ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 18.12.2024
COM(2024) 575 final

ΕΚΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

για την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης «112»

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην παρούσα έκθεση εξετάζεται η αποτελεσματικότητα της εφαρμογής του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης «112» σύμφωνα με το άρθρο 109 παράγραφος 4 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών[1]. Η έκθεση βασίζεται στις απαντήσεις των κρατών μελών και της Νορβηγίας στο ερωτηματολόγιο[2], οι οποίες υποβλήθηκαν στην επιτροπή επικοινωνιών (στο εξής: COCOM)[3] σχετικά με την εφαρμογή των επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης και του ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης «112» και στις εκθέσεις που υπέβαλαν τα κράτη μέλη βάση του άρθρου 7 παράγραφος 1 και του άρθρου 8 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού 2023/444. Πρόκειται για τη δέκατη έκτη αντίστοιχη διαδικασία συλλογής δεδομένων που έχουν διεξαγάγει οι υπηρεσίες της Επιτροπής από το 2007.

Σύμφωνα με το άρθρο 109 παράγραφος 4 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η Επιτροπή υποχρεούται να υποβάλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο, έως τις 21 Δεκεμβρίου 2020, και στη συνέχεια ανά διετία, έκθεση σχετικά με την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης «112». Η δεύτερη σχετική έκθεση δημοσιεύθηκε στις 16 Δεκεμβρίου 2022[4].

Η συλλογή δεδομένων για την τρέουσα έκθεση βασίστηκε σε συγκεκριμένες ερωτήσεις που χρησιμεύουν για την αξιολόγηση του επιπέδου εφαρμογής των απαιτήσεων του δικαίου της ΕΕ και τη βελτίωση των εθνικών συστημάτων κέντρου λήψης κλήσεων έκτακτης ανάγκης (στο εξής: PSAP). Η περίοδος αναφοράς για τα ποσοτικά δεδομένα[5] (π.χ. αριθμός κλήσεων έκτακτης ανάγκης στο «112») ορίζεται από την 1η Ιανουαρίου 2023 έως τις 31 Δεκεμβρίου 2023. Ως προς την αξιολόγηση της διαθεσιμότητας ενός συστήματος (π.χ. ανάπτυξη λύσης εντοπισμού του καλούντος, εφαρμογή κ.λπ.), στην παρούσα έκθεση αποτυπώνονται οι πλέον πρόσφατες διαθέσιμες πληροφορίες. Τα κράτη μέλη και οι παρατηρητές της COCOM από υποψήφιες χώρες και χώρες του ΕΟΧ κλήθηκαν στις 4 Απριλίου 2024 να υποβάλουν τις απαντήσεις τους έως τις 7 Ιουνίου 2024.

Τα κράτη μέλη κλήθηκαν να αναπτύξουν τα οικεία εργαλεία μέτρησης για την παρακολούθηση σειράς δεικτών προκειμένου να παράσχουν ακριβή δεδομένα σχετικά με τη λειτουργία των συστημάτων επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης. Όταν, στην παρούσα έκθεση, δεν αναφέρονται κράτη μέλη σε σχέση με ποιοτική ή ποσοτική αξιολόγηση, αυτό συνεπάγεται ότι δεν παρασχέθηκαν τα σχετικά δεδομένα στις υπηρεσίες της Επιτροπής.

2. ΚΛΗΣΕΙΣ ΣΤΟ «112»

Το 2023 οι κλήσεις προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης «112» αυξήθηκαν κατά 15 % σε 176 εκατομμύρια σε σύγκριση με το 2021. Από την άλλη πλευρά, ο συνολικός αριθμός κλήσεων έκτακτης ανάγκης, συμπεριλαμβανομένων των εθνικών αριθμών έκτακτης

[1] Οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Δεκεμβρίου 2018, για τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ΕΕ L 321 της 17.12.2018, σ. 36).

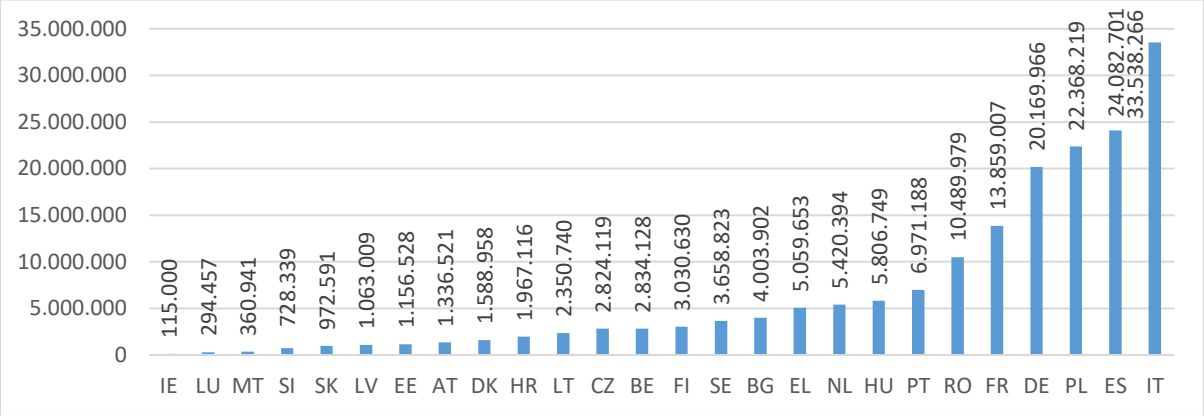
[2] COCOM24-01

[3] Η επιτροπή επικοινωνιών συστάθηκε βάσει του άρθρου 118 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2022-report-implementation-112-eu-emergency-number

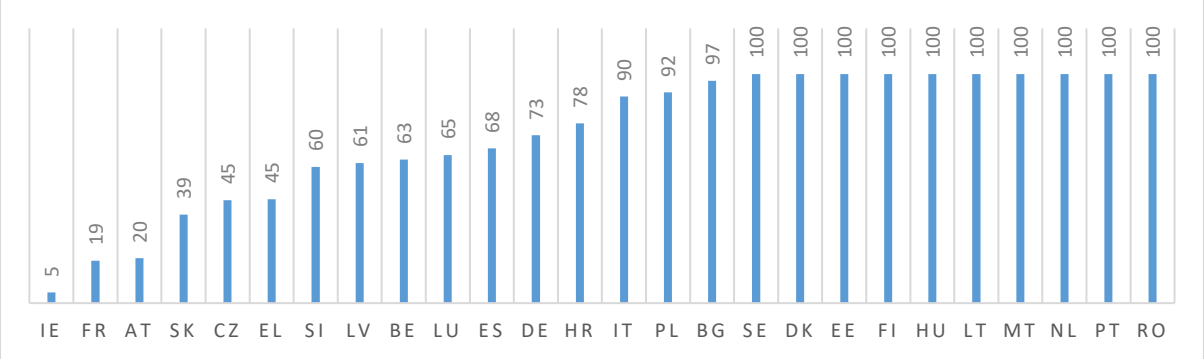
[5] Τα ποσοτικά στοιχεία συλλέγονται ανά διετία και αφορούν μόνο το έτος που προηγείται της έκθεσης, προκειμένου να μειωθεί η διοικητική επιβάρυνση που επωμίζονται οι αρχές οι οποίες υποβάλλουν τις εκθέσεις.

