COMISIÓN
EUROPEA

Bruselas, 18.12.2024
COM(2024) 575 final

INFORME DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO

sobre la eficacia de la aplicación del número único europeo de emergencia «112»

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe examina la eficacia de la aplicación del número único europeo de emergencia «112» de conformidad con el artículo 109, apartado 4, del Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas[1] (CECE). Se basa en las respuestas de los Estados miembros y de Noruega al cuestionario[2] presentado al Comité de Comunicaciones (COCOM)[3] relativo a la aplicación de las comunicaciones de emergencia y el número europeo de emergencia «112» y en los informes presentados por los Estados miembros con arreglo al artículo 7, apartado 1, y el artículo 8 del Reglamento Delegado 2023/444. Esta recopilación de datos fue la decimosexta realizada por los servicios de la Comisión desde 2007.

En virtud del artículo 109, apartado 4, del CECE a más tardar el 21 de diciembre de 2020 y posteriormente cada dos años, la Comisión debe enviar un informe al Parlamento Europeo y al Consejo sobre la eficacia de la implantación del número único europeo de emergencia «112». El segundo informe de este tipo se publicó el 16 de diciembre de 2022[4].

La recopilación de datos para el presente informe se basó en preguntas concretas que sirvieron para evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos del Derecho de la UE y la mejora de los sistemas de punto de respuesta de seguridad pública (PSAP) nacionales. El período de notificación de los datos cuantitativos[5] (por ejemplo, el número de llamadas de emergencia al «112») comprende del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023. En lo que respecta a la evaluación de la disponibilidad de un sistema (por ejemplo, el despliegue de una solución para ubicar al llamante, una aplicación, etc.) este informe refleja la información más reciente disponible. El 4 de abril de 2024 se invitó a los Estados miembros y a los observadores del COCOM de países candidatos y del EEE a presentar sus respuestas a más tardar el 7 de junio de 2024.

Se instó a los Estados miembros a desarrollar sus herramientas de medición para hacer un seguimiento de una serie de indicadores con el fin de proporcionar datos precisos sobre el funcionamiento de sus sistemas de comunicación de emergencia. Cuando en el informe no se menciona a ningún Estado miembro en relación con una evaluación cualitativa o cuantitativa es porque no se facilitaron los datos correspondientes a los servicios de la Comisión.

2. LLAMADAS AL «112»

En 2023, el número de llamadas al número europeo de emergencia «112» aumentó un 15 % con respecto a 2021, hasta alcanzar la cifra de 176 millones. Asimismo, el número total de llamadas de emergencia, que abarca los números de emergencia nacionales en los países en los que estos aún se utilizan, aumentó un 6 %, hasta alcanzar la cifra de 285 millones. Las llamadas al «112» representaron el 62 % del total de las llamadas de emergencia en 2023.

[1] Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas (DO L 321 de 17.12.2018, p. 36).
[2] COCOM24-01.
[3] Comité de Comunicaciones establecido en virtud del artículo 118 del CECE.
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2022-report-implementation-112-eu-emergency-number
[5] Los datos cualitativos se recopilan cada dos años y solo afectan al año inmediatamente anterior al informe, al objeto de aligerar la carga administrativa de las autoridades notificadoras.

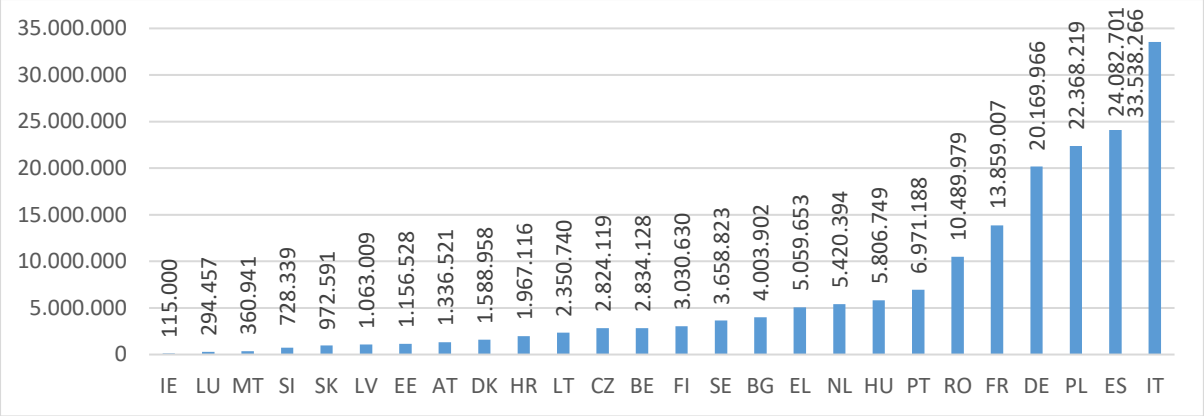


Gráfico 1. Número de llamadas al «112»

El «112» es el número único de emergencia en Dinamarca, Estonia, Finlandia, Malta, los Países Bajos, Portugal, Rumanía y Suecia. Sin embargo, en estos países tan solo se efectúa el 19 % de las llamadas al «112» dentro de la UE. La mayor parte de las llamadas al «112» se realiza en Estados miembros en los que todavía siguen utilizándose números nacionales. En estos Estados miembros, el uso del número único europeo de emergencia varía ampliamente, del 5 % en Irlanda al 97 % en Bulgaria.

