COMMISSIONE
EUROPEA

Bruxelles, 18.12.2024
COM(2024) 575 final

RELAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO E AL CONSIGLIO

sull'efficacia dell'attuazione del numero unico di emergenza europeo "112"

1. INTRODUZIONE

La presente relazione esamina l'efficacia dell'attuazione del numero unico di emergenza europeo "112" conformemente all'articolo 109, paragrafo 4, del codice europeo delle comunicazioni elettroniche (*European Electronic Communications Code*, EECC)[1] e si basa sulle risposte degli Stati membri e della Norvegia al questionario[2] presentato al comitato per le comunicazioni (COCOM)[3] sull'attuazione delle comunicazioni di emergenza e del numero di emergenza europeo "112", come pure sulle relazioni presentate dagli Stati membri ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 1, e dell'articolo 8 del regolamento delegato (UE) 2023/444. È la sedicesima volta che i servizi della Commissione effettuano un esercizio di raccolta di dati di questo tipo dal 2007.

A norma dell'articolo 109, paragrafo 4, dell'EECC, entro il 21 dicembre 2020 e successivamente ogni due anni la Commissione deve presentare una relazione al Parlamento europeo e al Consiglio sull'efficacia dell'attuazione del numero unico di emergenza europeo "112". La prima relazione è stata pubblicata il 16 dicembre 2022[4].

La raccolta dei dati si è basata, per la presente relazione, su domande specifiche che servono a valutare il livello di attuazione delle prescrizioni del diritto dell'UE e il miglioramento dei sistemi dei centri di raccolta delle chiamate di emergenza (*Public Safety Answering Point*, PSAP) nazionali. Il periodo di riferimento per i dati quantitativi[5] (ad esempio il numero di chiamate di emergenza al "112") va dal 1º gennaio 2023 al 31 dicembre 2023. Nel valutare la disponibilità di un sistema (ad esempio l'utilizzo di una soluzione relativa alla localizzazione del chiamante, di un'applicazione, ecc.), la presente relazione tiene conto delle più recenti informazioni a disposizione. Il 4 aprile 2024 gli Stati membri e gli osservatori del COCOM dei paesi candidati e del SEE sono stati invitati a presentare le loro risposte entro il 7 giugno 2024.

Agli Stati membri è stato chiesto di sviluppare i propri strumenti di misurazione per il monitoraggio di una serie di indicatori, al fine di fornire dati accurati sul funzionamento dei loro sistemi di comunicazione di emergenza. Quando all'interno della relazione determinati Stati membri non sono menzionati nell'ambito di una valutazione qualitativa o quantitativa, ciò significa che i servizi della Commissione non hanno ricevuto i dati pertinenti.

2. CHIAMATE AL "112"

Nel 2023 le chiamate al numero unico di emergenza europeo "112" sono aumentate del 15 % rispetto al 2021, raggiungendo i 176 milioni, mentre il numero totale di chiamate di emergenza, comprese quelle ai numeri di emergenza nazionali, laddove siano ancora in uso, è aumentato del 6 % , raggiungendo i 285 milioni. Nel 2023 le chiamate al "112" hanno costituito il 62 % di tutte le chiamate di emergenza.

---

[1] Direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche (GU L 321 del 17.12.2018, pag. 36).

[2] COCOM24-01.

[3] Comitato per le comunicazioni istituito sulla base dell'articolo 118 dell'EECC.

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

[5] I dati quantitativi sono raccolti ogni due anni e riguardano solo l'anno immediatamente precedente alla relazione al fine di alleggerire l'onere amministrativo per le autorità preposte alla trasmissione dei dati.

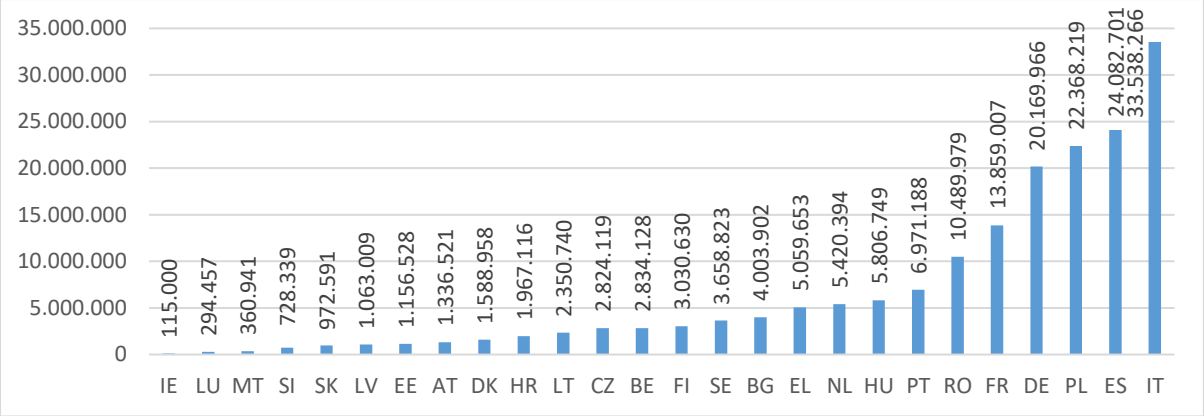


Figura 1. Numero di chiamate al "112"

Il "112" è il numero unico di emergenza in Danimarca, Estonia, Malta, Paesi Bassi, Portogallo, Romania, Finlandia e Svezia. Tuttavia solo il 19 % delle chiamate al "112" nell'UE è effettuato in questi paesi: la grande maggioranza delle chiamate al "112" ha origine in Stati membri nei quali sono ancora in uso i numeri nazionali. In questi ultimi l'utilizzo del numero unico di emergenza europeo varia sensibilmente, passando dal 5 % in Irlanda al 97 % in Bulgaria.