ανάγκης, όπου εξακολουθούν να χρησιμοποιούνται, αυξήθηκε κατά 6 % στα 285 εκατομμύρια. Το 2023 οι κλήσεις προς τον αριθμό «112» αντιπροσώπευαν το 62 % του συνόλου των κλήσεων έκτακτης ανάγκης.



Διάγραμμα 1. Αριθμός κλήσεων στο «112»

Το «112» είναι ο ενιαίος αριθμός έκτακτης ανάγκης στη Δανία, την Εσθονία, τη Μάλτα, τις Κάτω Χώρες, την Πορτογαλία, τη Ρουμανία, τη Φινλανδία και τη Σουηδία. Ωστόσο, σε αυτές τις χώρες πραγματοποιείται μόνο το 19 % των κλήσεων προς τον αριθμό «112» στην ΕΕ. Η μεγάλη πλειονότητα των κλήσεων προς τον αριθμό «112» πραγματοποιήθηκε σε κράτη μέλη όπου εξακολουθούν να χρησιμοποιούνται εθνικοί αριθμοί. Στα εν λόγω κράτη μέλη, η χρήση του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης παρουσιάζει μεγάλες αποκλίσεις, από 5 % στην Ιρλανδία έως 97 % στη Βουλγαρία.



Διάγραμμα 2. Ποσοστό κλήσεων στο «112»

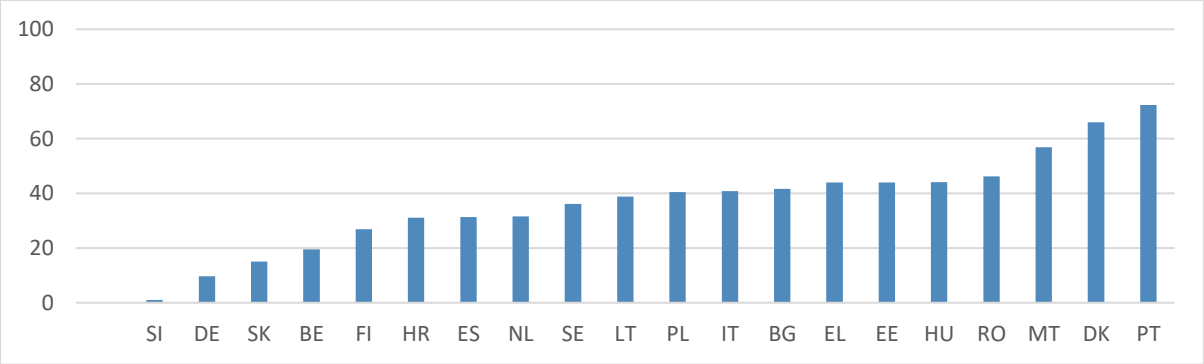
Οι κλήσεις στο «112» από κινητά τηλέφωνα υπερέβησαν κατά πολύ τον αριθμό κλήσεων από σταθερά τηλέφωνα. Κατά μέσο όρο, το 82 % των κλήσεων το 2023 πραγματοποιήθηκε από κινητά τηλέφωνα. Ωστόσο, η χρήση κινητών τηλεφώνων για σκοπούς επικοινωνίας έκτακτης ανάγκης παρουσιάζει διαφορές μεταξύ των κρατών μελών, από 65 % στη Γερμανία και 77 % στην Ιταλία έως 98 % στην Τσεχική Δημοκρατία και 99 % στη Λετονία.

Το ποσοστό των εσφαλμένων κλήσεων[6] επί του συνολικού αριθμού των κλήσεων έκτακτης ανάγκης εξακολουθεί να παρουσιάζει σημαντικές διαφορές μεταξύ των κρατών μελών[7], και

[6] Οι εσφαλμένες κλήσεις είναι κλήσεις οι οποίες δεν ακολουθούνται από παρέμβαση ή παροχή βοήθειας από το PSAP ή από τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Οι κλήσεις κατά τις οποίες αναφέρεται συμβάν έκτακτης ανάγκης που έχει ήδη ενεργοποιήσει παρέμβαση ή παροχή βοήθειας από την πλευρά του PSAP και οι οποίες, επομένως, δεν ενεργοποιούν χωριστή παρέμβαση ή παροχή βοήθειας δεν θεωρούνται εσφαλμένες κλήσεις.

[7] 20 κράτη μέλη υπέβαλαν πληροφορίες σχετικά με εσφαλμένες κλήσεις.

στην Πορτογαλία ανέρχεται στο 72 %. Ορισμένα κράτη μέλη δεν επιτρέπουν κλήσεις από τηλέφωνα χωρίς κάρτα SIM, προκειμένου να μειωθεί ο κίνδυνος εσφαλμένων κλήσεων οι οποίες θα μπορούσαν ενδεχομένως να επιβαρύνουν το σύστημα PSAP. Ωστόσο, η πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης από τηλέφωνα χωρίς κάρτα SIM επιβάλλεται στην πλειονότητα των κρατών μελών (19)[8].



Διάγραμμα 3. Εσφαλμένες κλήσεις σε αριθμούς έκτακτης ανάγκης (%)

17 κράτη μέλη όρισαν μέσα επικοινωνίας έκτακτης ανάγκης μέσω αποστολής SMS για όλους τους τελικούς χρήστες[9]. Σε 13 κράτη μέλη[10], το SMS έκτακτης ανάγκης αποστέλλεται στο «112». Ο αριθμός των επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης μέσω SMS παρουσιάζει μεγάλες διακυμάνσεις, από λιγοστές έως δεκάδες χιλιάδες κλήσεις, ανάλογα με το επίπεδο προώθησης του συγκεκριμένου τύπου επικοινωνίας έκτακτης ανάγκης. 14 κράτη μέλη[11] επιβεβαιώνουν ότι διασφαλίζεται η δωρεάν παροχή της αποστολής SMS για συμβάντα έκτακτης ανάγκης.