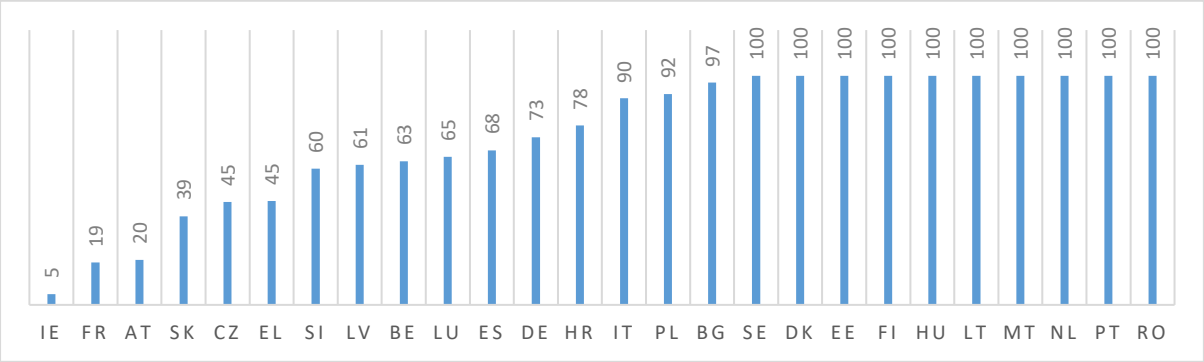


Gráfico 2. Porcentaje de llamadas al «112»

Las llamadas al «112» desde teléfonos móviles superaron con creces el número de llamadas desde teléfonos fijos. Por término medio, el 82 % de las llamadas se efectuaron desde teléfonos móviles en 2023. Sin embargo, el uso de teléfonos móviles para las comunicaciones de emergencia varía de unos Estados miembros a otros, desde el 65 % en Alemania y el 77 % en Italia hasta el 98 % en Chequia y el 99 % en Letonia.

La ratio de llamadas falsas[6] con respecto al número total de llamadas de emergencia sigue variando considerablemente según los Estados miembros[7], y en Portugal alcanza el 72 %. Algunos Estados miembros no permiten las llamadas desde teléfonos desprovistos de tarjetas SIM con el fin de reducir el riesgo de que las llamadas falsas puedan suponer una carga para el sistema del PSAP. Sin embargo, el acceso a los servicios de emergencia desde teléfonos

[6] Las llamadas falsas son las llamadas que no van seguidas de la intervención o de la asistencia del PSAP o los servicios de emergencia. No se considerarán llamadas falsas aquellas que comuniquen un caso de emergencia que ya haya dado lugar a una intervención o a la asistencia por parte del PSAP, de modo que no dan lugar a una intervención o asistencia independientes.

[7] Veinte Estados miembros proporcionaron información sobre las llamadas falsas.

desprovistos de tarjetas SIM es obligatorio en la mayor parte de los Estados miembros (diecinueve)[8].

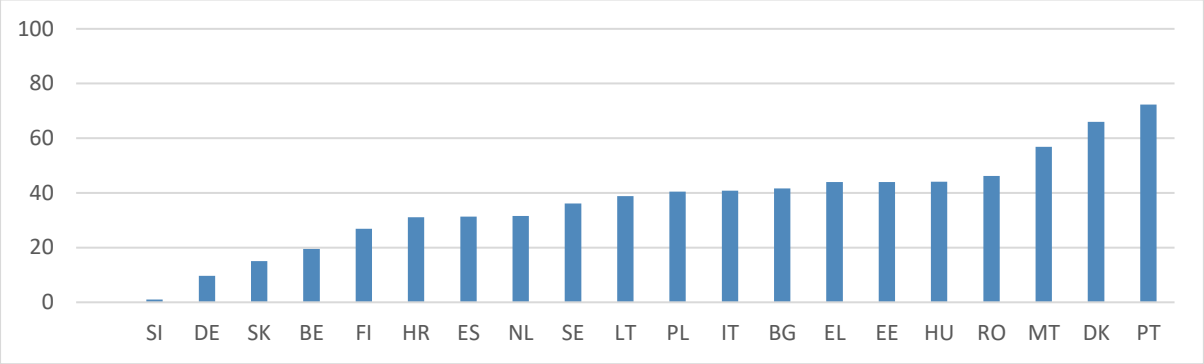


Gráfico 3. Llamadas falsas a los números de emergencia (%)

Diecisiete Estados miembros hicieron obligatorias las comunicaciones de emergencia basadas en SMS para todos los usuarios finales[9]. En trece Estados miembros[10], el SMS de emergencia se envía al «112». El número de comunicaciones de emergencia a través de SMS varía considerablemente en función del grado de promoción de este tipo de comunicación de emergencia, desde unas cuantas hasta decenas de miles. Catorce Estados miembros[11] confirman la disponibilidad del servicio gratuito de envío de SMS de emergencia.