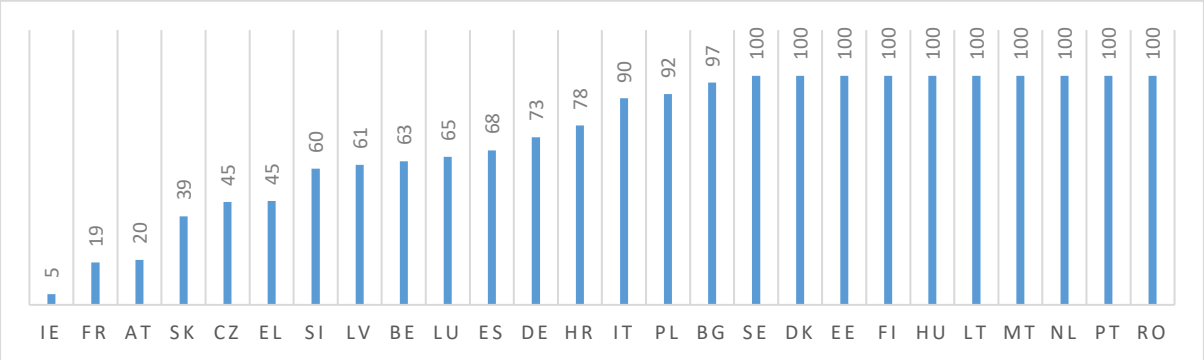


Figura 2. Percentuale delle chiamate al "112"

Le chiamate al "112" provenienti da telefoni cellulari hanno ampiamente superato il numero di quelle provenienti da telefoni fissi: in media l'82 % delle chiamate nel 2023 è stato effettuato usando telefoni cellulari. Tuttavia l'uso di questi ultimi a fini di comunicazione di emergenza varia da uno Stato membro all'altro, passando dal 65 % in Germania e il 77 % in Italia al 98 % in Cechia e al 99 % in Lettonia.

Il rapporto tra le false chiamate[6] e il numero totale di chiamate di emergenza varia ancora notevolmente tra gli Stati membri[7], raggiungendo il 72 % in Portogallo. Alcuni Stati membri non autorizzano le chiamate dai telefoni senza SIM al fine di ridurre il rischio di false chiamate che potrebbero potenzialmente gravare sul sistema PSAP. Tuttavia l'accesso ai

[6] Le false chiamate sono chiamate alle quali non segue l'intervento o l'assistenza da parte dello PSAP o dei servizi di emergenza. Le chiamate che segnalano un'emergenza per cui lo PSAP è già intervenuto o ha già prestato assistenza e per la quale, pertanto, non viene effettuato un intervento né viene prestata assistenza separatamente non saranno considerate false chiamate.

[7] 20 Stati membri hanno fornito informazioni in merito alle false chiamate.

servizi di emergenza da telefoni senza SIM è obbligatorio nella maggior parte degli Stati membri (19)[8].

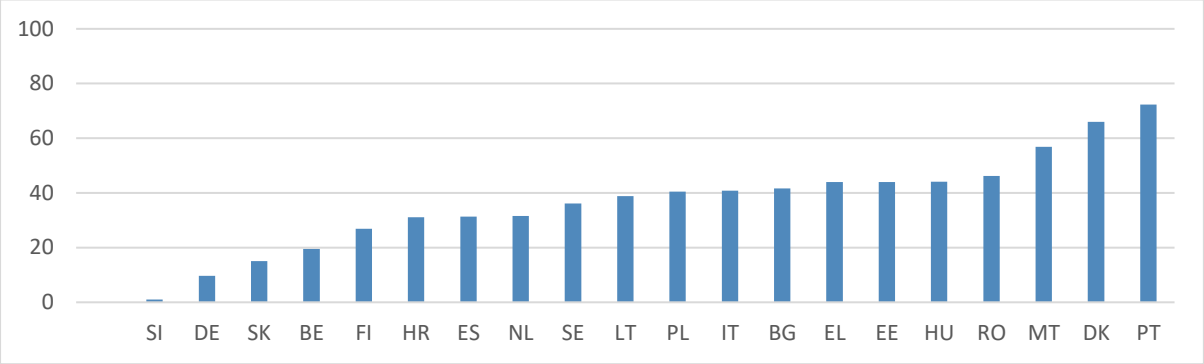


Figura 3. False chiamate ai numeri di emergenza (%)

17 Stati membri hanno reso obbligatorie le comunicazioni di emergenza basate su SMS per tutti gli utenti finali[9]; in 13 Stati membri[10] l'SMS di emergenza è inviato al "112". Il numero di comunicazioni di emergenza via SMS varia sensibilmente, da poche a decine di migliaia, a seconda del livello di promozione di questo tipo di comunicazione di emergenza. 14 Stati membri[11] confermano che l'offerta del servizio di SMS di emergenza è gratuita.