Πέραν της δυνατότητας πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης με κλήση προς τον αριθμό «112», 19 κράτη μέλη[12] ανέπτυξαν εθνικές ή περιφερειακές εφαρμογές που είναι διαθέσιμες σε όλους τους τελικούς χρήστες[13] και παρέχουν δυνατότητα επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης. Τα εν λόγω μέσα πρόσβασης, ανάλογα με τον σχεδιασμό τους, παρέχουν στους τελικούς χρήστες τη δυνατότητα να κοινοποιούν πρόσθετες πληροφορίες στο PSAP, να παρέχουν πληροφορίες εντοπισμού του καλούντος που αντλούνται βάσει χειροσυσκευής ή να εξασφαλίζουν επικοινωνία με το PSAP βάσει κειμένου. Το Βέλγιο, η Γερμανία, η Κύπρος, η Πολωνία, η Σουηδία και η Φινλανδία επιβεβαίωσαν ότι η κίνηση δεδομένων που δημιουργεί η εφαρμογή έκτακτης ανάγκης παρέχεται με μηδενικές τιμές.

[8] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE.

[9] Η επικοινωνία μέσω SMS έχει αναπτυχθεί σε ορισμένα κράτη μέλη αποκλειστικά για τελικούς χρήστες με αναπηρία, όπως αναφέρεται στην ενότητα 8.

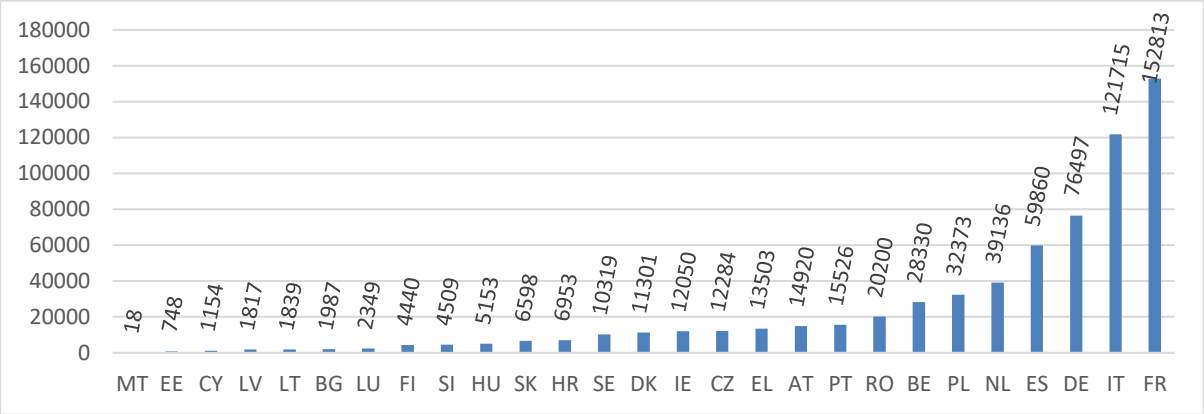
[10] CY, EE, EL, FI, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.

[11] AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.

[12] AT (σε περιφερειακό επίπεδο), BE, CY, CZ, DE, DK, ES, FI, HU, IT, LT, LU, LV, NL, MT, PL, RO, SE, SK.

[13] Η επικοινωνία μέσω εφαρμογής έχει αναπτυχθεί σε ορισμένα κράτη μέλη αποκλειστικά για τελικούς χρήστες με αναπηρία, όπως αναφέρεται στην ενότητα 8.

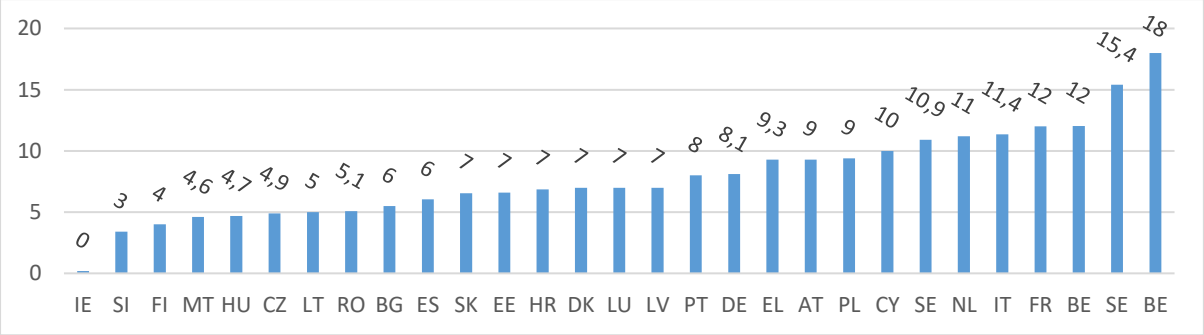
Οι κλήσεις eCall δρομολογούνται στο PSAP για κλήσεις eCall σε περίπτωση ατυχήματος. Το 2023 αναφέρθηκαν συνολικά 658 392 κλήσεις eCall από 27 κράτη μέλη, δηλαδή 56 % περισσότερες απ' ό,τι το 2021, όταν είχαν αναφερθεί 421 000 κλήσεις eCall.



Διάγραμμα 4. Αριθμός κλήσεων eCall που πραγματοποιήθηκαν στην ΕΕ

3. ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ[14]

22 κράτη μέλη ανέφεραν χρόνους ίσους προς 10 δευτερόλεπτα ή λιγότερο όσον αφορά τον μέσο χρόνο απάντησης που απαιτείται για την επικοινωνία με τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.



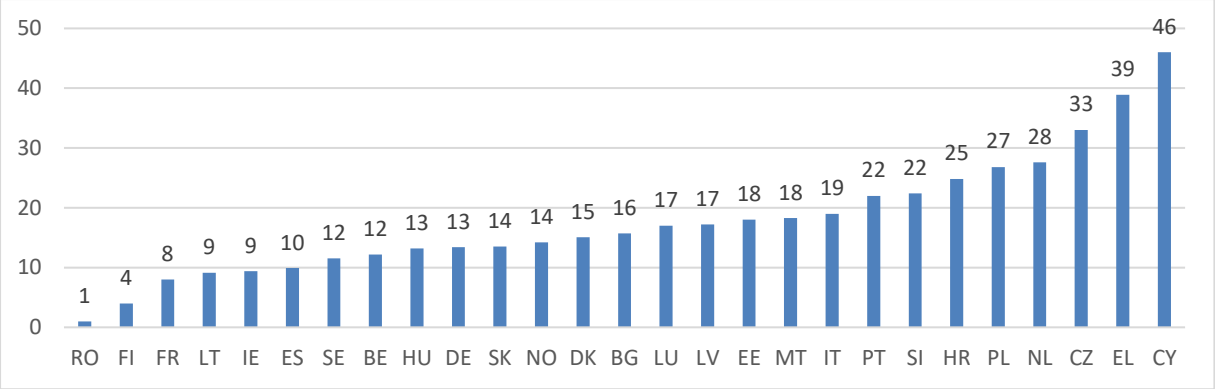
Διάγραμμα 5. Μέσοι χρόνοι απάντησης σε κλήσεις έκτακτης ανάγκης (δευτερόλεπτα)

4. ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΛΗΣΕΩΝ

27 απαντήσαντες υπέβαλαν στοιχεία[15] σχετικά με τις κλήσεις που εμφανίστηκαν στα κέντρα μεταγωγής PSAP, οι οποίες όμως τερματίστηκαν προτού απαντηθούν από άνθρωπο-χειριστή. Τερματισμοί κλήσεων μπορούν να προκληθούν από προβλήματα του δικτύου, συμφόρηση των κλήσεων, τεχνικές βλάβες, ικανότητα διεκπεραίωσης, αποσύνδεση του καλούντος (πιθανή πραγματοποίηση της κλήσης κατά λάθος) κ.λπ. Μολονότι οι ακούσιες κλήσεις και η αποσύνδεση του καλούντος δεν εμπίπτουν στον έλεγχο των χειριστών του συστήματος PSAP, η έλλειψη ικανότητας διεκπεραίωσης υποδεικνύει την απουσία επαρκούς απάντησης και διεκπεραίωσης των κλήσεων προς το «112» στο εθνικό σύστημα PSAP.

