EUROOPAN
KOMISSIO

Bryssel 18.12.2024
COM(2024) 575 final

KOMISSION KERTOMUS EUROOPAN PARLAMENTILLE JA NEUVOSTOLLE

eurooppalaisen hätänumeron 112 toteuttamisen tehokkuudesta

1. JOHDANTO

Tässä kertomuksessa tarkastellaan eurooppalaisen hätänumeron 112 toteuttamisen tehokkuutta eurooppalaisen sähköisen viestinnän säännöstön[1] 109 artiklan 4 kohdan mukaisesti. Kertomus perustuu jäsenvaltioiden ja Norjan vastauksiin, jotka saatiin viestintäkomitealle (COCOM)[2] lähetettyyn kyselyyn[3]. Kysely koski hätäviestinnän toteuttamista ja eurooppalaista hätänumeroa 112. Lisäksi kertomus perustuu jäsenvaltioiden delegoidun asetuksen (EU) 2023/444 7 artiklan 1 kohdan ja 8 artiklan mukaisesti toimittamiin kertomuksiin. Komission yksiköt ovat keränneet tietoja vuodesta 2007 alkaen. Tietoja kerättiin nyt kuudennentoista kerran.

Eurooppalaisen sähköisen viestinnän säännöstön 109 artiklan 4 kohdan mukaan komission on toimitettava viimeistään 21. joulukuuta 2020 ja sen jälkeen joka toinen vuosi Euroopan parlamentille ja neuvostolle kertomus yhteisen eurooppalaisen hätänumeron 112 toteuttamisen tehokkuudesta. Toinen tällainen kertomus julkaistiin 16. joulukuuta 2022[4].

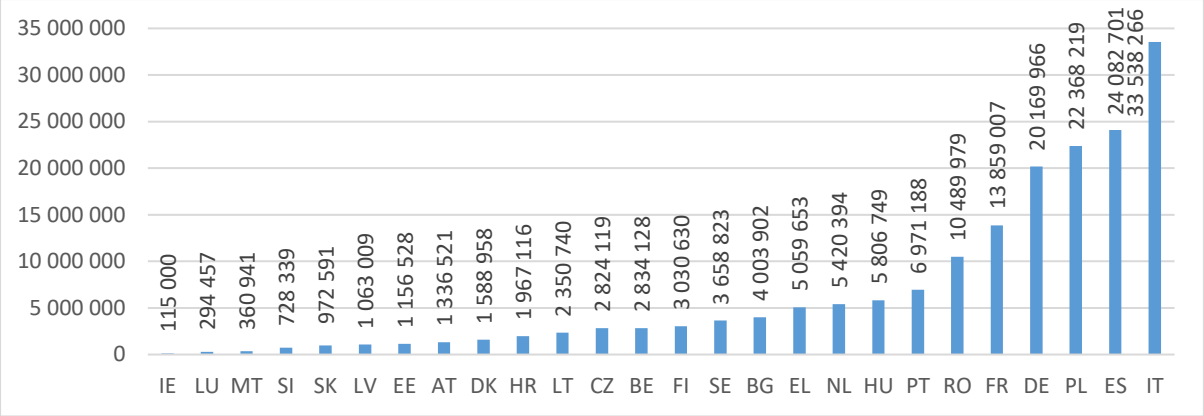
Tiedonkeruu tätä kertomusta varten perustui erityisiin kysymyksiin, joiden avulla voidaan arvioida EU:n lainsäädännön vaatimusten täytäntöönpanon tasoa ja kansallisten hätäkeskusten (PSAP) järjestelmien parantamista. Määrällisten tietojen[5] raportointijakso (esim. numeroon 112 soitettujen hätäpuhelujen määrä) oli 1.1.2023–31.12.2023. Tässä kertomuksessa otetaan järjestelmän saatavuutta (esim. soittajan paikannusratkaisun tai sovelluksen käyttöönotto) arvioitaessa huomioon tuoreimmat saatavilla olevat tiedot. Jäsenvaltioita sekä ehdokasmaiden ja ETA-maiden COCOM-tarkkailijoita pyydettiin 4. huhtikuuta 2024 toimittamaan vastauksensa viimeistään 7. kesäkuuta 2024.

Jäsenvaltioita kehotettiin kehittämään mittausvälineitään useiden indikaattoreiden seuraamiseksi, jotta niiden hätäviestintäjärjestelmien toiminnasta saataisiin tarkkoja tietoja. Jos jäsenvaltioita ei mainita kertomuksessa laadullisen tai määrällisen arvioinnin osalta, se tarkoittaa, että komission yksiköille ei toimitettu asiaa koskevia tietoja.

2. PUHELUT NUMEROON 112

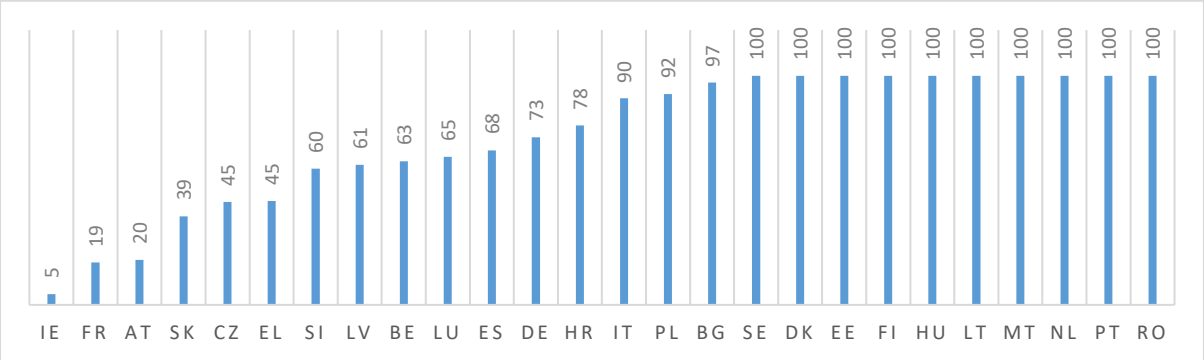
Vuonna 2023 eurooppalaiseen hätänumeroon 112 soitettujen puhelujen määrä kasvoi 15 prosenttia vuoteen 2021 verrattuna. Numeroon soitettiin 176 miljoonaa kertaa. Kun mukaan lasketaan yhä käytössä oleviin kansallisiin hätänumeroihin soitetut hätäpuhelut, kokonaismäärä kasvoi 6 prosenttia 285 miljoonaan. Numeroon 112 soitettujen puhelujen osuus kaikista hätäpuheluista oli 62 prosenttia vuonna 2023.