Oltre alla possibilità di accedere ai servizi di emergenza chiamando il "112", 19 Stati membri[12] hanno sviluppato applicazioni nazionali o regionali disponibili per tutti gli utenti finali[13] che consentono le comunicazioni di emergenza. A seconda della loro progettazione, questi mezzi di accesso consentono agli utenti finali di condividere informazioni supplementari con lo PSAP, di fornire informazioni sulla localizzazione derivanti da dispositivi mobili o di assicurare una comunicazione testuale con lo PSAP. Il Belgio, Cipro, la Finlandia, la Germania, la Polonia e la Svezia hanno confermato che il traffico di dati generato dall'applicazione di emergenza è fornito a tariffa zero.

In caso di incidente le eCall sono inoltrate allo PSAP per il servizio eCall. Nel 2023 sono state segnalate 658 392 eCall in 27 Stati membri, il 56 % in più rispetto al 2021, anno in cui erano state segnalate 421 000 eCall.

[8] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE.
[9] In alcuni Stati membri la comunicazione via SMS è implementata esclusivamente per gli utenti finali con disabilità, come indicato nella sezione 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 (regionale), BE, CY, CZ, DE, DK, ES, FI, HU, IT, LT, LU, LV, NL, MT, PL, RO, SE, SK.
[13] In alcuni Stati membri la comunicazione basata su applicazioni è impiegata esclusivamente per gli utenti finali con disabilità, come indicato nella sezione 8.

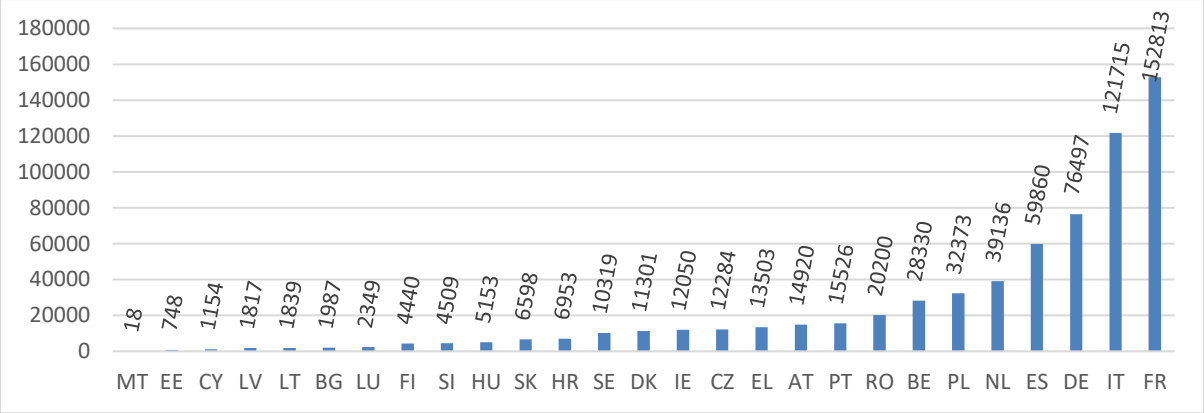


Figura 4. Numero di eCall effettuate nell'UE

3. TEMPO DI RISPOSTA[14]

22 Stati membri hanno riferito che il tempo medio di risposta necessario per entrare in contatto con i servizi di emergenza è pari o inferiore a 10 secondi.

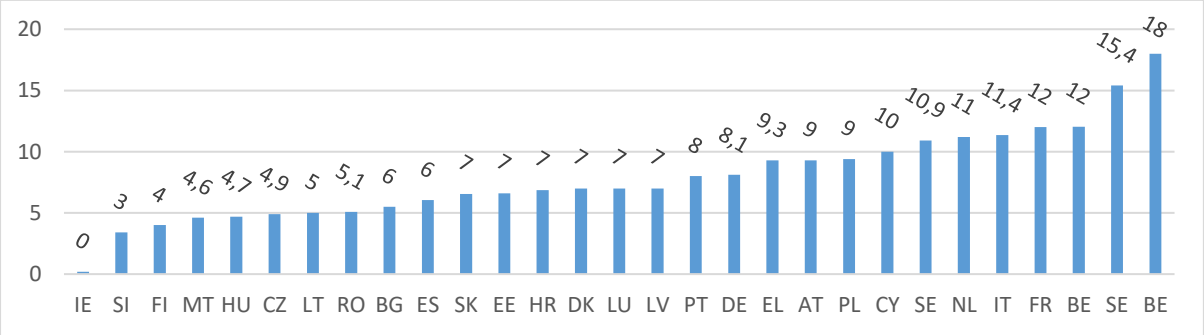


Figura 5. Tempi medi di risposta alle chiamate di emergenza (secondi)

4. TASSO DI ABBANDONO DELLE CHIAMATE

27 rispondenti hanno riferito[15] in merito alle chiamate presentate ai PSAP ma terminate prima che risponda un operatore umano. L'abbandono delle chiamate può essere causato da problemi di rete, congestione di chiamate, guasti tecnici, capacità di gestione, disconnessione del chiamante (che può aver digitato il numero per errore) ecc. Mentre le chiamate involontarie e la disconnessione del chiamante non sono sotto il controllo degli operatori del sistema PSAP, la mancanza di capacità di gestione mette a nudo le carenze nel rispondere adeguatamente alle chiamate al "112" del sistema PSAP nazionale e nel gestirle.