Además de la posibilidad de acceder a los servicios de emergencia mediante una llamada al «112»[12], diecinueve Estados miembros introdujeron aplicaciones nacionales o regionales para todos los usuarios finales[13], las cuales posibilitan las comunicaciones de emergencia. Dependiendo de su diseño, estos medios de acceso permiten que los usuarios finales compartan información adicional con el PSAP, y aporten información sobre la ubicación basada en el terminal o garanticen una comunicación de texto con el PSAP. Alemania, Bélgica, Chipre, Finlandia, Polonia y Suecia confirmaron que el tráfico de datos generado por la aplicación para emergencias es de tarifa cero.

Las llamadas eCall se envían al PSAP eCall en caso de accidente. En 2023 se notificaron 658 392 llamadas eCall en total en los veintisiete Estados miembros, un 56 % más que en 2021, cuando se notificaron 421 000.

[8] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE.
[9] En algunos Estados miembros se ha introducido la comunicación a través de SMS exclusivamente para los usuarios finales con discapacidad, como se indica en la sección 8.
[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 (regional), BE, CY, CZ, DE, DK, ES, FI, HU, IT, LT, LU, LV, NL, MT, PL, RO, SE, SK.
[13] En algunos Estados miembros se ha introducido la comunicación basada en aplicaciones exclusivamente para los usuarios finales con discapacidad, como se indica en la sección 8.

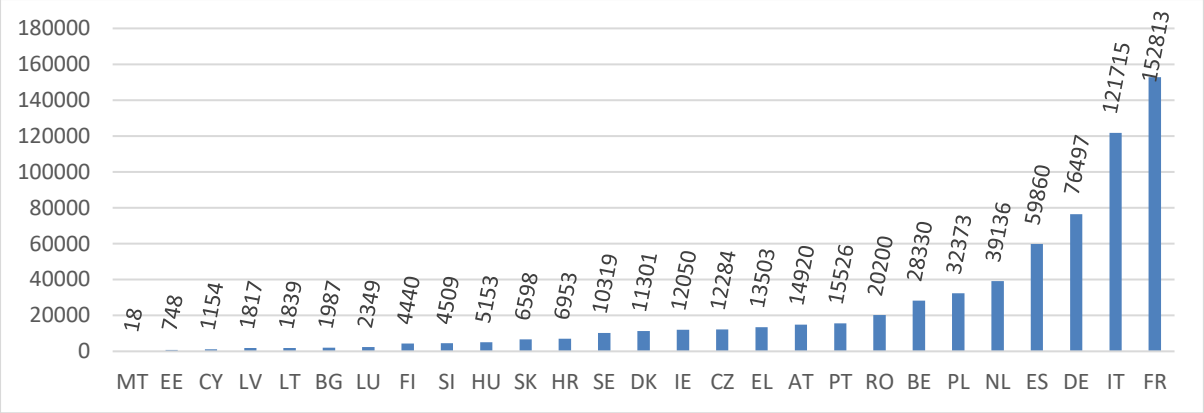


Gráfico 4. Número de llamadas eCall efectuadas en la UE

3. TIEMPO DE RESPUESTA[14]

Veintidós Estados miembros comunicaron que el tiempo medio de respuesta necesario para contactar con los servicios de emergencia era de diez segundos o menos.

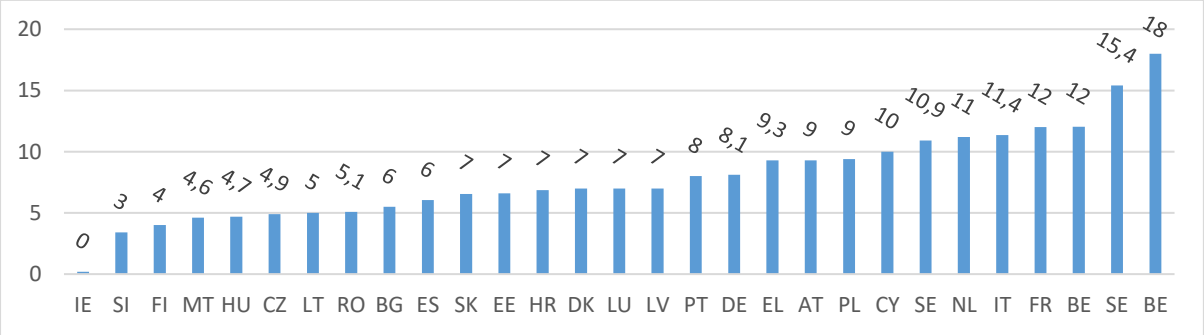


Gráfico 5. Tiempos medios de respuesta a las llamadas de emergencia (segundos)

4. ÍNDICE DE ABANDONO DE LLAMADAS

Veintisiete participantes[15] aportaron información sobre las llamadas que se presentan a los conmutadores del PSAP, pero que finalizan antes de ser respondidas por un operador humano. El abandono de las llamadas puede deberse a problemas de red, congestión de llamadas, fallos técnicos, capacidad de gestión, desconexión del llamante (posiblemente por haber marcado por error), etc. Si bien las llamadas involuntarias y la desconexión del llamante quedan fuera del control de los operadores del sistema del PSAP, la falta de capacidad de gestión apunta a la respuesta y la gestión inadecuadas de las llamadas al «112» en el sistema del PSAP nacional.

