňuje všestrannou tísňovou komunikaci, která se přizpůsobuje potřebám koncových uživatelů i tísňových služeb. Hlasové služby budou provozovány prostřednictvím pevných a mobilních řízených technologií VoIP založených na IP multimediálním subsystému (IMS), jako je Voice over Long Term Evolution (VoLTE), Voice over New Radio (VoNR v 5G) a Voice over Wi-Fi (VoWiFi). Tento přechod by také umožnil zavedení služeb založených na textu a videu, jako jsou textové služby v reálném čase a úplná konverzace, jak to ukládá Evropský akt o přístupnosti. Klíčové kontextové informace, jako je poloha volajícího nebo minimální soubor dat pro eCall, by mohly být v rámci nové technologie doplněny dalšími informacemi, které by mohly zachránit život a které by byly k dispozici v daném zařízení prostřednictvím různých senzorů nebo v síti.

Potenciál digitálních technologií může být plně realizován pouze v případě, že jak služby elektronických komunikací, tak i vnitrostátní systémy center PSAP budou schopny tento technologický vývoj využít.

Právní předpisy EU již nařizují modernizaci vnitrostátních systémů center tísňového volání (PSAP), aby bylo možné zvládnout konkrétní tísňovou komunikaci provozovanou pomocí technologie přepojování paketů. V rámci Evropského aktu o přístupnosti budou muset být vnitrostátní systémy center PSAP schopny podporovat a zpracovávat text v reálném čase nebo úplnou konverzaci do 28. června 2025 nebo odchylně do 28. června 2027[32]. Tyto tísňové komunikační služby mohou být zaváděny pouze s technologií přepojování paketů.

Zákonná lhůta pro modernizaci vnitrostátních systémů center PSAP tak, aby byly schopny vyřizovat eCall využívající IMS, je stanovena v nařízení Komise v přenesené pravomoci 2024/1084[33]. Vnitrostátní infrastruktury center tísňového volání proto budou muset být modernizovány do 1. ledna 2026.

[29] Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb.

[30] Ustanovení čl. 4 odst. 1 a příloha I oddíl IV písm. a) Evropského aktu o přístupnosti.

[31] Bod odůvodnění 2 nařízení v přenesené pravomoci 2023/444.

[32] Ustanovení čl. 4 odst. 8 a příloha I oddíl V Evropského aktu o přístupnosti.

[33] Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2024/1084 ze dne 6. února 2024, kterým se mění nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) č. 305/2013, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2010/40/EU, pokud jde o harmonizované poskytování interoperabilní služby eCall v celé Unii.

Podle článku 7 nařízení v přenesené pravomoci 2023/444 měly členské státy do 5. listopadu 2023 podat Komisi zprávu o plánu modernizace vnitrostátního systému center tísňového volání (PSAP) tak, aby mohly přijímat, reagovat a zpracovávat tísňovou komunikaci prostřednictvím technologie přepojování paketů. Příslušné informace poskytlo 23 členských států[34] a Norsko. V některých členských státech se již přechod na technologii přepojování paketů uskutečnil. Z poskytnutých informací vyplývá, že by tísňová komunikace prostřednictvím technologie přepojování paketů měla být ve všech členských státech zavedena nejpozději do roku 2027. Členské státy rovněž informovaly o tom, kdy budou centra tísňového volání schopna zpracovávat text v reálném čase. Ačkoli je tato technologie již v některých členských státech k dispozici, nejpozději do konce roku 2027 by všechna centra tísňového volání v EU měla být schopna text v reálném čase zpracovávat. Další podrobnosti o plánech členských států týkajících se modernizace vnitrostátních systémů center tísňového volání jsou uvedeny v příloze III.

11. ZÁVĚRY

Hlavní zjištění této zprávy:

- Podíl tísňových volání na jednotné evropské tísňové číslo 112 se ve srovnání s rokem 2021 výrazně zvýšil a představoval 62 % všech tísňových volání: z celkového počtu 285 milionů tísňových volání uskutečněných v EU bylo 176 milionů volání na číslo 112. Odhaduje se, že koncoví uživatelé využívající roaming uskutečnili 2,7 milionu tísňových volání na jednotné evropské číslo tísňového volání 112, což představuje 1,56 % všech volání na linku 112.