[14] L'intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui la chiamata di emergenza è presentata allo PSAP di 1º livello e il momento della risposta alla chiamata da parte di un operatore PSAP umano.
[15] L'Austria non ha riferito in merito a questi dati.

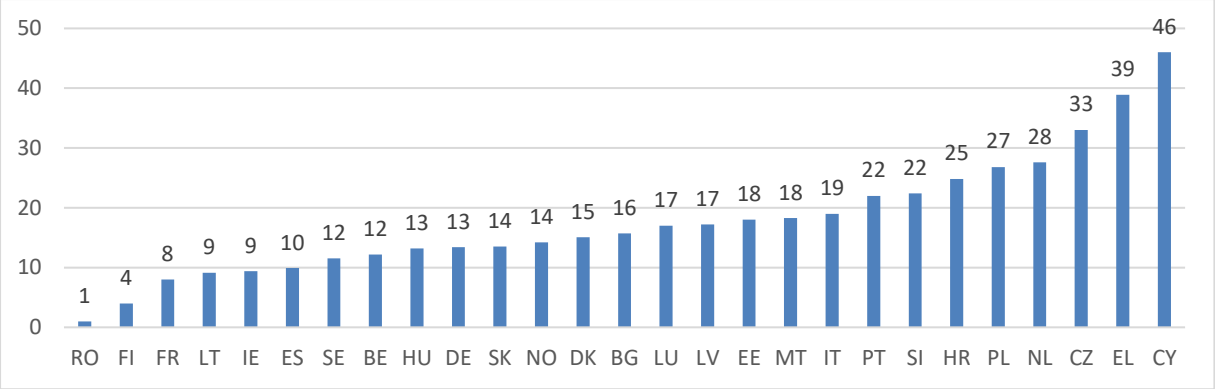


Figura 6. Percentuale di chiamate abbandonate ai numeri di emergenza

5. DISPONIBILITÀ DI INFORMAZIONI SULLA LOCALIZZAZIONE DEL CHIAMANTE

L'articolo 109 dell'EECC impone l'obbligo di mettere a disposizione dello PSAP più idoneo sia le informazioni sulla localizzazione basata sulla rete, sia le più precise informazioni sulla localizzazione derivante da dispositivi mobili[16].

Nella maggior parte degli Stati membri dichiaranti[17], la mancata disponibilità di informazioni sulla localizzazione del chiamante basata sulla rete riguarda meno del 3 % delle chiamate. Tassi più elevati di mancata fornitura della localizzazione del chiamante sono stati registrati in Ungheria (4 %), in Irlanda (5 %), in Estonia (6 %), in Francia (7 %), in Spagna (11 %), in Danimarca (15 %) e in Lettonia (21 %).

15 Stati membri, dove viene in particolare utilizzata la soluzione della localizzazione mobile avanzata (*Advanced Mobile Location*, AML)[18], hanno riferito in merito al tasso di localizzazione del chiamante derivante da dispositivi mobili. Anche laddove il sistema PSAP nazionale sia aggiornato per ricevere la AML, un numero significativo di chiamate non beneficia ancora di questa localizzazione molto precisa (fino al 60 % delle chiamate). Oltre a localizzare l'utente finale che effettua una chiamata al "112", gli Stati membri potrebbero anche abilitare la AML per le comunicazioni di emergenza di tipo testuale (SMS).

Gli utenti finali in roaming che si recano in altri Stati membri potrebbero trovarsi in una situazione di maggiore vulnerabilità in caso di emergenza, in quanto potrebbero non essere in grado di descrivere con precisione la loro ubicazione. Sebbene la AML sia implementata in 25 Stati membri, in Islanda e in Norvegia, solo 8 Stati membri hanno confermato che la localizzazione derivante da dispositivi mobili è disponibile per gli utenti finali in roaming[19].

6. ESATTEZZA E AFFIDABILITÀ DELLA LOCALIZZAZIONE DEL CHIAMANTE

L'articolo 109, paragrafo 6, dell'EECC impone agli Stati membri di definire i criteri per l'esattezza e l'affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante. Il

[16] Mentre l'accuratezza della localizzazione basata sulla rete può variare da 50 m a 40 000 m, quella derivante da dispositivi mobili offre una localizzazione molto più precisa, fino a 5 m.

[17] 15 Stati membri hanno fornito dati pertinenti: BG, CY, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO e 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.

regolamento delegato (UE) 2023/444[20] istituisce i parametri di cui le autorità di regolamentazione competenti devono tenere conto nel definire i criteri per l'esattezza e l'affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante. Tali criteri dovrebbero garantire, nei limiti della fattibilità tecnica, la localizzazione della posizione del chiamante con tutta l'affidabilità e la precisione necessarie a permettere ai servizi di emergenza di venirgli utilmente in soccorso[21].