[14] El tiempo que transcurre entre el momento en que la llamada de emergencia se presenta al conmutador de primer nivel del PSAP y el momento en que esa llamada es respondida por un operador humano del PSAP.

[15] Austria no comunicó estos datos.

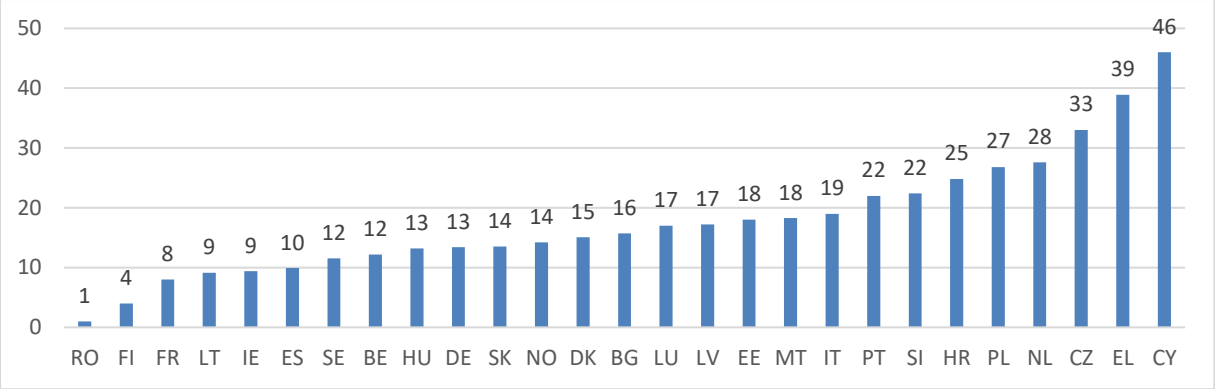


Gráfico 6. Porcentaje de llamadas a los números de emergencia abandonadas

5. DISPONIBILIDAD DE LA LOCALIZACIÓN DEL LLAMANTE

El artículo 109 del CECE hace obligatoria la puesta a disposición del PSAP más apropiado tanto de la información sobre la localización basada en redes como de la ubicación basada en el terminal[16], que es más precisa.

En la mayoría de los Estados miembros informantes[17], la falta de disponibilidad de información sobre la ubicación del llamante basada en redes se registra en menos del 3 % de las llamadas. Hungría (4 %), Irlanda (5 %), Estonia (6 %), Francia (7 %), España (11 %), Dinamarca (15 %) y Letonia (21 %) notificaron los mayores porcentajes de falta de información sobre la ubicación del llamante.

Quince Estados miembros, especialmente en lugares en los que se ha implantado la solución de localización móvil avanzada (AML por sus siglas en inglés)[18], facilitaron información sobre la disponibilidad de localización del llamante basada en el terminal. Incluso en los lugares en los que se ha actualizado el sistema del PSAP nacional para que reciba la AML, todavía existe un número considerable de llamadas que no se benefician de esta localización tan precisa (hasta el 60 % de las llamadas). Además de localizar al llamante final al «112», los Estados miembros también podrían habilitar la AML para las comunicaciones de emergencia por SMS.

Los llamantes finales itinerantes que visiten otros Estados miembros podrían hallarse en una situación más vulnerable en caso de emergencia, puesto que es posible que no sean capaces de describir su ubicación con exactitud. Si bien la AML se ha desplegado en veinticinco Estados miembros, Islandia y Noruega, solo ocho Estados miembros confirmaron que los usuarios finales itinerantes pueden acceder a la localización basada en el terminal[19].

[16] Aunque la precisión de la información sobre la localización basada en redes puede variar de 50 m a 40 000 m, la información sobre la ubicación basada en el terminal proporciona una ubicación mucho más precisa, de hasta 5 m.

[17] Quince Estados miembros facilitaron datos pertinentes: BG, CY, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO, 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. PRECISIÓN Y FIABILIDAD EN LA LOCALIZACIÓN DEL LLAMANTE

El artículo 109, apartado 6, del CECE exige a los Estados miembros que establezcan criterios para la precisión y la fiabilidad de la información sobre la ubicación del llamante. El Reglamento Delegado 2023/444[20] dispone los parámetros que las autoridades reguladoras competentes han de tener en cuenta a la hora de establecer los criterios de precisión y fiabilidad de la información sobre la ubicación del llamante. Estos criterios deben garantizar, dentro de los límites de la viabilidad técnica, que la posición del usuario final se localice de manera tan fiable y precisa como sea necesario para que los servicios de emergencia puedan acudir eficazmente a asistir al usuario final[21].