[14]Ο χρόνος που μεσολαβεί από τη στιγμή που εμφανίζεται η κλήση έκτακτης ανάγκης στο κέντρο μεταγωγής 1ου σταδίου του PSAP μέχρι τη στιγμή που η κλήση απαντάται από άνθρωπο-χειριστή του PSAP.

[15]Η Αυστρία δεν υπέβαλε τα εν λόγω στοιχεία.



Διάγραμμα 6. Ποσοστό κλήσεων σε αριθμούς έκτακτης ανάγκης οι οποίες τερματίστηκαν προτού απαντηθούν

5. ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΚΑΛΟΥΝΤΟΣ

Το άρθρο 109 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών καθιστά υποχρεωτική τη διαθεσιμότητα τόσο των πληροφοριών βάσει δικτύου όσο και των ακριβέστερων πληροφοριών εντοπισμού του καλούντος που αντλούνται βάσει χειροσυσκευής[16] προς το πλέον κατάλληλο PSAP.

Στην πλειονότητα των κρατών μελών που υπέβαλαν στοιχεία[17], η έλλειψη διαθεσιμότητας πληροφοριών εντοπισμού του καλούντος βάσει δικτύου προκύπτει σε ποσοστό κάτω από το 3 % των κλήσεων. Υψηλότερα ποσοστά μη παροχής πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος σημειώθηκαν στην Ουγγαρία (4 %), την Ιρλανδία (5,5 %), την Εσθονία (6 %), τη Γαλλία (7 %), την Ισπανία (11 %), τη Δανία (15 %) και τη Λετονία (21 %).

15 κράτη μέλη, ιδίως όπου χρησιμοποιείται η λύση του προηγμένου συστήματος εντοπισμού κινητών συσκευών (AML)[18], ανέφεραν το ποσοστό διαθεσιμότητας εντοπισμού του καλούντος βάσει χειροσυσκευής. Παρά την αναβάθμιση του εθνικού συστήματος PSAP για τη λήψη του AML, σημαντικό ποσοστό των κλήσεων εξακολουθούν να μην επωφελούνται από αυτό το εξαιρετικά ακριβές σύστημα εντοπισμού (έως και 60% των κλήσεων). Εκτός από τον εντοπισμό του τελικού χρήστη που πραγματοποιεί κλήση στον αριθμό «112», τα κράτη μέλη θα μπορούσαν επίσης να ενεργοποιήσουν το AML για την επικοινωνία έκτακτης ανάγκης μέσω αποστολής SMS.

Οι τελικοί χρήστες περιαγωγής, οι οποίοι επισκέπτονται άλλα κράτη μέλη, ενδέχεται να βρεθούν δυνητικά σε πιο ευάλωτη κατάσταση σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, καθώς μπορεί να μην είναι σε θέση να περιγράψουν επακριβώς την τοποθεσία τους. Παρότι το AML έχει αναπτυχθεί σε 25 κράτη μέλη, στην Ισλανδία και τη Νορβηγία, μόνον 8 κράτη μέλη επιβεβαίωσαν ότι ο εντοπισμός βάσει χειροσυσκευής είναι διαθέσιμος στους τελικούς χρήστες περιαγωγής[19].

[16] Ενώ η ακρίβεια του εντοπισμού βάσει δικτύου μπορεί να κυμαίνεται από 50 m έως 40 000 m, ο εντοπισμός βάσει χειροσυσκευής παρέχει πολύ ακριβέστερο εντοπισμό θέσης έως 5 m.

[17] 15 κράτη μέλη έχουν υποβάλει σχετικά δεδομένα: BG, CY, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO και 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. ΑΚΡΙΒΕΙΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΚΑΛΟΥΝΤΟΣ

Σύμφωνα με το άρθρο 109 παράγραφος 6 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, τα κράτη μέλη υποχρεούνται να καθορίσουν κριτήρια ακρίβειας και αξιοπιστίας για τις πληροφορίες εντοπισμού του καλούντος. Στον κατ' εξουσιοδότηση κανονισμό 2023/444[20] ορίζονται οι παράμετροι που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από τις αρμόδιες αρχές κατά τον καθορισμό των κριτηρίων για την ακρίβεια και την αξιοπιστία των πληροφοριών εντοπισμού του καλούντος· Τα κριτήρια αυτά θα πρέπει να διασφαλίζουν, εντός των ορίων του τεχνικά εφικτού, ότι η θέση του τελικού χρήστη προσδιορίζεται με τον ίδιο αξιόπιστο και ακριβή τρόπο που είναι αναγκαίο για να είναι σε θέση οι υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης να συνδράμουν επωφελώς τον τελικό χρήστη[21].

Βάσει του άρθρου 8 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού τα κράτη μέλη υποχρεούνται να υποβάλουν έκθεση σχετικά με την έγκριση των κριτηρίων και να εξηγήσουν τον τρόπο με τον οποίο έλαβαν υπόψη τις παραμέτρους που καθορίζονται στον κατ' εξουσιοδότηση κανονισμό το αργότερο έως τις 5 Μαρτίου 2024.

Σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο α) του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού, 17 κράτη μέλη[22] ανέφεραν κριτήρια σχετικά με την ακρίβεια και την αξιοπιστία του εντοπισμού του καλούντος. Από τα εν λόγω κράτη μέλη, όλα αναφέρουν ότι για τα δίκτυα σταθερών επικοινωνιών ο εντοπισμός του καλούντος παρέχεται όσον αφορά τη φυσική διεύθυνση του σημείου τερματισμού του δικτύου, η αξιοπιστία του οποίου κυμαίνεται από 60-100 %. Όσον αφορά τα δίκτυα κινητών επικοινωνιών, 8 κράτη μέλη[23] αναφέρουν ακρίβεια 50 m για το 80 % των κινητών επικοινωνιών. Άλλα κράτη μέλη αναφέρουν κριτήρια ακρίβειας έως 100 m και αξιοπιστία μεταξύ 55-80 %, με εξαίρεση τις Κάτω Χώρες, οι οποίες ανέφεραν ως κριτήριο τα 5 000 μέτρα. Επισκόπηση των κριτηρίων ακρίβειας και αξιοπιστίας των πληροφοριών εντοπισμού του καλούντος που υποβάλλονται από τα κράτη μέλη παρατίθεται στο παράρτημα Ι.