L'articolo 8 del regolamento delegato impone agli Stati membri di presentare, entro il 5 marzo 2024, una relazione in merito all'adozione dei criteri di cui sopra e di spiegare in che modo hanno tenuto conto dei parametri stabiliti in tale regolamento.

A norma dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), del regolamento delegato, 17 Stati membri[22] hanno presentato una relazione in merito ai criteri di esattezza e affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante. Tutti questi Stati membri riferiscono che per le reti fisse la localizzazione del chiamante è fornita in termini di indirizzo fisico del punto terminale di rete, la cui affidabilità varia dal 60 al 100 %. Per le reti mobili 8 Stati membri[23] riferiscono criteri di esattezza pari a 50 m per l'80 % delle comunicazioni mobili. Altri Stati membri riferiscono criteri di esattezza fino a 100 m e criteri di affidabilità compresi tra il 55 e l'80 %, ad eccezione dei Paesi Bassi che hanno indicato come criterio 5 000 m. Nell'allegato I figura una panoramica dei criteri di esattezza e affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante comunicate dagli Stati membri.

25 Stati membri[24] e la Norvegia hanno implementato nel proprio territorio la AML che permette di localizzare il chiamante in base alla posizione del dispositivo mobile utilizzato.

7. TEMPO MEDIO NECESSARIO PERCHÉ L'OPERATORE DEL 112 RICEVA LA LOCALIZZAZIONE DEL CHIAMANTE

Grazie all'introduzione del sistema "push" o del sistema automatico "pull", tutti gli Stati membri hanno riferito tempi quasi istantanei (fino a 10 secondi) per la fornitura della *localizzazione del chiamante basata sulla rete*.

Data la loro architettura intrinseca, le tecnologie di localizzazione derivante da dispositivi mobili si basano sulla velocità di questi ultimi per ricavare i parametri di localizzazione pertinenti da segnali GNSS o Wi-Fi. Sulla base delle relazioni di 22 Stati membri è stato confermato che la localizzazione derivante da dispositivi mobili poteva essere fornita in un intervallo di tempo che va dalla quasi istantaneità ai 28 secondi.

8. ACCESSO AI SERVIZI DI EMERGENZA QUANDO SI È IN ROAMING NELL'UE

Tutti gli Stati membri e la Norvegia hanno riferito che l'accesso al "112" e alle informazioni di localizzazione del chiamante basata sulla rete è disponibile in caso di chiamate in roaming.

[20] Regolamento delegato (UE) 2023/444 della Commissione, del 16 dicembre 2022, che integra la direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio con misure volte ad assicurare un accesso efficace ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza dirette al numero unico di emergenza europeo "112".

[21] Sentenza della Corte (Quarta Sezione) del 5 settembre 2019, AW e a./Lietuvos valstybė, C-417/18.

[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.

16 Stati membri[25] hanno fornito informazioni sul numero di chiamate al "112" effettuate da utenti finali in roaming. Da questi Stati membri proviene più della metà delle chiamate di emergenza totali al "112". Sulla base di tali dati è possibile estrapolare che 2,7 milioni di chiamate di emergenza al "112" sono state effettuate dagli utenti finali in roaming nell'UE, il che rappresenta l'1,56 % di tutte le chiamate al "112".

9. ACCESSO AI SERVIZI DI EMERGENZA PER GLI UTENTI FINALI CON DISABILITÀ

A norma dell'articolo 109, paragrafo 5, dell'EECC, gli Stati membri hanno l'obbligo di provvedere affinché l'accesso per gli utenti finali con disabilità ai servizi di emergenza sia equivalente a quello degli altri utenti finali. L'articolo 4 del regolamento delegato stabilisce i requisiti di equivalenza funzionale. Le soluzioni di accessibilità attuate dovrebbero riprodurre (in maniera equivalente) la comunicazione vocale bidirezionale garantita nelle chiamate al "112", anche in roaming. In virtù dell'equivalenza, gli Stati membri dovrebbero anche provvedere affinché la localizzazione del chiamante sia a disposizione dello PSAP più idoneo per consentire ai servizi di emergenza di intervenire efficacemente.

Per ottemperare a tale obbligo, gli Stati membri hanno implementato un'ampia gamma di soluzioni di accessibilità rivolte agli utenti finali con disabilità, tra cui testo in tempo reale, conversazione globale[26], SMS, applicazioni di emergenza, servizi web, servizi di ritrasmissione e accesso da dispositivi speciali.

La tecnologia più diffusa è l'SMS, che garantisce un'interazione testuale bidirezionale tra la persona che avverte i servizi di emergenza e lo PSAP, la quale è disponibile per gli utenti finali con disabilità in 23 Stati membri[27] e in Norvegia.