[1] Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2018/1972, annettu 11 päivänä joulukuuta 2018, eurooppalaisesta sähköisen viestinnän säännöstöstä (EUVL L 321, 17.12.2018, s. 36).
[2] Eurooppalaisen sähköisen viestinnän säännöstön 118 artiklan nojalla perustettu komitea.
[3] COCOM24-01.
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2022-report-implementation-112-eu-emergency-number.
[5] Määrälliset tiedot kerätään joka toinen vuosi, ja ne koskevat ainoastaan raportointia välittömästi edeltävää vuotta. Näin halutaan vähentää tietojen antamisesta vastaavien viranomaisten hallinnollista työmäärää.



Kuva 1. Numeroon 112 soitettujen puhelujen määrä

Alankomaissa, Maltassa, Portugalissa, Romaniassa, Ruotsissa, Suomessa, Tanskassa ja Virossa 112 on ainoa hätänumero. Silti vain 19 prosenttia puheluista, jotka EU:ssa soitetaan numeroon 112, soitetaan näissä maissa. Suurin osa numeroon 112 soitetuista puheluista soitetaan jäsenvaltioissa, joissa kansalliset numerot ovat edelleen käytössä. Näissä jäsenvaltioissa yhteisen eurooppalaisen hätänumeron käyttö vaihtelee suuresti: Irlannissa osuus on viisi prosenttia, kun taas Bulgariassa se on 97 prosenttia.



Kuva 2. Numeroon 112 soitettujen puhelujen prosenttiosuus

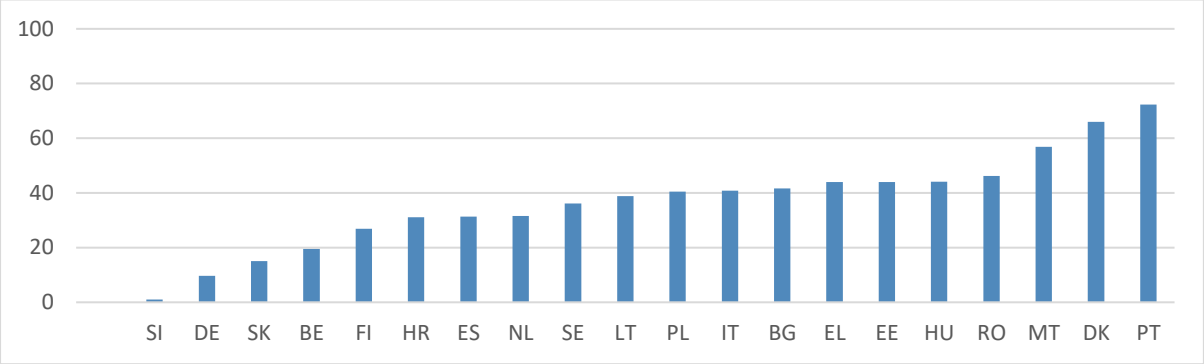
Matkapuhelimista soitettiin numeroon 112 huomattavasti enemmän puheluja kuin lankapuhelimista. Keskimäärin 82 prosenttia puheluista soitettiin matkapuhelimista vuonna 2023. Matkapuhelinten käyttö hätäviestinnässä vaihtelee kuitenkin eri jäsenvaltioissa: Saksassa se on 65 prosenttia ja Italiassa 77 prosenttia, Tšekissä puolestaan 98 prosenttia ja Latviassa 99 prosenttia.

Aiheettomien puhelujen[6] osuus hätäpuhelujen kokonaismäärästä vaihtelee edelleen huomattavasti jäsenvaltioiden välillä[7]. Portugalissa se on jopa 72 prosenttia. Jotkin jäsenvaltiot eivät salli puhelujen soittamista SIM-kortittomista puhelimista vähentääkseen aiheettomia puheluja, jotka saattavat rasittaa hätäkeskusjärjestelmää. Useimmissa

[6] Aiheettomat puhelut ovat puheluja, jotka eivät johda hätäkeskuksen tai hätäpalvelujen suorittamiin toimenpiteisiin tai apuun. Aiheettomiksi puheluiksi ei katsota puheluja, joissa ilmoitetun hätätilanteen vuoksi hätäkeskus on jo ryhtynyt toimenpiteisiin tai antanut apua ja jotka eivät näin ollen käynnistä erillisiä toimenpiteitä tai avunantoa.

[7] 20 jäsenvaltiota toimitti tietoja aiheettomista puheluista.

jäsenvaltioissa (19)[8] on kuitenkin säädetty, että hätäpalveluja pitää voida käyttää myös SIM-kortittomilla puhelimilla.



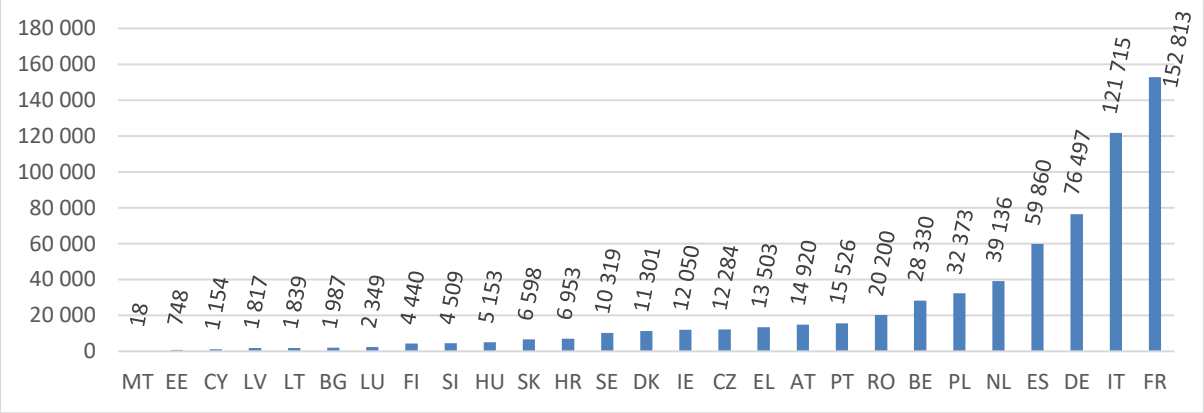
Kuva 3. Aiheettomat hätäpuhelut (prosentteina)