Η λύση Advanced Mobile Location (AML) που εξάγει τη θέση του καλούντος από τη χειροσυσκευή εφαρμόζεται στην επικράτεια 25 κρατών μελών[24] και της Νορβηγίας.

7. ΜΕΣΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗ ΛΗΨΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΚΑΛΟΥΝΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΧΕΙΡΙΣΤΗ ΤΟΥ «112»

Λόγω της εφαρμογής του συστήματος «έλξης» ή του συστήματος αυτόματης «ώθησης», όλα τα κράτη μέλη ανέφεραν σχεδόν στιγμιαίους χρόνους (έως 10 δευτερόλεπτα) για την παροχή *πληροφοριών εντοπισμού του καλούντος βάσει δικτύου*.

Λόγω της εγγενούς αρχιτεκτονικής τους, οι τεχνολογίες *εντοπισμού βάσει χειροσυσκευής* εξαρτώνται από την ταχύτητα των χειροσυσκευών όσον αφορά τη λήψη σχετικών

[20] Κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2023/444 της Επιτροπής της 16ης Δεκεμβρίου 2022 για τη συμπλήρωση της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου με μέτρα που διασφαλίζουν την αποτελεσματική πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης μέσω επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης «112»

[21] Υπόθεση C 417/18; απόφαση του Δικαστηρίου (τέταρτο τμήμα), της 5ης Σεπτεμβρίου 2019, AW κ.λπ. κατά 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

παραμέτρων εντοπισμού θέσης από τα σήματα GNSS ή Wi-Fi. Με βάση τα στοιχεία που υπέβαλαν 22 κράτη μέλη, επιβεβαιώθηκε ότι η παροχή πληροφοριών εντοπισμού του καλούντος που αντλούνται βάσει χειροσυσκευής θα μπορούσε να κυμαίνεται από σχεδόν στιγμιαία έως 28 δευτερόλεπτα.

8. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΑΓΩΓΗ ΕΝΤΟΣ ΕΕ

Όλα τα κράτη μέλη και η Νορβηγία υπέβαλαν στοιχεία σχετικά με τη διαθεσιμότητα πρόσβασης στο «112» και σε πληροφορίες εντοπισμού του καλούντος βάσει δικτύου σε περίπτωση κλήσεων μέσω περιαγωγής.

16 κράτη μέλη[25] υπέβαλαν πληροφορίες σχετικά με τον αριθμό των κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν από τελικούς χρήστες περιαγωγής στον αριθμό «112». Τα εν λόγω κράτη μέλη αντιστοιχούν σε πάνω από το ήμισυ των κλήσεων έκτακτης ανάγκης στο «112». Βάσει των δεδομένων αυτών, μπορεί να συναχθεί με παρέκταση ότι 2,7 εκατομμύρια κλήσεις έκτακτης ανάγκης πραγματοποιήθηκαν από τελικούς χρήστες περιαγωγής στο «112» στην ΕΕ, ποσοστό που αντιπροσωπεύει το 1,56 % του συνόλου των κλήσεων προς το «112».

9. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ ΓΙΑ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

Σύμφωνα με το άρθρο 109 παράγραφος 5 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, τα κράτη μέλη έχουν την υποχρέωση να διασφαλίσουν ότι οι τελικοί χρήστες με αναπηρία επωφελούνται από ισότιμη πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης με την πρόσβαση των άλλων τελικών χρηστών. Το άρθρο 4 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού καθορίζει τις απαιτήσεις λειτουργικής ισοδυναμίας. Οι λύσεις προσβασιμότητας που εφαρμόζονται θα πρέπει να αναπαράγουν (να ισοδυναμούν με) αμφίδρομη φωνητική επικοινωνία που διασφαλίζεται στην περίπτωση κλήσης στον αριθμό «112», μεταξύ άλλων κατά τη χρήση περιαγωγής. Βάσει της ισοδυναμίας, τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν επίσης ότι οι πληροφορίες εντοπισμού του καλούντος είναι διαθέσιμες στο πλέον κατάλληλο PSAP, ώστε να δίνεται η δυνατότητα στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης να παρεμβαίνουν με αποτελεσματικό τρόπο.

Για τους σκοπούς της συμμόρφωσης με την υποχρέωση αυτή, τα κράτη μέλη έχουν αναπτύξει ευρύ φάσμα λύσεων προσβασιμότητας που προορίζονται για τελικούς χρήστες με αναπηρία, μεταξύ άλλων, κείμενο σε πραγματικό χρόνο, πλήρης συνομιλία[26], αποστολή SMS, εφαρμογές έκτακτης ανάγκης, διαδικτυακές υπηρεσίες, υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης, πρόσβαση από ειδικές συσκευές.

Η τεχνολογία που έχει αναπτυχθεί περισσότερο είναι η αποστολή SMS, η οποία διασφαλίζει αμφίδρομη αλληλεπίδραση βάσει κειμένου μεταξύ του προσώπου που ειδοποιεί τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και του PSAP. Τα SMS είναι διαθέσιμα σε τελικούς χρήστες με αναπηρία σε 23 κράτη μέλη[27] και στη Νορβηγία.

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

[26]Όπως ορίζεται στο άρθρο 2 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών: (35) «υπηρεσίες πλήρους συνομιλίας»: υπηρεσίες συνομιλίας σε πραγματικό χρόνο με χρήση πολυμέσων που παρέχουν αμφίδρομη συμμετρική μεταφορά βίντεο κίνησης σε πραγματικό χρόνο, καθώς και κειμένου και φωνής σε πραγματικό χρόνο μεταξύ δύο χρηστών που βρίσκονται σε δύο ή περισσότερες τοποθεσίες.

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

Εφαρμογές έκτακτης ανάγκης έχουν αναπτυχθεί σε 17 κράτη μέλη[28] και τη Νορβηγία. Ανάλογα με τον σχεδιασμό τους, μπορούν να βασίζονται στην πραγματοποίηση κλήσεων έκτακτης ανάγκης ή επικοινωνιών μέσω SMS, αλλά μπορούν επίσης να χρησιμεύσουν ως πλατφόρμα για την παροχή επικοινωνιών βάσει κειμένου σε πραγματικό χρόνο και επικοινωνιών πλήρους συνομιλίας. Επιπλέον, οι εφαρμογές μπορούν να παρέχουν ακριβή εντοπισμό βάσει χειροσυσκευής με βάση τα δεδομένα GNSS/Wi-Fi για τον προσδιορισμό θέσης (5-100 m).