Le applicazioni di emergenza sono diffuse in 17 Stati membri[28] e in Norvegia e, a seconda della progettazione, possono basarsi sull'attivazione di chiamate di emergenza o di comunicazioni via SMS, ma possono anche fungere da piattaforma per fornire comunicazioni testuali in tempo reale e di conversazione globale. Inoltre le applicazioni possono fornire una localizzazione precisa derivante da dispositivi mobili sulla base dei dati di posizionamento GNSS/Wi-Fi (5-100 m).

I servizi di ritrasmissione per gli utenti finali con disabilità possono anche ritrasmettere una comunicazione per accedere ai servizi di emergenza. Tuttavia la localizzazione dell'utente non è sempre disponibile per tale mezzo di accesso negli Stati membri.

La direttiva sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi[29] richiede, oltre alle comunicazioni vocali, la disponibilità di comunicazioni di emergenza mediante testo in tempo reale o, qualora sia disponibile il video, sincronizzate come conversazione globale[30].

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

[26] Secondo la definizione di cui all'articolo 2 dell'EECC: "35) "servizio di conversazione globale": un servizio di conversazione multimediale in tempo reale che consente il trasferimento bidirezionale simmetrico in tempo reale di immagini video in movimento, nonché comunicazioni testuali e vocali in tempo reale tra gli utenti in due o più località".

[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.

[29] Direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi.

[30] Articolo 4, paragrafo 1, e allegato I, sezione IV, lettera a), della direttiva sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi.

Gli Stati membri hanno riferito, a norma dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2023/444, in merito all'implementazione prevista delle comunicazioni di emergenza testuali in tempo reale di cui all'allegato III.

L'allegato II presenta una panoramica dei mezzi di accesso alternativi per gli utenti finali con disabilità attualmente diffusi nell'UE.

10. AGGIORNAMENTI DEI SISTEMI PSAP NEGLI STATI MEMBRI

Il regolamento delegato (UE) 2023/444[31] riconosce che la migrazione dalle tecnologie a commutazione di circuito a quelle a commutazione di pacchetto nelle reti di comunicazione elettronica darebbe il via all'implementazione di nuovi mezzi di comunicazione di emergenza. Le tecnologie a commutazione di pacchetto garantiscono comunicazioni di emergenza versatili che si adattano alle esigenze degli utenti finali e dei servizi di emergenza. I servizi vocali saranno operati tramite tecnologie VoIP gestite su rete fissa e mobile basate su un sottosistema multimediale IP, come *Voice over Long Term Evolution* (VoLTE), *Voice over New Radio* (VoNR in 5G) e *Voice over Wi-Fi* (VoWiFi). Tale migrazione consentirebbe servizi basati su testi e video, come i servizi di testo in tempo reale e la conversazione globale, come prescritto dalla direttiva sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi. Informazioni contestuali fondamentali, come la localizzazione del chiamante o la serie minima di dati per le eCall, potrebbero essere integrate nell'ambito della nuova tecnologia con altre informazioni salvavita disponibili sul dispositivo, attraverso vari sensori, o in rete.

Il potenziale delle tecnologie digitali potrà essere realizzato pienamente solo se sia i servizi di comunicazione elettronica sia i sistemi PSAP nazionali saranno in grado di sfruttare gli sviluppi tecnologici.

La legislazione dell'UE impone già l'aggiornamento dei sistemi PSAP nazionali per poter gestire specifiche comunicazioni di emergenza trasmesse tramite tecnologia a commutazione di pacchetto. A norma della direttiva sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi i sistemi PSAP nazionali dovranno supportare e gestire il testo in tempo reale o la conversazione globale entro il 28 giugno 2025 o, in deroga, entro il 28 giugno 2027[32]. Tali servizi di comunicazione di emergenza possono essere attivati solo su tecnologia a commutazione di pacchetto.

Il termine legale per l'aggiornamento dei sistemi PSAP nazionali per poter gestire le eCall basate su sistema IMS è stabilito dal regolamento delegato (UE) 2024/1084 della Commissione[33]. Le infrastrutture PSAP nazionali dovranno essere aggiornate di conseguenza entro il 1º gennaio 2026.

Ai sensi dell'articolo 7 del regolamento delegato 2023/444, entro il 5 novembre 2023 gli Stati membri dovevano presentare alla Commissione una tabella di marcia per l'aggiornamento del

[31] Considerando 2 del regolamento delegato (UE) 2023/444.

[32] Articolo 4, paragrafo 8, e allegato I, sezione V, della direttiva sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi.

[33] Regolamento delegato (UE) 2024/1084 della Commissione, del 6 febbraio 2024, recante modifica del regolamento delegato (UE) n. 305/2013 che integra la direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda la predisposizione armonizzata in tutto il territorio dell'Unione europea di un servizio elettronico di chiamata di emergenza (eCall) interoperabile.

sistema PSAP nazionale affinché sia in grado di ricevere le comunicazioni di emergenza, rispondervi e trattarle tramite la tecnologia a commutazione di pacchetto. 23 Stati membri[34] e la Norvegia hanno fornito informazioni pertinenti. In alcuni Stati membri la migrazione alla tecnologia a commutazione di pacchetto è già avvenuta. Secondo i dati comunicati le comunicazioni di emergenza gestite tramite tecnologia a commutazione di pacchetto dovrebbero essere attivate in tutti gli Stati membri al più tardi entro il 2027. Gli Stati membri hanno inoltre indicato quando i sistemi PSAP saranno in grado di gestire il testo in tempo reale. Sebbene questo mezzo di accesso sia già disponibile in alcuni Stati membri, tutti i sistemi PSAP nell'UE dovrebbero essere in grado di trattare testi in tempo reale al più tardi entro la fine del 2027. L'allegato III presenta ulteriori dettagli sulle tabelle di marcia degli Stati membri relative all'aggiornamento dei sistemi PSAP nazionali.