El artículo 8 del Reglamento Delegado obliga a los Estados miembros a informar sobre la adopción de los criterios y a explicar cómo han tenido en cuenta los parámetros establecidos en el Reglamento Delegado a más tardar el 5 de marzo de 2024.

De conformidad con el artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento Delegado, diecisiete Estados miembros[22] notificaron criterios sobre la exactitud y fiabilidad de la localización de los llamantes. Todos estos Estados miembros informaron de que, en el caso de las redes fijas, la localización del llamante se facilita en términos de dirección física del punto de terminación de la red, cuya fiabilidad oscila entre el 60 y el 100 %. En el caso de las redes móviles, ocho Estados miembros[23] notificaron una exactitud de 50 m para el 80 % de las comunicaciones móviles. Otros Estados miembros notificaron criterios de exactitud de hasta 100 m y fiabilidad de entre el 55 y el 80 %, excepto en el caso de los Países Bajos, que notificaron 5 000 m como criterio. En el anexo I se ofrece una visión general de los criterios de exactitud y fiabilidad de la información sobre la ubicación de los llamantes comunicada por los Estados miembros.

La solución de localización móvil avanzada (AML) que deriva de la solución de localización del llamante del teléfono se aplica en el territorio de veinticinco Estados miembros[24] y Noruega.

7. TIEMPO MEDIO NECESARIO PARA LA RECEPCIÓN DE LA LOCALIZACIÓN DEL LLAMANTE POR PARTE DEL OPERADOR DEL 112

Gracias a la implantación del sistema *push* (sistemático) o del sistema automático *pull* (previa solicitud), todos los Estados miembros comunicaron tiempos prácticamente instantáneos (hasta diez segundos) para la transmisión de información sobre la «localización del llamante basada en la red».

Debido a su propia arquitectura, las «tecnologías de localización basada en el terminal» dependen de la velocidad de los terminales para obtener los parámetros de localización

[20] Reglamento Delegado (UE) 2023/444 de la Comisión de 16 de diciembre de 2022 por el que se complementa la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo con medidas para garantizar el acceso efectivo a los servicios de emergencia a través de las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia «112».

[21] Asunto C 417/18; Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Cuarta) de 5 de septiembre de 2019, AW y otros / 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

pertinentes de las redes wifi o del GNSS. Sobre la base de los informes de veintidós Estados miembros, se confirmó que la transmisión de la localización basada en el terminal podría ser desde prácticamente instantánea a tardar hasta veintiocho segundos.

8. ACCESO A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA EN ITINERANCIA EN LA UE

Todos los Estados miembros y Noruega comunicaron la disponibilidad de acceso al «112» y a información sobre la ubicación del llamante basada en redes en el caso de las llamadas itinerantes.

Dieciséis Estados miembros[25] facilitaron información sobre el número de llamadas efectuadas al «112» por usuarios finales itinerantes. Estos Estados miembros representan más de la mitad de las llamadas de emergencia al «112». A partir de estos datos puede extrapolarse que los usuarios finales itinerantes efectuaron 2,7 millones de llamadas de emergencia al «112» en la UE, lo que representa el 1,56 % de todas las llamadas al «112».

9. ACCESO DE LOS USUARIOS FINALES CON DISCAPACIDAD A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA

De conformidad con el artículo 109, apartado 5, del CECE, los Estados miembros están obligados a velar por que el acceso a los servicios de emergencia para los usuarios finales con discapacidad sea equivalente al acceso del que disfruten otros usuarios finales. El artículo 4 del Reglamento Delegado establece los requisitos de equivalencia funcional. Las soluciones de accesibilidad implantadas deben replicar (ser equivalentes a) la comunicación de voz bidireccional garantizada en el caso de una llamada al «112», incluso en itinerancia. En virtud de la equivalencia, los Estados miembros también deben velar por que la ubicación del llamante se comunique al PSAP más apropiado a fin de que los servicios de emergencia puedan intervenir eficazmente.

Con vistas a cumplir esta obligación, los Estados miembros han aplicado una amplia gama de soluciones de accesibilidad especiales para los usuarios finales con discapacidad, como texto en tiempo real, servicios de conversación total[26], SMS, aplicaciones para emergencias, servicios web, servicios de conversión y acceso desde dispositivos especiales.

La tecnología más utilizada es la de los SMS, que garantiza una interacción bidireccional basada en texto entre la persona que alerta a los servicios de emergencia y el PSAP. La tecnología de SMS está disponible para los usuarios finales con discapacidad en veintitrés Estados miembros[27] y Noruega.