Jäsenvaltioista 17 on hyväksynyt tekstiviestipohjaisen hätäviestinnän kaikille loppukäyttäjille[9]. Hätätekstiviesti lähetetään 13 jäsenvaltiossa[10] numeroon 112. Tekstiviestinä lähetettävien hätäviestien määrä vaihtelee huomattavasti – vain muutamista viesteistä kymmeniin tuhansiin – sen mukaan, missä määrin tämäntyyppisestä hätäviestinnästä tiedotetaan. Jäsenvaltioista 14[11] vahvisti, että hätätekstiviestit ovat maksuttomia.

Sen lisäksi, että käytössä on 112-hätänumeropuhelut, 19 jäsenvaltiota[12] on ottanut käyttöön kansallisia tai alueellisia hätäviestintäsovelluksia, jotka ovat kaikkien loppukäyttäjien käytettävissä[13]. Näiden yhteydenottovälineiden avulla loppukäyttäjät voivat niiden ominaisuuksista riippuen antaa hätäkeskukselle lisätietoja, toimittaa mobiililaitteesta saatavat sijaintitiedot tai viestiä tekstipohjaisesti hätäkeskuksen kanssa. Belgia, Kypros, Puola, Ruotsi, Saksa ja Suomi vahvistivat, että hätäsovelluksen tuottamaan dataliikenteeseen sovelletaan nollamaksulinjaa.

eCall-puhelut ohjataan eCall-hätäkeskukseen onnettomuustilanteissa. EU:n 27 jäsenvaltiota raportoivat vuonna 2023 yhteensä 658 392 eCall-puhelusta. Tämä oli 56 prosenttia enemmän kuin vuonna 2021, jolloin raportoitiin 421 000 eCall-puhelusta.

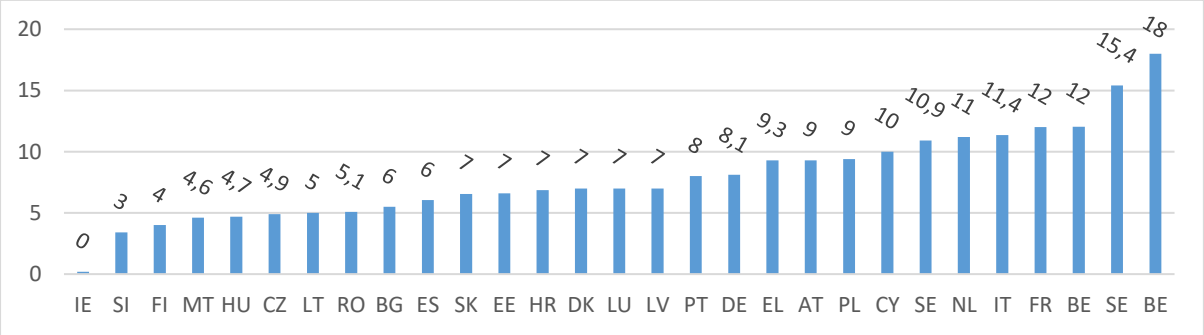
[8] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT ja SE.
[9] Tekstiviestit on otettu joissakin jäsenvaltioissa käyttöön yksinomaan vammaisia loppukäyttäjiä varten, kuten kohdassa 8 todetaan.
[10] CY, EE, EL, FI, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI ja SK.
[11] AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI ja SK.
[12] AT (alueellisesti), BE, CY, CZ, DE, DK, ES, FI, HU, IT, LT, LU, LV, NL, MT, PL, RO, SE ja SK.
[13] Sovelluspohjainen viestintä on otettu joissakin jäsenvaltioissa käyttöön yksinomaan vammaisia loppukäyttäjiä varten, kuten kohdassa 8 todetaan.



Kuva 4. EU:ssa soitettujen eCall-puhelujen määrä

3. VASTAUSAIKA[14]

Jäsenvaltioista 22 ilmoitti, että keskimääräinen vastausaika, joka kuluu yhteyden saamiseen hätäpalvelujen kanssa, on kymmenen sekuntia tai vähemmän.



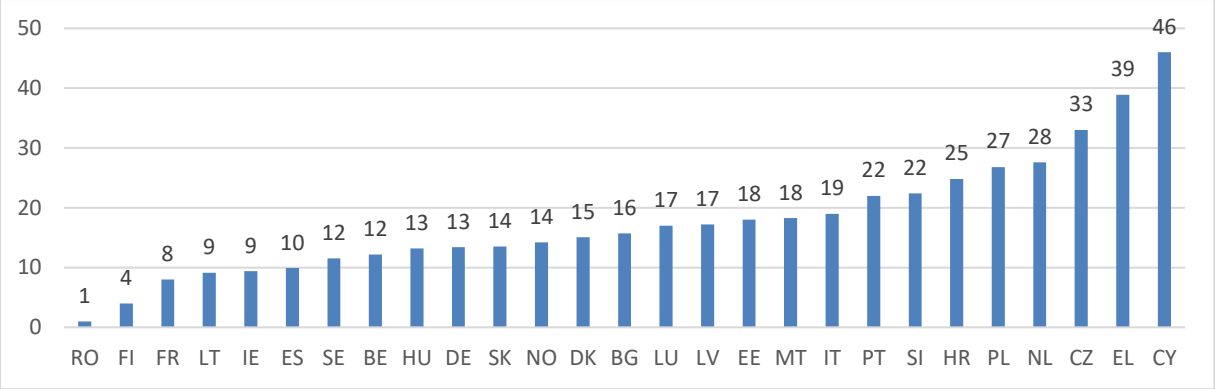
Kuva 5. Keskimääräinen vastausaika hätäpuheluihin (sekunteina)