11. CONCLUSIONI

Di seguito i risultati principali che emergono dalla presente relazione.

- Le chiamate di emergenza al numero unico di emergenza europeo "112" sono aumentate in modo significativo rispetto al 2021 e hanno rappresentato il 62 % delle chiamate di emergenza complessive: su un totale di 285 milioni di chiamate di emergenza effettuate nell'UE, 176 milioni erano chiamate al "112". Si stima che gli utenti finali in roaming abbiano effettuato 2,7 milioni di chiamate di emergenza al numero unico di emergenza europeo 112, pari all'1,56 % di tutte le chiamate verso il "112".

- Nell'UE l'implementazione della localizzazione del chiamante derivante da dispositivi mobili ha registrato un continuo miglioramento. Al settembre 2024 25 Stati membri, l'Islanda e la Norvegia assicuravano l'abilitazione dell'AML sui loro sistemi PSAP. Tuttavia solo 8 Stati membri hanno confermato la disponibilità della localizzazione derivante da dispositivi mobili per gli utenti finali in roaming.

- Gli utenti finali con disabilità, in particolare quelli in roaming, non beneficiano ancora di mezzi di accesso pienamente equivalenti ai servizi di emergenza. Se non sono in grado di effettuare una chiamata al "112", devono fare affidamento su soluzioni frammentate a livello nazionale. Tuttavia la situazione dovrebbe cambiare in quanto gli Stati membri stanno preparando i loro sistemi PSAP per gestire il testo interoperabile in tempo reale e i fornitori di servizi di comunicazione elettronica si stanno preparando a introdurre tale soluzione entro giugno 2025, in linea con i requisiti della direttiva sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi.

- I sistemi PSAP nazionali stanno migrando alla tecnologia a commutazione di pacchetto. Ciò è prescritto dalla legislazione dell'UE per le comunicazioni testuali in tempo reale e per le eCall, con scadenze di attuazione nel 2025, 2026 e 2027. Si prevede che le infrastrutture PSAP diventeranno più versatili e ridondanti, permettendo la gestione di vari tipi di comunicazioni di emergenza.

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

ALLEGATO I — ARTICOLO 8, PARAGRAFO 1, LETTERA A) CRITERI PER L'ESATTEZZA E L'AFFIDABILITÀ DELLE INFORMAZIONI SULLA LOCALIZZAZIONE DEL CHIAMANTE

	Rete mobile		Rete fissa	
	Criterio di esattezza (metri)	Criterio di affidabilità (%)	Criterio di esattezza (informazioni relative all'indirizzo fisico del punto terminale di rete)	Criterio di affidabilità (%)
AT	N.d.	N.d.	N.d.	N.d.
BE	N.d.	N.d.	Sì	94 %
BG	50 m	80 %	Sì	90 %
CY	N.d.	N.d.	N.d.	N.d.
CZ	100 m	55 %	Sì	100 %
DE	N.d.	N.d.	Sì	N.d.
DK	50 m	80 %	Sì	N.d.
EE	50 m	60 %	Sì	60 %
EL	N.d.	N.d.	N.d.	N.d.
ES	N.d.	N.d.	N.d.	N.d.
FI	50 m	80 %	Sì	100 %
FR	N.d.	N.d.	N.d.	N.d.
HR	50 m	80 %	Sì	N.d.
HU	N.d.	N.d.	N.d.	N.d.
IE	50 m	80 %	Sì	99 %
IT	50 m	80 %	Sì	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 %	Sì	95 %
LU	N.d.	N.d.	N.d.	N.d.
LV	N.d.	N.d.	Sì	100 %
MT	N.d.	N.d.	N.d.	N.d.
NO	N.d.	N.d.	N.d.	N.d.
NL	5 000 m	85 %	N.d.	N.d.
PL	N.d.	N.d.	Sì	100 %
PT	100 m	60 %	Sì	95 %
RO	N.d.	N.d.	Sì	95 %
SE	50 m	80 %	Sì	99 %
SI	N.d.	N.d.	N.d.	N.d.
SK	N.d.	N.d.	N.d.	N.d.