- V EU se i nadále zlepšovalo získávání informací o místě, kde se volající nachází, z telefonního zařízení. Od září 2024 tedy 25 členských států, Island a Norsko umožňují v rámci svých systémů center PSAP pokročilou mobilní lokalizaci. Pouze 8 členských států však potvrdilo, že informace o poloze získané z telefonního zařízení jsou dostupné pro koncové uživatele využívající roaming.

- Koncovým uživatelům se zdravotním postižením není dosud poskytnut zcela rovnocenný způsob přístupu k tísňovým službám, a to zejména při využívání roamingu. Pokud tito koncoví uživatelé nejsou schopni zavolat na číslo 112, musí se spoléhat na vnitrostátně nejednotná opatření. Očekává se však, že se tato situace změní, neboť členské státy modernizují své systémy center tísňového volání, a poskytovatelé služeb elektronických komunikací plánují, že do června 2025 zavedou v souladu s požadavky Evropského aktu o přístupnosti funkci interoperabilního textu v reálném čase.

- Vnitrostátní systémy center tísňového volání se připravují na zavedení technologie přepojování paketů. To vyžadují právní předpisy EU u textové komunikace v reálném čase a systému eCall, s lhůtami pro zavedení v letech 2025, 2026 a 2027. Očekává se, že infrastruktura center tísňového volání bude všestrannější a obšírná a že bude umožňovat různé druhy tísňové komunikace.

[34] Rakousko, Belgie, Bulharsko, Kypr, Česko, Německo, Dánsko, Estonsko, Řecko, Španělsko, Finsko, Chorvatsko, Irsko, Itálie, Litva, Malta, Nizozemsko, Polsko, Portugalsko, Rumunsko, Švédsko, Slovinsko, Slovensko.

PŘÍLOHA I – ČL. 8 ODST. 1 PÍSM. A) KRITÉRIA PŘESNOSTI A SPOLEHLIVOSTI INFORMACÍ O MÍSTĚ, KDE SE VOLAJÍCÍ NACHÁZÍ

	Mobilní síť		Pevná síť	
	Kritérium přesnosti (v metrech)	Kritérium spolehlivosti (v %)	Kritérium přesnosti (informace týkající se fyzické adresy koncového bodu sítě)	Kritérium spolehlivosti (v %)
AT	–	–	–	–
BE	–	–	ano	94 %
BG	50 m	80 %	ano	90 %
CY	–	–	–	–
CZ	100 m	55 %	ano	100 %
DE	–	–	ano	–
DK	50 m	80 %	ano	–
EE	50 m	60 %	ano	60 %
EL	–	–	–	–
ES	–	–	–	–
FI	50 m	80 %	ano	100 %
FR	–	–	–	–
HR	50 m	80 %	ano	–
HU	–	–	–	–
IE	50 m	80 %	ano	99 %
IT	50 m	80 %	ano	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 %	ano	95 %
LU	–	–	–	–
LV	–	–	ano	100 %
MT	–	–	–	–
NE	–	–	–	–
NL	5000 m	85 %	–	–
PL	–	–	ano	100 %
PT	100 m	60 %	ano	95 %
RO	–	–	ano	95 %
SE	50 m	80 %	ano	99 %
SI	–	–	–	–
SK	–	–	–	–

PŘÍLOHA II – ALTERNATIVNÍ ZPŮSOBY PŘÍSTUPU K TÍSŇOVÝM SLUŽBÁM V ČLENSKÝCH STÁTECH EU A ZEMÍCH EHP

	Funkce je dostupná
	Funkce není dostupná

	Způsob přístupu	Interaktivní	Poloha uživatele	Bez registrace	Zdarma	Roamingový přístup	Bezplatný roaming	Počet přístupů
AT	SMS na dlouhé číslo							580
	Aplikace							294
BE	SMS na krátké číslo							–
	Aplikace (112.be)							–
BG	RTT (přes aplikaci 112 Bulgaria)							–
	Aplikace (112 Bulgaria)							4
	Webová služba							
CY	SMS na číslo 112							–
	RTT (přes aplikaci 112 Cyprus / IOS 11 Cyprus)							–
CZ	SMS na číslo 112							739
	Aplikace (záchranka)							–
	Tísňový přístup prostřednictvím webu							–
	Obecná přenosová služba přístupnosti							–
	Specializovaná tísňová přenosová služba							–
	Specializovaná zařízení z pevných míst							0
DE	Aplikace							9671*
	Obecná přenosová služba							772
DK	SMS na dlouhé číslo							95
EE	SMS na číslo 112							838
EL	SMS na číslo 112							1478
ES	Regionální SMS na dlouhá čísla							338
	Specializovaná tísňová přenosová služba (videohovor)							200
	Aplikace							200
FI	SMS na číslo 112							5950
FR	SMS na číslo 114							305 452
	Celková konverzace jako síťová služba							–
	Aplikace							–
	Tísňový přístup prostřednictvím webu							–
	RTT jako síťová služba (www.info.urgence114.fr)							–
	RTT jako aplikační služba							–