4. PUHELUJEN KESKEYTYMISASTE

Vastaajista 27[15] ilmoitti puheluista, jotka tulevat hätäkeskusten vaihteisiin mutta päättyvät ennen kuin päivystäjä vastaa niihin. Puhelujen keskeytyminen voi johtua esimerkiksi verkkoon liittyvistä ongelmista, puhelujen ruuhkautumisesta, teknisistä vioista, käsittelykapasiteetista tai siitä, että soittaja katkaisee puhelun (jonka on soittanut mahdollisesti erehdyksessä). Tahattomat puhelut ja soittajan katkaisemat puhelut eivät ole hätäkeskusjärjestelmien operaattorien kontrolloitavissa, mutta käsittelykapasiteetin puute viittaa siihen, että kansallisessa hätäkeskusjärjestelmässä ei pystytä asianmukaisesti vastaamaan hätänumeroon 112 soitettuihin puheluihin ja käsittelemään niitä.

[14] Aika, joka kuluu siitä hetkestä, kun hätäpuhelu tulee hätäkeskuksen 1. vaiheen vaihteeseen, siihen hetkeen, kun hätäkeskuspäivystäjä vastaa puheluun.

[15] Itävalta ei toimittanut näitä tietoja.



Kuva 6. Hätänumeroihin soitettujen keskeytyneiden puhelujen prosenttiosuus

5. SOITTAJAN SIJAINTITIETOJEN SAATAVUUS

Eurooppalaisen sähköisen viestinnän säännöstön 109 artiklassa säädetään, että sopivimmalle hätäkeskukselle on annettava sekä verkkoperusteiset että tarkemmat mobiililaitteesta saatavat[16] sijaintitiedot.

Useimmissa tietoja ilmoittaneissa jäsenvaltioissa[17] verkkoperusteiset soittajan sijaintitiedot puuttuivat alle kolmessa prosentissa puheluista. Tätä suuremmassa osassa hätäpuheluita sijaintitiedot puuttuivat ilmoitusten mukaan Unkarissa (4 prosenttia), Irlannissa (5 prosenttia), Virossa (6 prosenttia), Ranskassa (7 prosenttia), Espanjassa (11 prosenttia), Tanskassa (15 prosenttia) ja Latviassa (21 prosenttia).

Jäsenvaltioista 15 raportoi mobiililaitteesta saatavien soittajan sijaintitietojen saatavuusprosentista, erityisesti kun käytössä on kehittynyt mobiilipaikannus (AML)[18]. Vaikka kansallinen hätäkeskusjärjestelmä olisikin päivitetty kehittyneen mobiilipaikannuksen vastaanottamiseksi, merkittävässä osassa puheluista ei ole vielä mahdollista käyttää tällaisia hyvin tarkkoja sijaintitietoja (jopa 60 % puheluista). Numeroon 112 soittavan loppukäyttäjän paikantamisen lisäksi jäsenvaltiot voisivat ottaa käyttöön kehittyneen mobiilipaikannuksen myös tekstiviestitse tapahtuvassa hätäviestinnässä.

Verkkovierailevat loppukäyttäjät, jotka ovat käymässä muissa jäsenvaltioissa, saattavat olla hätätilanteessa muita heikommassa asemassa, koska he eivät välttämättä pysty kuvailemaan sijaintiaan tarkasti. Kehittynyt mobiilipaikannus on käytössä 25 jäsenvaltiossa sekä Islannissa ja Norjassa, mutta vain kahdeksan jäsenvaltiota[19] vahvisti, että sijaintitiedot ovat saatavilla verkkovierailevien loppukäyttäjien mobiililaitteesta.

6. SOITTAJAN SIJAINTITIETOJEN TARKKUUS JA LUOTETTAVUUS

Eurooppalaisen sähköisen viestinnän säännöstön 109 artiklan 6 kohdassa edellytetään, että jäsenvaltiot vahvistavat soittajan sijaintitietojen täsmällisyyttä ja luotettavuutta koskevat

[16] Verkkoperusteisten sijaintitietojen tarkkuus voi vaihdella 50 metristä 40 000 metriin, mutta mobiililaitteesta saatavat sijaintitiedot ovat paljon täsmällisempiä ja voivat ilmoittaa sijainnin jopa viiden metrin tarkkuudella.

[17] 15 jäsenvaltiota toimitti asiaankuuluvat tiedot: BG, CY, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO ja SE.

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

[19] BE, DK, EE, EL, FI, PT, RO ja SE.

perusteet. Delegoidussa asetuksessa (EU) 2023/444[20] vahvistetaan parametrit, jotka toimivaltaisten viranomaisten on otettava huomioon määrittäessään soittajan sijaintitietojen täsmällisyys- ja luotettavuusperusteet. Näillä perusteilla olisi varmistettava teknisten mahdollisuuksien rajoissa loppukäyttäjän sijainnin paikallistaminen tarvittavalla luotettavuudella ja tarkkuudella, jotta hätäpalvelut voivat tulla hänen avukseen hyödyllisellä tavalla.[21]

Delegoidun asetuksen 8 artiklassa velvoitetaan jäsenvaltiot raportoimaan perusteiden hyväksymisestä ja selittämään, miten ne ovat ottaneet huomioon delegoidussa asetuksessa vahvistetut parametrit. Tiedot oli ilmoitettava viimeistään 5. maaliskuuta 2024.