ALLEGATO II – MEZZI DI ACCESSO ALTERNATIVI AI SERVIZI DI EMERGENZA NEGLI STATI MEMBRI DELL'UE E NEI PAESI DEL SEE

	Funzione disponibile
	Funzione non disponibile

	Mezzo di accesso	Interattivo	Localizzazione dell'utente	Nessuna registrazione	Gratuito	Accesso in roaming	Roaming gratuito	Numero di accessi
AT	SMS a numero lungo							580
	Applicazione							294
BE	SMS a numero breve							N.d.
	Applicazione (112.be)							N.d.
BG	RTT (su applicazione "112 Bulgaria")							N.d.
	Applicazione ("112 Bulgaria")							4
	Servizio basato sul web							
CY	SMS al 112							N.d.
	RTT (su applicazione "112 Cyprus"/IOS 11 Cipro)							N.d.
CZ	SMS al 112							739
	Applicazione (zachranka)							N.d.
	Accesso di emergenza basato sul web							N.d.
	Servizio di ritrasmissione generale per l'accessibilità							N.d.
	Servizio specializzato di ritrasmissione di emergenza							N.d.
	Dispositivi specializzati da postazioni fisse							0
DE	Applicazione							9 671*
	Servizio di ritrasmissione generale							772
DK	SMS a numero lungo							95
EE	SMS al 112							838
EL	SMS al 112							1 478
ES	SMS regionali a numeri lunghi							338
	Servizio specializzato di ritrasmissione di emergenza (videochiamata)							200
	Applicazione							200
FI	SMS al 112							5 950
FR	SMS al 114							305 452
	Conversazione globale come servizio di rete							N.d.
	Applicazione							N.d.
	Accesso di emergenza basato sul web							N.d.

	Mezzo di accesso	Interattivo	Localizzazione dell'utente	Nessuna registrazione	Gratuito	Accesso in roaming	Roaming gratuito	Numero di accessi
	RTT come servizio di rete (www.info.urgence114.fr)							N.d.
	RTT come servizio di applicazione (www.info.urgence114.fr)							N.d.
	Servizio specializzato di ritrasmissione di emergenza							N.d.
HR	SMS al 112							15
HU	SMS al 112							18 890
	Applicazione (112-SOS)							
IE	SMS al 112							1 279
IT	Applicazione (Flag Mii)							N.d.
	Applicazione (Where ARE U)							N.d.
	Servizio specializzato di ritrasmissione di emergenza							N.d.
LT	SMS al 112							39 464
	Applicazione (112 app)							186
LU	SMS al 112							N.d.
	Applicazioni (GouvAlert, Echo 112)							N.d.
LV	SMS al 112							N.d.
	Applicazione							N.d.
MT	SMS a numero lungo							4
	Applicazione 112.mt							228
	Servizio web 112.mt							
	RTT su rete (numero lungo)							
	RTT su applicazione							
	Segnalazione tramite 112.mt							
NL	RTT su applicazione (112NL)							N.d.
	Accesso di emergenza basato sul web							N.d.
	SMS al 112							N.d.
	Servizio specializzato di ritrasmissione di emergenza							N.d.
	Servizio di ritrasmissione generale per l'accessibilità							N.d.
PL	Applicazione (Alarm 112)							1 836
PT	SMS a numero lungo							N.d.
	Applicazione di emergenza							7
RO	SMS al 113							N.d.
SE	SMS al 112							142
	Servizio di ritrasmissione generale							1 083
SI	SMS al 112							N.d.
	Accesso di emergenza basato sul web							N.d.

	Mezzo di accesso	Interattivo	Localizzazione dell'utente	Nessuna registrazione	Gratuito	Accesso in roaming	Roaming gratuito	Numero di accessi
SK	SMS al 112							N.d.
NO	SMS 112							N.d.
	Applicazione, servizio web e ritrasmissione (stesso sito)							

*Dal 28.9.2021

ALLEGATO III — ARTICOLO 7, PARAGRAFO 2 TABELLA DI MARCIA PER L'AGGIORNAMENTO DEI SISTEMI PSAP NAZIONALI ALLA TECNOLOGIA A COMMUTAZIONE DI PACCHETTO

	Data di migrazione alla comunicazione di emergenza tramite commutazione di pacchetto del sistema PSAP	PSAP in grado di gestire il testo in tempo reale
AT	Secondo trimestre 2025	Secondo trimestre 2025
BE	Primo trimestre 2025	27 giugno 2027
BG	30 marzo 2026	30 marzo 2026
CY	1° gennaio 2026	N.d.
CZ	1° marzo 2025	1° ottobre 2026
DE	PSAP migrato	N.d.
DK	PSAP migrato	Estate 2027
EE	28 giugno 2025	28 giugno 2025
EL	PSAP migrato	Secondo trimestre 2026
ES	Luglio 2024	N.d.
FI	PSAP migrato	Estate 2025
FR	N.d.	N.d.
HR	26 febbraio 2025	28 giugno 2025
HU	Quarto trimestre 2024	N.d.
IE	2024	Quarto trimestre 2024
IT	Maggio 2025	N.d.
LT	Ottobre 2026	Marzo 2027
LU	N.d.	N.d.
LV	N.d.	N.d.
MT	PSAP migrato	Sì, per l'applicazione.
NO	N.d.	N.d.
NL	Metà 2026 — fine 2027	Sì, per l'applicazione. RTT nativo a metà 2026
PL	Aprile 25	Giugno 25
PT	Maggio 2024	Gennaio 2025
RO	Quarto trimestre 2025	Quarto trimestre 2027
SE	PSAP migrato	Terzo trimestre 2025
SI	Primo trimestre 2025	Fine 2025
SK	Terzo trimestre 2024	N.d.