	Způsob přístupu	Interaktivní	Poloha uživatele	Bez registrace	Zdarma	Roamingový přístup	Bezplatný roaming	Počet přístupů
	(www.info.urgence114.fr)							
	Specializovaná tísňová přenosová služba							–
HR	SMS na číslo 112							15
HU	SMS na číslo 112							18890
	Aplikace (112–SOS)							
IE	SMS na číslo 112							1 279
IT	Aplikace (Flag Mii)							–
	Aplikace (Where ARE U)							–
	Specializovaná tísňová přenosová služba							–
LT	SMS na číslo 112							39 464
	Aplikace (112 app)							186
LU	SMS na číslo 112							–
	Aplikace (GouvAlert, Echo 112)							–
LV	SMS na číslo 112							–
	Aplikace							–
MT	SMS na dlouhé číslo							4
	Aplikace 112.mt							228
	Webová služba 112.mt							
	RTT po síti (dlouhé číslo)							
	RTT přes aplikaci							
	Hlášení prostřednictvím 112.mt							
NL	RTT přes aplikaci (112NL)							–
	Tísňový přístup prostřednictvím webu							–
	SMS na číslo 112							–
	Specializovaná tísňová přenosová služba							–
	Obecná přenosová služba přístupnosti							–
PL	Aplikace (Alarm 112)							1 836
PT	SMS na dlouhé číslo							–
	Tísňová aplikace							7
RO	SMS na číslo 113							–
SE	SMS na číslo 112							142
	Obecná přenosová služba							1 083
SI	SMS na číslo 112							–
	Tísňový přístup prostřednictvím webu							–
SK	SMS na číslo 112							–
NE	SMS na číslo 112							–
	Aplikace, internetová služba a							

	Způsob přístupu	Interaktivní	Poloha uživatele	Bez registrace	Zdarma	Roamingový přístup	Bezplatný roaming	Počet přístupů
	přenosová služba (stejné stránky)							

*od 28.9.2021

PŘÍLOHA III – ČL. 7 ODST. 2 PLÁN MODERNIZACE VNITROSTÁTNÍCH SYSTÉMŮ CENTER TÍSŇOVÉHO VOLÁNÍ ZAVEDENÍM TECHNOLOGIE PŘEPOJOVÁNÍ PAKETŮ

	Datum přechodu na tísňovou komunikaci systému PSAP přes technologii přepojování paketů	PSAP schopné zpracovávat text v reálném čase
AT	2. čtvrtletí 2025	2. čtvrtletí 2025
BE	1. čtvrtletí 2025	27. června 2027
BG	30. března 2026	30. března 2026
CY	1. ledna 2026	–
CZ	1. března 2025	1. října 2026
DE	PSAP modernizováno	–
DK	PSAP modernizováno	léto 2027
EE	28. června 2025	28. června 2025
EL	PSAP modernizováno	2. čtvrtletí 2026
ES	červenec 2024	–
FI	PSAP modernizováno	léto 2025
FR	–	–
HR	26. února 2025	28. června 2025
HU	4. čtvrtletí 2024	–
IE	2024	4. čtvrtletí 2024
IT	květen 2025	–
LT	říjen 2026	březen 2027
LU	–	–
LV	–	–
MT	PSAP modernizováno	ano, u aplikace
NE	–	–
NL	polovina roku 2026 – konec roku 2027	ano, u aplikace Původní RTT od poloviny roku 2026
PL	duben 2025	červen 2025
PT	květen 2024	leden 2025
RO	4. čtvrtletí 2025	4. čtvrtletí 2027
SE	PSAP modernizováno	3. čtvrtletí 2025
SI	1. čtvrtletí 2025	konec roku 2025
SK	3. čtvrtletí 2024	–