Soittajan sijaintitietojen täsmällisyys- ja luotettavuusperusteista raportoi delegoidun asetuksen 8 artiklan 1 kohdan a alakohdan mukaisesti 17[22] jäsenvaltiota. Näistä jäsenvaltioista kaikki ilmoittavat, että kiinteässä verkossa soittavan sijainti ilmoitetaan verkon liityntäpisteen fyysisen osoitteen perusteella, jolloin luotettavuus vaihtelee 60–100 prosentin välillä. Matkaviestinverkkojen osalta kahdeksan jäsenvaltiota[23] ilmoitti tarkkuudeksi 50 metriä 80 prosentissa matkaviestintää. Loput jäsenvaltiot ilmoittavat tarkkuudeksi enintään 100 metriä ja luotettavuudeksi 55–80 prosenttia, lukuun ottamatta Alankomaita (peruste 5 000 m). Liitteessä I on yhteenveto jäsenvaltioiden ilmoittamien soittajan sijaintitietojen täsmällisyys- ja luotettavuusperusteista.

Kehittynyt mobiilipaikannus (Advanced Mobile Location, AML) perustuu soittajan mobiililaitteesta saatavaan paikannukseen, ja se on otettu käyttöön 25 jäsenvaltion[24] ja Norjan alueella.

7. KESKIMÄÄRÄINEN AIKA ENNEN KUIN HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄ SAA SOITTAJAN SIJAINTITIEDOT

Tietojen välitysjärjestelmän (push) tai automaattisen tietopyyntöjärjestelmän (pull) käyttöönoton ansiosta kaikki jäsenvaltiot ilmoittivat, että *verkkoperusteisten soittajan sijaintitietojen* toimitusaika oli lähes välitön (enintään 10 sekuntia).

Mobiililaitteisiin pohjautuvat paikannustekniikat perustuvat luontaisen arkkitehtuurinsa vuoksi siihen, miten nopeasti mobiililaitteet pystyvät määrittämään asiaankuuluvat paikannusparametrit GNSS- tai WiFi-signaaleista. Jäsenvaltioiden (22) raporteista kävi ilmi, että mobiililaitteesta saatavien sijaintitietojen toimitusaika voi vaihdella lähes välittömästä jopa 28 sekuntiin.

8. HÄTÄPALVELUJEN SAATAVUUS VERKKOVIERAILUJEN AIKANA EU:SSA

Kaikki jäsenvaltiot ja Norja ilmoittivat, että verkkovierailupuheluissa voi soittaa numeroon 112 ja käytettävissä ovat verkkoperusteiset soittajan sijaintitiedot.

[20] Komission delegoitu asetus (EU) 2023/444, annettu 16 päivänä joulukuuta 2022, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2018/1972 täydentämisestä toimenpiteillä, joilla varmistetaan hätäpalvelujen tosiasiallinen saavutettavuus eurooppalaiseen hätänumeroon 112 lähetettävien hätäviestien kautta.
[21] Asia C 417/18, unionin tuomioistuimen tuomio (neljäs jaosto) 5.9.2019, AW ym. v. Lietuvos valstybė.
[22] BE, BG, CZ, DE, DK, EE, FI, HR, IE, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO ja SE.
[23] BG, DK, FI, HR, IE, IT, LT ja 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 ja SK.

Jäsenvaltioista 16[25] toimitti tietoja verkkovierailevien loppukäyttäjien 112-palveluun soittamien puhelujen määrästä. Näiden jäsenvaltioiden osuus hätänumeroon 112 soitetuista hätäpuheluista on yli puolet. Tietojen perusteella voidaan ekstrapoloida, että verkkovierailevat loppukäyttäjät soittivat 2,7 miljoonaa hätäpuhelua numeroon 112, mikä vastaa 1,56:ta prosenttia kaikista numeroon 112 soitetuista puheluista.

9. VAMMAISTEN LOPPUKÄYTTÄJIEN MAHDOLLISUUS KÄYTTÄÄ HÄTÄPALVELUJA

Eurooppalaisen sähköisen viestinnän säännöstön 109 artiklan 5 kohdan mukaan jäsenvaltioilla on velvollisuus varmistaa, että vammaisilla loppukäyttäjillä on vastaavat hätäpalvelujen käyttömahdollisuudet kuin muilla loppukäyttäjillä. Delegoidun asetuksen 4 artiklassa vahvistetaan toiminnallisen vastaavuuden vaatimukset. Toteutettavien esteettömyysratkaisujen olisi vastattava kaksisuuntaista puheviestintää, joka on varmistettu hätäpuhelussa numeroon 112, myös verkkovierailuissa. Vastaavuutta ajatellen jäsenvaltioiden on myös varmistettava, että soittajan sijaintitiedot ovat sopivimman hätäkeskuksen saatavilla, jotta hätäpalvelut voivat toimia tehokkaasti.

Tämän velvoitteen täyttämiseksi jäsenvaltiot ovat ottaneet käyttöön laajan valikoiman esteettömyysratkaisuja, jotka on tarkoitettu vammaisille loppukäyttäjille, mukaan lukien reaaliaikainen teksti, eri viestintämuotojen täydelliseen interaktiivisuuteen perustuvat palvelut[26], tekstiviestit, hätäsovellukset, verkkopalvelut, välityspalvelut sekä saavutettavuus erityislaitteilla.

Käytetyin teknologia on tekstiviesti, jolla varmistetaan kaksisuuntainen, tekstipohjainen vuorovaikutus hätäpalveluihin yhteyttä ottavan henkilön ja hätäkeskuksen välillä. Vammaiset loppukäyttäjät voivat lähettää hätäviestin tekstiviestillä 23 jäsenvaltiossa[27] ja Norjassa.

Hätäsovelluksia on käytössä 17 jäsenvaltiossa[28] ja Norjassa. Hätäsovellukset voivat ominaisuuksistaan riippuen edellyttää hätäpuhelujen soittamista tai tekstiviestien lähettämistä, mutta ne voivat myös toimia alustana, joka tarjoaa reaaliaikaisen tekstityksen ja eri viestintämuotojen täydelliseen interaktiivisuuteen perustuvan viestinnän. Sovellukset voivat lisäksi määrittää mobiililaitteen tarkat sijaintitiedot (5–100 metriä), jotka perustuvat GNSS/WiFi-paikannustietoihin.