Se han desplegado aplicaciones para emergencias en diecisiete Estados miembros[28] y Noruega. En función de su diseño, pueden depender de que se inicie una llamada de emergencia o una comunicación mediante SMS, pero también pueden servir como plataforma para facilitar comunicaciones avanzadas de texto en tiempo real y servicios de conversación

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

[26] Conforme a la definición recogida en el artículo 2 del CECE: (35) «"servicios de conversación total": un servicio de conversación multimedia en tiempo real que proporciona transferencia bidireccional simétrica en tiempo real de vídeo en movimiento, texto en tiempo real y voz entre usuarios de dos o más ubicaciones».

[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.

total. Además, las aplicaciones pueden aportar una localización precisa obtenida del terminal basada en los datos de posicionamiento del GNSS y de redes wifi (de 5 a 100 m).

Los servicios de conversión para usuarios finales con discapacidad también pueden convertir una comunicación para acceder a servicios de emergencia. Sin embargo, la localización del usuario no siempre está disponible para este medio de acceso en los Estados miembros en la actualidad.

Además, la Directiva europea de accesibilidad[29] prevé la disponibilidad de comunicaciones de emergencia utilizando texto en tiempo real además de voz o, cuando se disponga de vídeo, la sincronización de todos ellos como una conversación completa[30]. Los Estados miembros notificaron, de conformidad con el artículo 7, apartado 1, del Reglamento Delegado (UE) 2023/444, el despliegue previsto de comunicaciones de emergencia en tiempo real, tal como se presenta en el anexo III.

En el anexo se presenta un resumen de los medios de acceso alternativos para los usuarios finales con discapacidad utilizados actualmente en la UE.

10. ACTUALIZACIONES DE LA PSAP EN LOS ESTADOS MIEMBROS

En el Reglamento Delegado (UE) 2023/444[31] se reconoce que la migración de las tecnologías de conmutación de circuitos a las de conmutación de paquetes en las redes de comunicaciones electrónicas daría lugar a la utilización de nuevos medios de comunicación de emergencia. Las tecnologías de conmutación de paquetes facilitan unas comunicaciones de emergencia versátiles que se adaptan por igual a las necesidades de los usuarios finales y a los servicios de emergencia. Los servicios de voz se ejecutarán a través del sistema IMS basado en tecnologías VoIP de gestión fija y móvil, tales como Voice over Long Term Evolution (VoLTE), Voice over New Radio (VoNR en 5G) y Voice over Wi-Fi (VoWiFi). Las tecnologías con conmutación de paquetes también permitirían servicios de texto y vídeo, tales como texto en tiempo real y servicios de conversación total, según lo dispuesto por la Directiva europea de accesibilidad. Información contextual clave como la ubicación del llamante o el conjunto mínimo de datos para eCall podría complementarse con la nueva tecnología con otra información de salvamento disponible en el dispositivo, a través de diversos sensores o en la red.

Para aprovechar plenamente el potencial de las tecnologías digitales bastaría con que los servicios de comunicación de emergencia y los sistemas de PSAP nacionales fueran capaces de sacar partido de los avances tecnológicos.

El Derecho de la UE ya dispone la actualización de los sistemas nacionales de PSAP para poder gestionar comunicaciones de emergencia específicas que funcionen con tecnología de conmutación de paquetes. En virtud de la Directiva europea de accesibilidad, los sistemas nacionales de PSAP tendrán que soportar y manejar texto en tiempo real o conversación total a más tardar el 28 de junio de 2025, o como excepción, a más tardar el 28 de junio de 2027[32].

[29] Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.
[30] Artículo 4, apartado 1, y anexo I, sección IV, letra a), de la Directiva europea de accesibilidad.
[31] Considerando 2 del Reglamento Delegado (UE) 2023/444.
[32] Artículo 4, apartado 8, y anexo I, sección V, de la Directiva europea de accesibilidad.

Estos servicios de comunicación de emergencia solo podrán utilizar tecnología de conmutación de paquetes.

El plazo legal de la actualización de los sistemas de PSAP nacionales para poder manejar un eCall basado en el sistema IMS se establece en el Reglamento Delegado (UE) 2024/1084 de la Comisión[33]. En consecuencia, las infraestructuras nacionales de PSAP tendrán que actualizarse a más tardar el 1 de enero de 2026.

De conformidad con el artículo 7 del Reglamento Delegado 2023/444 los Estados miembros elaborarán y transmitirán a la Comisión, a más tardar el 5 de noviembre de 2023, una hoja de ruta para la actualización del sistema nacional de PSAP a fin de poder recibir, responder y tramitar las comunicaciones de emergencia mediante la tecnología de conmutación de paquetes. Veintitrés Estados miembros[34] y Noruega facilitaron la información pertinente. En algunos Estados miembros ya se ha producido la migración a las tecnologías de conmutación de paquetes. De los datos notificados se desprende que las comunicaciones de emergencia mediante conmutación de paquetes deberían de estar disponibles en todos los Estados miembros a más tardar en 2027. Los Estados miembros también informaron sobre cuándo los PSAP serían capaces de manejar texto en tiempo real. Aunque este medio de acceso ya existe en algunos Estados miembros, todos los PSAP de la UE deberán poder manejar texto en tiempo real a más tardar a finales de 2027. En el anexo III se ofrecen más datos sobre las hojas de ruta de los Estados miembros para la actualización de los sistemas nacionales de PSAP.