Οι υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης για τελικούς χρήστες με αναπηρία μπορούν επίσης να αναμεταδώσουν την επικοινωνία για πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Ωστόσο, ο εντοπισμός χρήστη δεν είναι πάντοτε διαθέσιμος για το εν λόγω μέσο πρόσβασης στα κράτη μέλη.

Η ευρωπαϊκή οδηγία για την προσβασιμότητα[29] απαιτεί, επιπλέον της φωνητικής επικοινωνίας, τη διαθεσιμότητα επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης βάσει κειμένου σε πραγματικό χρόνο ή, όταν παρέχεται βίντεο, που συγχρονίζονται ως πλήρης συνομιλία[30]. Τα κράτη μέλη ανέφεραν, σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 1 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού 2023/444, την αναμενόμενη ανάπτυξη επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης βάσει κειμένου σε πραγματικό χρόνο, όπως παρουσιάζεται στο παράρτημα III.

Στο παράρτημα II παρουσιάζεται επισκόπηση των εναλλακτικών μέσων πρόσβασης για τελικούς χρήστες με αναπηρία τα οποία έχουν αναπτυχθεί επί του παρόντος στην ΕΕ.

10. ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΕΙΣ ΤΟΥ PSAP ΣΤΑ ΚΡΑΤΗ ΜΕΛΗ

Στον κατ' εξουσιοδότηση κανονισμό 2023/444[31] αναγνωρίζεται ότι η μετάβαση από τεχνολογίες μεταγωγής κυκλώματος σε τεχνολογίες πακετομεταγωγής σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών θα πυροδοτήσει την εγκατάσταση νέων μέσων επικοινωνίας έκτακτης ανάγκης. Οι τεχνολογίες πακετομεταγωγής παρέχουν ευέλικτες επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης, προσαρμοσμένες στις ανάγκες τόσο των τελικών χρηστών όσο και των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης. Οι φωνητικές υπηρεσίες θα παρέχονται μέσω τεχνολογιών διαχειριζόμενης VoIP βασισμένων σε πολυμεσικό υποσύστημα IP (IMS), όπως οι τεχνολογίες Voice over Long Term Evolution (VoLTE), Voice over New Radio (VoNR στο 5G) και Voice over Wi-Fi (VoWiFi). Εντωμεταξύ, αυτή η μετάβαση θα καταστήσει επίσης δυνατή την παροχή υπηρεσιών βάσει κειμένου και βίντεο, όπως υπηρεσίες κειμένου σε πραγματικό χρόνο και υπηρεσίες πλήρους συνομιλίας, όπως ορίζεται στην ευρωπαϊκή οδηγία για την προσβασιμότητα. Βασικές συναφείς πληροφορίες, όπως η θέση του καλούντος ή το ελάχιστο σύνολο δεδομένων για κλήση eCall, θα μπορούσαν να συμπληρωθούν στο πλαίσιο της νέας τεχνολογίας με άλλες πληροφορίες που σώζουν ζωές και είναι διαθέσιμες στη συσκευή, μέσω διαφόρων αισθητήρων, ή στο δίκτυο.

Οι δυνατότητες των ψηφιακών τεχνολογιών θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν πλήρως μόνον εάν οι υπηρεσίες επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης από κοινού με τα εθνικά συστήματα PSAP είναι σε θέση να αξιοποιήσουν τα οφέλη που παρέχουν οι τεχνολογικές εξελίξεις.

[28] AT, BE, BG, CY, CZ, DE, ES, FR, HU, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT.

[29] Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών:

[30] Άρθρο 4 παράγραφος 1 και παράρτημα I τμήμα IV στοιχείο α) της ευρωπαϊκής οδηγίας για την προσβασιμότητα.

[31] Αιτιολογική σκέψη 2 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού (ΕΕ) 2023/444.

Η νομοθεσία της ΕΕ προβλέπει ήδη την αναβάθμιση των εθνικών συστημάτων PSAP ώστε να μπορούν να χειρίζονται συγκεκριμένες επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης που λειτουργούν με τεχνολογία πακετομεταγωγής. Σύμφωνα με την ευρωπαϊκή οδηγία για την προσβασιμότητα, τα εθνικά συστήματα PSAP θα πρέπει να υποστηρίζουν και να χειρίζονται κείμενο σε πραγματικό χρόνο ή πλήρη συνομιλία έως τις 28 Ιουνίου 2025, ή κατά παρέκκλιση, έως τις 28 Ιουνίου 2027[32]. Οι εν λόγω υπηρεσίες επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης μπορούν να αναπτυχθούν μόνο με τεχνολογία πακετομεταγωγής.

Η νόμιμη προθεσμία για την αναβάθμιση των εθνικών συστημάτων PSAP ώστε να μπορούν να χειρίζονται κλήσεις eCall βάσει IMS προβλέπεται στον κατ' εξουσιοδότηση κανονισμό 2024/1084 της Επιτροπής[33]. Ως εκ τούτου, οι εθνικές υποδομές PSAP θα πρέπει να έχουν αναβαθμιστεί έως την 1η Ιανουαρίου 2026.

Σύμφωνα με το άρθρο 7 του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού 2023/444, έως τις 5 Νοεμβρίου 2023, τα κράτη μέλη όφειλαν να υποβάλουν στην Επιτροπή χάρτη πορείας για την αναβάθμιση του εθνικού συστήματος PSAP προκειμένου να λαμβάνουν επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης μέσω τεχνολογίας πακετομεταγωγής, να ανταποκρίνονται σε αυτές και να τις επεξεργάζονται. 23 κράτη μέλη[34] και η Νορβηγία υπέβαλαν τις σχετικές πληροφορίες. Σε ορισμένα κράτη μέλη, η μετάβαση σε τεχνολογίες πακετομεταγωγής έχει ήδη πραγματοποιηθεί. Από τα δεδομένα που αναφέρονται, οι αναμένεται να είναι δυνατή η επικοινωνία έκτακτης ανάγκης μέσω μεταγωγής πακέτων σε όλα τα κράτη μέλη το αργότερο έως το 2027. Τα κράτη μέλη ανέφεραν επίσης πότε τα PSAP θα είναι σε θέση να χειρίζονται κείμενο σε πραγματικό χρόνο. Μολονότι αυτό το μέσο πρόσβασης είναι ήδη διαθέσιμο σε ορισμένα κράτη μέλη, έως το τέλος του 2027 το αργότερο όλα τα PSAP στην ΕΕ θα πρέπει να είναι σε θέση να χειρίζονται κείμενο σε πραγματικό χρόνο. Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τους χάρτες πορείας των κρατών μελών όσον αφορά την αναβάθμιση των εθνικών συστημάτων PSAP παρατίθενται στο παράρτημα ΙΙΙ.

11. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα κύρια πορίσματα της παρούσας έκθεσης είναι τα εξής:

- Το ποσοστό κλήσεων έκτακτης ανάγκης προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης «112» αυξήθηκε πολύ σε σύγκριση με το 2021 και αντιστοιχούσε στο 62 % του συνόλου των κλήσεων έκτακτης ανάγκης: επί συνόλου 285 εκατομμυρίων κλήσεων έκτακτης ανάγκης που πραγματοποιήθηκαν στην ΕΕ, 176 εκατομμύρια κλήσεις πραγματοποιήθηκαν προς τον αριθμό «112». Εκτιμάται ότι 2,7 εκατομμύρια κλήσεις έκτακτης ανάγκης πραγματοποιήθηκαν από τελικούς χρήστες περιαγωγής στον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης 112, αριθμός που αντιστοιχεί στο 1,56 % του συνόλου των κλήσεων προς το 112.

- Η υλοποίηση του εντοπισμού του καλούντος βάσει χειροσυσκευής συνέχισε να βελτιώνεται στην ΕΕ. Από τον Σεπτέμβριο του 2024, 25 κράτη μέλη, η Ισλανδία και

[32] Άρθρο 4 παράγραφος 8 και παράρτημα Ι τμήμα V της ευρωπαϊκής οδηγίας για την προσβασιμότητα.

[33] Κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2024/1084 της Επιτροπής, της 6ης Φεβρουαρίου 2024, σχετικά με την τροποποίηση του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 305/2013 για τη συμπλήρωση της οδηγίας 2010/40/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά την εναρμονισμένη παροχή διαλειτουργικού πανευρωπαϊκού συστήματος 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

η Νορβηγία διασφαλίζουν ότι το οικείο σύστημα PSAP διαθέτει AML. Ωστόσο, μόλις 8 κράτη μέλη επιβεβαίωσαν ότι ο εντοπισμός βάσει χειροσυσκευής είναι διαθέσιμος για τους τελικούς χρήστες περιαγωγής.

- Οι τελικοί χρήστες με αναπηρία δεν επωφελούνται ακόμα από πλήρως ισοδύναμα μέσα πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, ιδίως κατά τη χρήση περιαγωγής. Όταν οι εν λόγω τελικοί χρήστες δεν μπορούν να πραγματοποιήσουν κλήση στον αριθμό «112», αναγκάζονται να βασιστούν σε αποσπασματικές λύσεις σε εθνικό επίπεδο. Ωστόσο, η κατάσταση αυτή αναμένεται να αλλάξει, καθώς τα κράτη μέλη προετοιμάζουν τα οικεία συστήματα PSAP για τον χειρισμό και, αντίστοιχα, οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προετοιμάζονται να αναπτύξουν τη δυνατότητα διαλειτουργικού κειμένου σε πραγματικό χρόνο έως τον Ιούνιο του 2 025 σύμφωνα με τις απαιτήσεις της ευρωπαϊκής πράξης για την προσβασιμότητα.

- Τα εθνικά συστήματα PSAP αναβαθμίζονται σε τεχνολογία πακετομεταγωγής. Αυτό προβλέπεται από τη νομοθεσία της ΕΕ για τις επικοινωνίες βάσει κειμένου σε πραγματικό χρόνο και το eCall, με προθεσμίες εφαρμογής το 2025, το 2026 και το 2027. Αναμένεται ότι οι υποδομές PSAP θα καταστούν πιο ευέλικτες και αλληλεπικαλυπτόμενες, καθώς θα καλύπτουν διάφορους τύπους επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι — ΆΡΘΡΟ 8 ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΣ 1 ΣΤΟΙΧΕΙΟ Α) ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΚΡΙΒΕΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΚΑΛΟΥΝΤΟΣ

	Δίκτυο κινητών επικοινωνιών		Δίκτυο σταθερών επικοινωνιών	
	Κριτήριο ακρίβειας (μέτρα)	Κριτήριο αξιοπιστίας (%)	Κριτήριο ακρίβειας (πληροφορίες σχετικά με τη φυσική διεύθυνση του σημείου τερματισμού του δικτύου)	Κριτήριο αξιοπιστίας (%)
AT	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.
BE	Ά.Α.	Ά.Α.	Ναι	94 %
BG	50 m	80 %	Ναι	90 %
CY	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.
CZ	100 m	55 %	Ναι	100 %
DE	Ά.Α.	Ά.Α.	Ναι	Ά.Α.
DK	50 m	80 %	Ναι	Ά.Α.
EE	50 m	60 %	Ναι	60 %
EL	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.
ES	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.
FI	50 m	80 %	Ναι	100 %
FR	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.
HR	50 m	80 %	Ναι	Ά.Α.
HU	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.
IE	50 m	80 %	Ναι	99 %
IT	50 m	80 %	Ναι	82 %
LT	GSM: 750m UMTS: 550m LTE: 350m 5G SA: 150m AML: 50 m	GSM, UMTS, LTE, 5G SA: 67 % AML: 80 %	Ναι	95 %
LU	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.
LV	Ά.Α.	Ά.Α.	Ναι	100 %
MT	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.
NO	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.
NL	5000 m	85 %	Ά.Α.	Ά.Α.
PL	Ά.Α.	Ά.Α.	Ναι	100 %
PT	100 m	60 %	Ναι	95 %
RO	Ά.Α.	Ά.Α.	Ναι	95 %
SE	50 m	80 %	Ναι	99 %
SI	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.
SK	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.	Ά.Α.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ — ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΜΕΣΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ ΣΤΑ ΚΡΑΤΗ ΜΕΛΗ ΤΗΣ ΕΕ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΟΥ ΕΟΧ

	Διαθέσιμο χαρακτηριστικό
	Μη διαθέσιμο χαρακτηριστικό

	Μέσο πρόσβασης	Διαδραστικό	Τοποθεσία χρήστη	Χωρίς εγγραφή	Δωρεάν	Πρόσβαση μέσω περιαγωγής	Δωρεάν περιαγωγή	Αριθμός πρόσβασης
AT	SMS σε πολυψήφιο αριθμό							580
	Εφαρμογή							294
BE	SMS σε ολιγοψήφιο αριθμό							Ά.Α.
	Εφαρμογή (112.be)							Ά.Α.
BG	Κείμενο σε πραγματικό χρόνο (RTT) (μέσω της εφαρμογής 112 για τη Βουλγαρία)							Ά.Α.
	Εφαρμογή (112 Bulgaria)							4
	Διαδικτυακή υπηρεσία							
CY	SMS στο 112							Ά.Α.
	Κείμενο σε πραγματικό χρόνο (RTT) (μέσω της εφαρμογής 112/IOS 11 για την Κύπρο)							Ά.Α.
CZ	SMS στο 112							739
	Εφαρμογή (zachranka)							Ά.Α.
	Πρόσβαση έκτακτης ανάγκης μέσω διαδικτύου							Ά.Α.
	Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης γενικής προσβασιμότητας							Ά.Α.
	Ειδική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης έκτακτης ανάγκης							Ά.Α.
	Ειδικές συσκευές από σταθερές θέσεις							0
DE	Εφαρμογή							9671*
	Γενική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης							772
DK	SMS σε πολυψήφιο αριθμό							95
EE	SMS στο 112							838
EL	SMS στο 112							1478
ES	SMS σε πολυψήφιους αριθμούς σε περιφερειακό επίπεδο							338
	Ειδική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης έκτακτης ανάγκης (βιντεοκλήση)							200
	Εφαρμογή							200
FI	SMS στο 112							5950
FR	SMS στο 114							305,452