Vammaisille loppukäyttäjille tarkoitetut välityspalvelut voivat myös välittää viestin hätäpalveluihin. Käyttäjien sijaintitiedot eivät kuitenkaan ole aina jäsenvaltioissa saatavilla, jos välityspalvelu välittää hätäviestin.

Esteettömyyssäädöksessä[29] edellytetään, että äänen lisäksi hätäviestinnässä on saatavilla reaaliaikainen tekstitys taikka synkronointi täydellisesti interaktiiviseksi, jos käytettävissä on videokuvaa[30]. Jäsenvaltiot raportoivat delegoidun asetuksen (EU) 2023/444 7 artiklan

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

[26] Eurooppalaisen sähköisen viestinnän säännöstön 2 artiklan määritelmän mukaisesti: 35) eri viestintämuotojen täydelliseen interaktiivisuuteen perustuvilla palveluilla (total conversation service) tarkoitetaan reaaliaikaista multimediapalvelua, jolla toteutetaan liikkuvan videokuvan, reaaliaikaisen tekstin sekä äänen kaksisuuntainen, symmetrinen ja reaaliaikainen siirto kahdessa tai useammassa paikassa olevan käyttäjän välillä.

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

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

[29] Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/882, annettu 17 päivänä huhtikuuta 2019, tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksista.

[30] Esteettömyyssäädöksen 4 artiklan 1 kohta ja liitteessä I olevan IV jakson a alakohta.

1 kohdan mukaisesti reaaliaikaisten tekstiviestien odotetusta käyttöönotosta. Nämä tiedot löytyvät liitteestä III.

Liitteessä II esitetään yleiskatsaus EU:ssa nykyisin käytössä olevista vaihtoehtoisista tavoista, joilla vammaiset loppukäyttäjät voivat käyttää hätäpalveluja.

10. HÄTÄKESKUSTEN PÄIVITYKSET JÄSENVALTIOISSA

Delegoidussa asetuksessa (EU) 2023/444[31] todetaan, että siirtyminen piirikytkentäisistä pakettikytkentäisiin teknologioihin sähköisissä viestintäverkoissa käynnistäisi uusien hätäviestintävälineiden käyttöönoton. Pakettikytkentäiset teknologiat mahdollistavat monipuolisen hätäviestinnän, joka mukautuu niin loppukäyttäjien kuin hätäpalvelujen tarpeisiin. Puhepalvelut toteutetaan IP Multimedia -osajärjestelmiin perustuvan kiinteän ja mobiilin VoIP-teknologian avulla. Näitä teknologioita ovat Voice over Long Term Evolution (VoLTE), Voice over New Radio (VoNR in 5G) ja Voice over Wi-Fi (VoWiFi). Tämä siirtyminen mahdollistaisi teksti- ja videopohjaiset palvelut, kuten reaaliaikaisen tekstityksen ja eri viestintämuotojen täydellisen interaktiivisuuden, esteettömyyssäädöksen mukaisesti. Keskeisiä tilannetietoja, kuten soittajan sijaintia tai eCall-toiminnon vähimmäistietoja, voitaisiin täydentää uuden teknologian avulla muilla ihmishenkiä säästävillä tiedoilla, jotka ovat saatavilla laitteessa, eri antureiden kautta tai verkossa.

Digitaaliteknologian potentiaali voi toteutua kaikilta osin vain, jos niin sähköiset viestintäpalvelut kuin kansalliset hätäkeskusjärjestelmät pystyvät hyödyntämään teknologian kehitystä.

EU:n lainsäädännössä edellytetään jo nyt kansallisten hätäkeskusjärjestelmien päivittämistä, jotta järjestelmät voivat käsitellä tiettyjä pakettikytkentäisellä teknologialla toimivia hätäviestejä. Esteettömyyssäädöksen mukaan kansallisten hätäkeskusjärjestelmien on tuettava ja käsiteltävä reaaliaikaista tekstiä tai eri viestintämuotojen täydellistä interaktiivisuutta viimeistään 28. kesäkuuta 2025 tai poikkeusluvalla viimeistään 28. kesäkuuta 2027[32]. Näitä hätäviestintäpalveluja voidaan käyttää ainoastaan pakettikytkentäisellä teknologialla.

Komission delegoidussa asetuksessa (EU) 2024/1084[33] säädetään lakisääteisestä määräajasta, johon mennessä kansalliset hätäkeskusjärjestelmät on saatettava ajan tasalle IMS-pohjaisten eCall-puhelujen käsittelyä varten. Näin ollen kansallisten hätäkeskusten infrastruktuurit on päivitettävä viimeistään 1. tammikuuta 2026.

Delegoidun asetuksen (EU) 2023/444 7 artiklan mukaan jäsenvaltioiden oli viimeistään 5. marraskuuta 2023 toimitettava komissiolle etenemissuunnitelma kansallisen hätäkeskusjärjestelmän päivittämiseksi, jotta se voi vastaanottaa pakettikytkentäisen teknologian avulla toteutettavaa hätäviestintää, vastata siihen ja käsitellä sitä. Jäsenvaltioista 23[34] sekä Norja toimittivat asiaankuuluvat tiedot. Joissakin jäsenvaltioissa on jo siirrytty pakettikytkentäiseen teknologiaan. Raportoitujen tietojen perusteella näyttää siltä, että

[31] Delegoidun asetuksen (EU) 2023/444 johdanto-osan 2 kappale.
[32] Esteettömyyssäädöksen 4 artiklan 8 kohta ja liitteessä I oleva V jakso.
[33] Komission delegoitu asetus (EU) 2024/1084, annettu 6 päivänä helmikuuta 2024, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2010/40/EU täydentämisestä yhteentoimivan EU:n laajuisen eCall-hätäpuhelujärjestelmän yhtenäisen tarjonnan osalta annetun delegoidun asetuksen (EU) N:o 305/2013 muuttamisesta.
[34] AT, BE, BG, CY, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, HR, IE, IT, LT, MT, NL, PL, PT, RO, SE, SI ja SK.

pakettikytkentäinen hätäviestintä otettaisiin käyttöön kaikissa jäsenvaltioissa viimeistään vuonna 2027. Jäsenvaltiot ilmoittivat myös, milloin hätäkeskukset pystyvät käsittelemään reaaliaikaista tekstiä. Tämä hätäviestintäkeino on jo käytettävissä joissakin jäsenvaltioissa, mutta viimeistään vuoden 2027 lopussa kaikkien EU:n hätäkeskusten olisi kyettävä käsittelemään reaaliaikaista tekstiä. Lisätietoja jäsenvaltioiden etenemissuunnitelmista kansallisten hätäkeskusjärjestelmien päivittämiseksi on liitteessä III.