11. CONCLUSIONES

A continuación se resumen las principales constataciones del informe.

- El porcentaje de llamadas de emergencia al número único europeo de emergencia «112» aumentó considerablemente respecto a 2021 y representaba el 62 % de todas las llamadas de emergencia: de un total de 285 millones de llamadas efectuadas en la UE, 176 millones de llamadas lo fueron al «112». Se calcula que los usuarios finales itinerantes realizaron 2,7 millones de llamadas de emergencia al número único europeo de emergencia «112», lo que representa el 1,56 % de todas las llamadas al «112».

- La utilización de la localización del llamante basada en el terminal siguió mejorando en la UE. En septiembre de 2024, veinticinco Estados miembros, Islandia y Noruega garantizaban que la AML estuviera habilitada en sus sistemas de PSAP. Sin embargo, solo ocho Estados miembros confirmaron que los usuarios finales itinerantes podían acceder a la ubicación basada en el terminal.

- Los usuarios finales con discapacidad no se benefician aún de unos medios de acceso a los servicios de emergencia totalmente equivalentes, especialmente en situación de itinerancia. Cuando estos usuarios finales no pueden efectuar una llamada al «112», tienen que depender de soluciones nacionales fragmentadas. No obstante, se prevé

[33] Reglamento Delegado (UE) 2024/1084 de la Comisión, de 6 de febrero de 2024, que modifica el Reglamento Delegado (UE) n.º 305/2013, por el que se complementa la Directiva 2010/40/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que se refiere al suministro armonizado de un número de llamada de emergencia en toda la Unión (eCall)

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

que esta situación cambie a medida que los Estados miembros vayan preparando sus sistemas de PSAP para el manejo de llamadas y los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas lo vayan haciendo para utilizar textos interoperables en tiempo real a más tardar en junio de 2025, en consonancia con los requisitos de la Directiva europea de accesibilidad.

- Los sistemas nacionales de PSAP se están adaptando a la tecnología de conmutación de paquetes. Así lo dispone el Derecho de la UE sobre las comunicaciones de texto en tiempo real y eCall, con plazos de aplicación en 2025, 2026 y 2027. Se prevé que las infraestructuras de los PSAP sean cada vez más versátiles y redundantes, y que soporten diversos tipos de comunicaciones de emergencia.

ANEXO I. ARTÍCULO 8, APARTADO 1, LETRA A): CRITERIOS DE EXACTITUD Y FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA LOCALIZACIÓN DE LOS LLAMANTES

	Redes móviles		Redes fijas	
	Criterio de precisión (metros)	Criterio de fiabilidad (%)	Criterio de exactitud (información relativa a la dirección física del punto de terminación de red)	Criterio de fiabilidad (%)
AT	No procede	No procede	No procede	No procede
BE	No procede	No procede	Sí	94 %
BG	50 m	80 %	Sí	90 %
CY	No procede	No procede	No procede	No procede
CZ	100 m	55 %	Sí	100 %
DE	No procede	No procede	Sí	No procede
DK	50 m	80 %	Sí	No procede
EE	50 m	60 %	Sí	60 %
EL	No procede	No procede	No procede	No procede
ES	No procede	No procede	No procede	No procede
FI	50 m	80 %	Sí	100 %
FR	No procede	No procede	No procede	No procede
HR	50 m	80 %	Sí	No procede
HU	No procede	No procede	No procede	No procede
IE	50 m	80 %	Sí	99 %
IT	50 m	80 %	Sí	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 %	Sí	95 %
LU	No procede	No procede	No procede	No procede
LV	No procede	No procede	Sí	100 %
MT	No procede	No procede	No procede	No procede
NO	No procede	No procede	No procede	No procede
NL	5000 m	85 %	No procede	No procede
PL	No procede	No procede	Sí	100 %
PT	100 m	60 %	Sí	95 %
RO	No procede	No procede	Sí	95 %
SE	50 m	80 %	Sí	99 %
SI	No procede	No procede	No procede	No procede
SK	No procede	No procede	No procede	No procede

ANEXO II. MEDIOS ALTERNATIVOS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA EN LOS ESTADOS MIEMBROS DE LA UE Y LOS PAÍSES DEL EEE