	Μέσο πρόσβασης	Διαδραστικό	Τοποθεσία χρήστη	Χωρίς εγγραφή	Δωρεάν	Πρόσβαση μέσω περιαγωγής	Δωρεάν περιαγωγή	Αριθμός πρόσβασης
	Συνολική συνομιλία ως υπηρεσία δικτύου							Ά.Α.
	Εφαρμογή							Ά.Α.
	Πρόσβαση έκτακτης ανάγκης μέσω διαδικτύου							Ά.Α.
	Κείμενο σε πραγματικό χρόνο (RTT) ως υπηρεσία δικτύου (www.info.urgence114.fr)							Ά.Α.
	Κείμενο σε πραγματικό χρόνο (RTT) ως υπηρεσία εφαρμογής (www.info.urgence114.fr)							Ά.Α.
	Ειδική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης έκτακτης ανάγκης							Ά.Α.
HR	SMS στο 112							15
HU	SMS στο 112							18890
	Εφαρμογή (112-SOS)							
IE	SMS στο 112							1,279
IT	Εφαρμογή (Flag Mii)							Ά.Α.
	Εφαρμογή (Where ARE U)							Ά.Α.
	Ειδική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης έκτακτης ανάγκης							Ά.Α.
LT	SMS στο 112							39,464
	Εφαρμογή (εφαρμογή 112)							186
LU	SMS στο 112							Ά.Α.
	Εφαρμογές (GouvAlert, Echo 112)							Ά.Α.
LV	SMS στο 112							Ά.Α.
	Εφαρμογή							Ά.Α.
MT	SMS σε πολυψήφιο αριθμό							4
	Εφαρμογή 112.mt							228
	Διαδικτυακή υπηρεσία 112.mt							
	Κείμενο σε πραγματικό χρόνο (RTT) μέσω δικτύου (πολυψήφιος αριθμός)							
	Κείμενο σε πραγματικό χρόνο (RTT) μέσω εφαρμογής							
	Αναφορά μέσω 112.mt							
NL	Κείμενο σε πραγματικό χρόνο (RTT) μέσω εφαρμογής (112NL)							Ά.Α.
	Πρόσβαση έκτακτης ανάγκης μέσω διαδικτύου							Ά.Α.
	SMS στο 112							Ά.Α.
	Ειδική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης έκτακτης ανάγκης							Ά.Α.
	Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης γενικής προσβασιμότητας							Ά.Α.

	Μέσο πρόσβασης	Διαδραστικό	Τοποθεσία χρήστη	Χωρίς εγγραφή	Δωρεάν	Πρόσβαση μέσω περιαγωγής	Δωρεάν περιαγωγή	Αριθμός πρόσβασης
PL	Εφαρμογή (Alarm 112)							1,836
PT	SMS σε πολυψήφιο αριθμό							Ά.Α.
	Εφαρμογή έκτακτης ανάγκης							7
RO	SMS στο 113							Ά.Α.
SE	SMS στο 112							142
	Γενική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης							1,083
SI	SMS στο 112							Ά.Α.
	Πρόσβαση έκτακτης ανάγκης μέσω διαδικτύου							Ά.Α.
SK	SMS στο 112							Ά.Α.
NO	SMS στο 112							Ά.Α.
	Εφαρμογή, διαδικτυακή υπηρεσία και αναμετάδοση (ίδιος ιστότοπος)							

*Από τις 28.9.2021.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III — ΑΡΘΡΟ 7 ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΣ 2 ΧΑΡΤΗΣ ΠΟΡΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΕΘΝΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ PSAP ΣΕ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΠΑΚΕΤΟΜΕΤΑΓΩΓΗΣ

	Ημερομηνία μετάβασης του συστήματος PSAP σε επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης με πακετομεταγωγή	PSAP ικανό να χειρίζεται κείμενο σε πραγματικό χρόνο
AT	Δεύτερο τρίμηνο του 2025	Δεύτερο τρίμηνο του 2025
BE	Πρώτο τρίμηνο του 2025	27 Ιουνίου 2027
BG	30 Μαρτίου 2026	30 Μαρτίου 2026
CY	1 Ιανουαρίου 2026	Ά.Α.
CZ	1 Μαρτίου 2025	1 Οκτωβρίου 2026
DE	Πραγματοποιήθηκε η μετάβαση του PSAP	Ά.Α.
DK	Πραγματοποιήθηκε η μετάβαση του PSAP	Καλοκαίρι 2027
EE	28 Ιουνίου 2025	28 Ιουνίου 2025
EL	Πραγματοποιήθηκε η μετάβαση του PSAP	Δεύτερο τρίμηνο του 2026
ES	Ιούλιος 2024	Ά.Α.
FI	Πραγματοποιήθηκε η μετάβαση του PSAP	Καλοκαίρι 2025
FR	Ά.Α.	Ά.Α.
HR	26 Φεβρουαρίου 2025	28 Ιουνίου 2025
HU	Τέταρτο τρίμηνο του 2024	Ά.Α.
IE	2024	Τέταρτο τρίμηνο του 2024
IT	Μάιος 2025	Ά.Α.
LT	Οκτώβριος 2026	Μάρτιος 2027
LU	Ά.Α.	Ά.Α.
LV	Ά.Α.	Ά.Α.
MT	Πραγματοποιήθηκε η μετάβαση του PSAP	Ναι, για εφαρμογή
NO	Ά.Α.	Ά.Α.
NL	μέσα 2026-τέλη 2027	Ναι, για εφαρμογή Εγγενές RTT από τα μέσα του 2026
PL	Απρίλιος 25	Ιούνιος 25
PT	Μάιος 2024	Ιανουάριος 2025
RO	Τέταρτο τρίμηνο του 2025	Τέταρτο τρίμηνο του 2027
SE	Πραγματοποιήθηκε η μετάβαση του PSAP	Τρίτο τρίμηνο του 2025
SI	Πρώτο τρίμηνο του 2025	Τέλη του 2025
SK	Τρίτο τρίμηνο του 2024	Ά.Α.