11. PÄÄTELMÄT

Kertomuksen tärkeimmät havainnot ovat seuraavat:

- Yhtenäiseen eurooppalaiseen hätänumeroon 112 soitettujen hätäpuhelujen osuus lisääntyi huomattavasti vuoteen 2021 verrattuna ja oli 62 prosenttia kaikista hätäpuheluista: yhteensä 285 miljoonasta EU:ssa soitetusta hätäpuhelusta 176 miljoonaa puhelua soitettiin numeroon 112. Verkkovierailevat loppukäyttäjät soittivat eurooppalaiseen hätänumeroon 112 arviolta 2,7 miljoonaa hätäpuhelua, mikä vastaa 1,56:ta prosenttia kaikista hätäpuheluista hätänumeroon 112.

- Mobiililaitteesta saatavien soittajan sijaintitietojen toteutus parani edelleen EU:ssa. Syyskuusta 2024 lähtien 25 jäsenvaltiota, Islanti ja Norja ovat varmistaneet, että niiden hätäkeskusjärjestelmässä voidaan käyttää kehittynyttä mobiilipaikannusta. Kuitenkin vain kahdeksan jäsenvaltiota vahvisti, että sijaintitiedot ovat saatavilla verkkovierailevien loppukäyttäjien mobiililaitteesta.

- Vammaisilla loppukäyttäjillä ei vielä ole täysin yhtäläisiä hätäpalvelujen käyttömahdollisuuksia etenkään verkkovierailujen yhteydessä. Kun nämä loppukäyttäjät eivät voi soittaa numeroon 112, heidän on turvauduttava kansallisesti hajanaisiin ratkaisuihin. Tilanteen odotetaan kuitenkin muuttuvan, sillä jäsenvaltiot valmistelevat hätäkeskusjärjestelmiään käsittelemään yhteentoimivaa reaaliaikaista tekstiä ja sähköisten viestintäpalvelujen tarjoajat valmistautuvat ottamaan sen käyttöön. Tämän on esteettömyyssäädöksen vaatimusten mukaisesti tarkoitus tapahtua viimeistään kesäkuussa 2025.

- Kansallisia hätäkeskusjärjestelmiä päivitetään parhaillaan pakettikytkentäiseen teknologiaan. Tästä on EU:n lainsäädännössä säädetty reaaliaikaiselle tekstiviestinnälle ja eCall-toiminnolle. Täytäntöönpanon määräajat ovat 2025, 2026 ja 2027. On odotettavissa, että hätäkeskusten infrastruktuureista tulee monipuolisempia ja enenevästi redundantteja ja että niissä pystytään käsittelemään erityyppisiä hätäviestejä.

LIITE I – 8 ARTIKLAN 1 KOHDAN A ALAKOHTA – SOITTAJAN SIJAINTITIETOJEN TÄSMÄLLISYYS- JA LUOTETTAVUUSPERUSTEET

	Matkaviestinverkot		Kiinteät verkot	
	Tarkkuusperuste (metreinä)	Luotettavuusperuste (%)	Tarkkuusperuste (tiedot verkon liityntäpisteen fyysisestä osoitteesta)	Luotettavuusperuste (%)
AT	N/A	N/A	N/A	N/A
BE	N/A	N/A	Kyllä	94 %
BG	50 m	80 %	Kyllä	90 %
CY	N/A	N/A	N/A	N/A
CZ	100 m	55 %	Kyllä	100 %
DE	N/A	N/A	Kyllä	N/A
DK	50 m	80 %	Kyllä	N/A
EE	50 m	60 %	Kyllä	60 %
EL	N/A	N/A	N/A	N/A
ES	N/A	N/A	N/A	N/A
FI	50 m	80 %	Kyllä	100 %
FR	N/A	N/A	N/A	N/A
HR	50 m	80 %	Kyllä	N/A
HU	N/A	N/A	N/A	N/A
IE	50 m	80 %	Kyllä	99 %
IT	50 m	80 %	Kyllä	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 %	Kyllä	95 %
LU	N/A	N/A	N/A	N/A
LV	N/A	N/A	Kyllä	100 %
MT	N/A	N/A	N/A	N/A
NO	N/A	N/A	N/A	N/A
NL	5 000 m	85 %	N/A	N/A
PL	N/A	N/A	Kyllä	100 %
PT	100 m	60 %	Kyllä	95 %
RO	N/A	N/A	Kyllä	95 %
SE	50 m	80 %	Kyllä	99 %
SI	N/A	N/A	N/A	N/A
SK	N/A	N/A	N/A	N/A