	Característica disponible
	Característica no disponible

	Medios de acceso	Interactivo	Ubicación del usuario	Sin registro	Gratuito	Acceso en itinerancia	Itinerancia gratuita	Número de acceso
AT	SMS a un número largo							580
	Aplicación							294
BE	SMS a un número corto							No procede
	Aplicación (112.be)							No procede
BG	RTT (a través de aplicación 112 Bulgaria)							No procede
	Aplicación (112 Bulgaria)							4
	Servicio basado en la web							
CY	SMS al 112							No procede
	RTT (a través de aplicación 112 Chipre/IOS 11 Chipre)							No procede
CZ	SMS al 112							739
	Aplicación (zachranka)							No procede
	Acceso de emergencia basado en la web							No procede
	Servicio de retransmisión de accesibilidad general							No procede
	Servicio de retransmisión de emergencia especializado							No procede
	Dispositivos especializados desde lugares fijos							0
DE	Aplicación							9671*
	Servicio de retransmisión general							772
DK	SMS a un número largo							95
EE	SMS al 112							838
EL	SMS al 112							1478
ES	SMS regional a números largos							338
	Servicio de retransmisión de emergencia especializado (videollamada)							200
	Aplicación							200
FI	SMS al 112							5950
FR	SMS al 114							305,452
	Conversación total como servicio de red							No procede

	Medios de acceso	Interactivo	Ubicación del usuario	Sin registro	Gratuito	Acceso en itinerancia	Itinerancia gratuita	Número de acceso
	Aplicación							No procede
	Acceso de emergencia basado en la web							No procede
	RTT como servicio de red (www.info.urgence114.fr)							No procede
	RTT como servicio de aplicación (www.info.urgence114.fr)							No procede
	Servicio de retransmisión de emergencia especializado							No procede
HR	SMS al 112							15
HU	SMS al 112							18890
	Aplicación (112-SOS)							
IE	SMS al 112							1.279
IT	Aplicación (Flag Mii)							No procede
	Aplicación (Where ARE U)							No procede
	Servicio de retransmisión de emergencia especializado							No procede
LT	SMS al 112							39,464
	Aplicación (112 app)							186
LU	SMS al 112							No procede
	Aplicaciones (GouvAlert, Echo 112)							No procede
LV	SMS al 112							No procede
	Aplicación							No procede
MT	SMS a un número largo							4
	Aplicación 112.mt							228
	Servicio web 112.mt							
	RTT sobre red (número largo)							
	RTT sobre aplicación							
	Informe a través de 112.mt							
NL	RTT sobre aplicación (112NL)							No procede
	Acceso de emergencia basado en la web							No procede
	SMS al 112							No procede
	Servicio de retransmisión de emergencia especializado							No procede
	Servicio de retransmisión de accesibilidad general							No procede
PL	Aplicación (Alarm 112)							1,836

	Medios de acceso	Interactivo	Ubicación del usuario	Sin registro	Gratuito	Acceso en itinerancia	Itinerancia gratuita	Número de acceso
PT	SMS a un número largo							No procede
	Aplicación para emergencias							7
RO	SMS al 113							No procede
SE	SMS al 112							142
	Servicio de retransmisión general							1,083
SI	SMS al 112							No procede
	Acceso de emergencia basado en la web							No procede
SK	SMS al 112							No procede
NO	SMS al 112							No procede
	Aplicación, servicio web y enlace (mismo sitio)							

* desde 28.9.2021.

ANEXO III. ARTÍCULO 7, APARTADO 2: HOJA DE RUTA DE LA ACTUALIZACIÓN DE LOS SISTEMAS NACIONALES DE PSAP A LA TECNOLOGÍA DE CONMUTACIÓN DE PAQUETES

	Fecha de migración a la comunicación de emergencia por conmutación de paquetes del sistema PSAP	PSAP capaz de manejar texto en tiempo real
AT	Segundo trimestre de 2025	Segundo trimestre de 2025
BE	Primer trimestre de 2025	27 de junio de 2027
BG	30 de marzo de 2026	30 de marzo de 2026
CY	1 de enero de 2026	No procede
CZ	1 de marzo de 2025	1 de octubre de 2026
DE	Migración del PSAP	No procede
DK	Migración del PSAP	Verano de 2027
EE	28 de junio de 2025	28 de junio de 2025
EL	Migración del PSAP	Segundo trimestre de 2026
ES	Julio de 2024	No procede
FI	Migración del PSAP	Verano de 2025
FR	No procede	No procede
HR	26 de febrero de 2025	28 de junio de 2025
HU	Cuarto trimestre de 2024	No procede
IE	2024	Cuarto trimestre de 2024
IT	Mayo de 2025	No procede
LT	Octubre de 2026	Marzo de 2027
LU	No procede	No procede
LV	No procede	No procede
MT	Migración del PSAP	Sí, para la aplicación
NO	No procede	No procede
NL	Entre mediados de 2026 y finales de 2027	Sí, para la aplicación RTT nativo a mediados de 2026
PL	Abril de 2025	Junio de 2025
PT	Mayo de 2024	Enero de 2025
RO	Cuarto trimestre de 2025	Cuarto trimestre de 2027
SE	Migración del PSAP	Tercer trimestre de 2025
SI	Primer trimestre de 2025	Finales de 2025
SK	Tercer trimestre de 2024	No procede