LIITE II – VAIHTOEHTOISET TAVAT KÄYTTÄÄ HÄTÄPALVELUJA EU:N JÄSENVALTIOISSA JA ETA-MAISSA

	Ominaisuus saatavilla
	Ominaisuus ei saatavilla

	Käyttömahdollisuudet	Interaktiivinen	Käyttäjän sijainti	Ei rekisteröintiä	Ilmainen	Mahdollista verkkovierailuissa	Maksuton verkkovierailu	Käyttökertojen määrä
AT	Tekstiviesti pitkään numeroon							580
	Sovellus							294
BE	Tekstiviesti lyhytnumeroon							N/A
	112.be-sovellus							N/A
BG	RTT (112 Bulgaria-sovelluksen kautta)							N/A
	112 Bulgaria -sovellus							4
	Verkkopohjainen palvelu							
CY	Tekstiviesti numeroon 112							N/A
	RTT (112 Cyprus -sovellus / IOS 11 Cyprus)							N/A
CZ	Tekstiviesti numeroon 112							739
	Sovellus (zachranka)							N/A
	Verkkopohjainen hätäpalvelujen käyttö							N/A
	Yleinen esteettömyysvälityspalvelu							N/A
	Erityinen hätätilanteiden välityspalvelu							N/A
	Kiinteät erikoislaitteet							0
DE	Sovellus							9 671*
	Yleinen välityspalvelu							772
DK	Tekstiviesti pitkään numeroon							95
EE	Tekstiviesti numeroon 112							838
EL	Tekstiviesti numeroon 112							1 478
ES	Aluekohtaiset tekstiviestit pitkiin numeroihin							338
	Erityinen hätätilanteiden välityspalvelu (videopuhelu)							200
	Sovellus							200
FI	Tekstiviesti numeroon 112							5 950
FR	Tekstiviesti numeroon 114							305 452
	Täydellinen interaktiivisuus verkkopalveluna							N/A
	Sovellus							N/A
	Verkkopohjainen hätäpalvelujen käyttö							N/A
	RTT verkkopalveluna (www.info.urgence114.fr)							N/A

	Käyttömahdollisuudet	Interaktiivinen	Käyttäjän sijainti	Ei rekisteröintiä	Ilmainen	Mahdollista verkkovierailuissa	Maksuton verkkovierailu	Käyttökertojen määrä
	RTT sovelluspalveluna (www.info.urgence114.fr)							N/A
	Erityinen hätätilanteiden välityspalvelu							N/A
HR	Tekstiviesti numeroon 112							15
HU	Tekstiviesti numeroon 112							18 890
	112-SOS-sovellus							
IE	Tekstiviesti numeroon 112							1 279
IT	Flag Mii -sovellus							N/A
	Where ARE U -sovellus							N/A
	Erityinen hätätilanteiden välityspalvelu							N/A
LT	Tekstiviesti numeroon 112							39 464
	112-sovellus							186
LU	Tekstiviesti numeroon 112							N/A
	GouvAlert ja Echo 112 -sovellukset							N/A
LV	Tekstiviesti numeroon 112							N/A
	Sovellus							N/A
MT	Tekstiviesti pitkään numeroon							4
	112.mt-sovellus							228
	112.mt-verkkopalvelu							
	RTT verkon kautta (pitkä numero)							
	RTT sovelluksen kautta							
	Raportointi 112.mt-sovelluksen kautta							
NL	RTT sovelluksen kautta (112NL)							N/A
	Verkkopohjainen hätäpalvelujen käyttö							N/A
	Tekstiviesti numeroon 112							N/A
	Erityinen hätätilanteiden välityspalvelu							N/A
	Yleinen esteettömyysvälityspalvelu							N/A
PL	Alarm 112 -sovellus							1 836
PT	Tekstiviesti pitkään numeroon							N/A
	Hätäsovellus							7
RO	Tekstiviesti numeroon 113							N/A
SE	Tekstiviesti numeroon 112							142
	Yleinen välityspalvelu							1 083
SI	Tekstiviesti numeroon 112							N/A
	Verkkopohjainen hätäpalvelujen käyttö							N/A
SK	Tekstiviesti numeroon 112							N/A
NO	SMS 112							N/A

	Käyttömahdollisuudet	Interaktiivinen	Käyttäjän sijainti	Ei rekisteröintiä	Ilmainen	Mahdollista verkkovierailuissa	Maksuton verkkovierailu	Käyttökertojen määrä
	Sovellus, verkkopalvelu ja välitys (sama sivusto)							

*28.9.2021 alkaen

LIITE III – 7 ARTIKLAN 2 KOHTA – ETENEMISSUUNNITELMA KANSALLISTEN HÄTÄKESKUSJÄRJESTELMIEN PÄIVITTÄMISEKSI PAKETTIKYTKENTÄISEN TEKNOLOGIAN MUKAISIKSI

	Päivä, jona hätäkeskusjärjestelmä siirtyy/siirtyi pakettikytkentäiseen hätäviestintään	Hätäkeskus kykenee käsittelemään reaaliaikaista tekstiä
AT	Vuoden 2025 toinen neljännes	Vuoden 2025 toinen neljännes
BE	Vuoden 2025 ensimmäinen neljännes	27. kesäkuuta 2027
BG	30. maaliskuuta 2026	30. maaliskuuta 2026
CY	1. tammikuuta 2026	N/A
CZ	1. maaliskuuta 2025	1. lokakuuta 2026
DE	Siirtyminen tehty hätäkeskuksessa	N/A
DK	Siirtyminen tehty hätäkeskuksessa	Kesä 2027
EE	28. kesäkuuta 2025	28. kesäkuuta 2025
EL	Siirtyminen tehty hätäkeskuksessa	Vuoden 2026 toinen neljännes
ES	Heinäkuu 2024	N/A
FI	Siirtyminen tehty hätäkeskuksessa	Kesä 2025
FR	N/A	N/A
HR	26. helmikuuta 2025	28. kesäkuuta 2025
HU	Vuoden 2024 viimeinen neljännes	N/A
IE	2024	Vuoden 2024 viimeinen neljännes
IT	Toukokuu 2025	N/A
LT	Lokakuu 2026	Maaliskuu 2027
LU	N/A	N/A
LV	N/A	N/A
MT	Siirtyminen tehty hätäkeskuksessa	Kyllä, sovelluksen osalta
NO	N/A	N/A
NL	Vuoden 2026 puoliväli – vuoden 2027 loppu	Kyllä, kansallisen sovelluksen osalta RTT vuoden 2026 puolivälistä
PL	Huhtikuu 2025	Kesäkuu 2025
PT	Toukokuu 2024	Tammikuu 2025
RO	Vuoden 2025 viimeinen neljännes	Vuoden 2027 viimeinen neljännes
SE	Siirtyminen tehty hätäkeskuksessa	Vuoden 2025 kolmas neljännes
SI	Vuoden 2025 ensimmäinen neljännes	Vuoden 2025 loppu
SK	Vuoden 2024 kolmas neljännes	N/A