II.

(Nezakonodavni akti)

UREDBE

DELEGIRANA UREDBA KOMISIJE (EU) 2023/444

od 16. prosinca 2022.

o dopuni Direktive (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća mjerama za osiguravanje učinkovitog pristupa hitnim službama putem komunikacije prema hitnim službama na jedinstveni europski broj za hitne slučajeve 112

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKA KOMISIJA,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije,

uzimajući u obzir Direktivu (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija ([1]), a posebno njezin članak 109. stavak 8.,

budući da:

(1) U skladu s člankom 109. stavkom 8. Direktive (EU) 2018/1972 Komisija donosi delegirane akte kako bi se osigurao učinkovit pristup hitnim službama komunikacijom prema tim službama na jedinstveni europski broj za hitne slučajeve 112 u državama članicama, pri čemu prvi takav akt treba donijeti do 21. prosinca 2022. Tim delegiranim aktima dopunjuje se članak 109. stavci 2., 5. i 6. te direktive o mjerama potrebnima za osiguravanje kompatibilnosti, interoperabilnosti, kvalitete, pouzdanosti i neprekinutosti komunikacije prema hitnim službama u Uniji u pogledu rješenja za informacije o lokaciji pozivatelja, pristupa za krajnje korisnike s invaliditetom i usmjeravanja prema najprimjerenijoj pristupnoj točki sigurnosnog poziva (PSAP).

(2) Komunikacija prema hitnim službama važan je element ostvarivanja javne sigurnosti, zaštite i zdravlja. Građani Unije već više od 30 godina za pristup hitnim službama koriste jedinstveni europski broj za hitne slučajeve 112. To bi trebali moći nastaviti i u digitalnom svijetu. Za građane bi trebalo postojati pravovremeno i cjelovito pružanje kontekstualnih informacija potrebnih za rješavanje kriznih situacija. Zbog digitalne transformacije Europe kojom se želi postići visoka razina povezivosti, kako je navedeno u Odluci o uspostavi programa politike za digitalno desetljeće do 2030. ([2]), elektroničke komunikacijske usluge kojima se koriste građani, osobito oni s invaliditetom, prelaze na tehnologije koje se u potpunosti temelje na internetskom protokolu (engl. all-IP). Prelazak s tehnologija s komutacijom kanala na tehnologije s komutacijom paketa u elektroničkim komunikacijskim mrežama potaknuo je uvođenje glasovnih usluga putem pokretnih i nepokretnih upravljanih VoIP tehnologija koje se temelje na IP multimedijskom podsustavu, kao što su *Voice over Long Term Evolution* (VoLTE), *Voice over New Radio* (VoNR u 5G mreži) i *Voice over Wi-Fi* (VoWiFi). Tehnologije s komutacijom paketa usto omogućuju tekstualne usluge i videousluge kao što su usluge tekstualne komunikacije u stvarnom vremenu i usluge cjelokupnog razgovora. Te komunikacijske usluge koje se temelje na IP-u ne mogu raditi na starim mrežama s komutacijom kanala, npr. 2G i 3G mrežama koje se postupno isključuju. Potreba za primjenom tehnologije komutacije paketa postoji, dakle, i u komunikaciji prema hitnim službama. Cilj je ove Uredbe održati kvalitetu i pouzdanost komunikacije prema hitnim službama u tom transformacijskom procesu.

([1]) SL L 321, 17.12.2018., str. 36.

([2]) Odluka (EU) 2022/2481 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. prosinca 2022. o uspostavi programa politike za digitalno desetljeće do 2030. (SL L 323, 19.12.2022., str. 4.).

(3) Hitne službe služe tome da hitnim intervencijama sprečavaju ili ublažavaju posljedice hitnih situacija ili upravljaju tim posljedicama. Vrijeme potrebno za hitnu intervenciju bitno utječe na ishod hitnih situacija. Za uspješnu hitnu intervenciju potrebno je žurno aktivirati interventne resurse koji bi mogli uspješno razriješiti hitnu situaciju i brzo stići na mjesto intervencije.

(4) Svrha je komunikacije prema hitnim službama omogućiti krajnjim korisnicima pristup tim službama radi traženja i primanja hitne pomoći od njih. Iako se ona općenito uspostavlja između krajnjeg korisnika i PSAP-a, najprimjereniji PSAP je taj koji bi trebao obrađivati primljene informacije i prosljeđivati zahtjeve hitnim službama te tako osigurati pristup tim službama. Ovisno o nacionalnoj organizaciji PSAP sustavâ i sustavâ hitnih službi, PSAP-ovi i hitne službe mogu se preklapati ili biti autonomna tijela.

(5) Kako bi se omogućio pristup hitnim službama, učinkovita komunikacija prema tim službama trebala bi podrazumijevati pravodobnu komunikaciju krajnjeg korisnika i najprimjerenijeg PSAP-a te pravodobno pružanje kontekstualnih informacija, što uključuje informacije o lokaciji pozivatelja. Kontekstualne informacije poboljšavaju opis hitne situacije jer se iz njih može saznati više o, primjerice, opisu fizičke okoline, stanju i sposobnostima sudionika, mjestu događaja itd. Dostupnost i točnost kontekstualnih informacija omogućuju da se na vrijeme odrede prikladni interventni resursi i brzo stigne na mjesto intervencije, npr. kad je dostupna točna lokacija pozivatelja. Te informacije hitnim službama može prenijeti krajnji korisnik u komunikaciji s njima ili se mogu automatski dobiti iz uređaja krajnjeg korisnika ili mreže.

(6) Lokacija pozivatelja jedna je od najvažnijih vrsta kontekstualnih informacija povezanih s komunikacijom prema hitnim službama i uvelike utječe na njezinu učinkovitost. Točnost i pouzdanost informacija o lokaciji pozivatelja utječu na vrijeme potrebno za prepoznavanje lokacije hitne situacije i dolazak hitnih službi na to mjesto.

(7) Direktivom (EU) 2018/1972 od nadležnih regulatornih tijela zahtijeva se da utvrde kriterije točnosti i pouzdanosti lokacije pozivatelja. Ti su kriteriji minimalne razine točnosti i pouzdanosti informacija o lokaciji pozivatelja koje se na državnom području države članice moraju implementirati pomoću tehnologija koje te informacije temelje na mreži i onih koje ih dobivaju iz uređaja. U skladu sa sudskom praksom Suda Europske unije ([3]) kriterijima bi se trebalo osigurati, u mjeri u kojoj je to tehnički izvedivo, da se položaj krajnjeg korisnika locira onoliko pouzdano i točno koliko je potrebno da hitne službe mogu stvarno pomoći tom korisniku. Kombinacijom tih tehnologija postiže se to da se hitne službe mogu osloniti na lokaciju određenu na temelju mrežnih parametara, u skladu s kriterijima točnosti i pouzdanosti lokacije korisnika koje su utvrdile države članice, kako bi korisno pritekle u pomoć krajnjem korisniku čak i ako tehnologija koja lokaciju pozivatelja dobiva iz mobilnog uređaja zakaže u pružanju te informacije najprimjerenijem PSAP-u. Ako se na temelju kriterija za lokaciju pozivatelja ne mogu uspostaviti minimalne razine točnosti i pouzdanosti, implementacijom se možda neće osigurati da hitne službe primaju informacije o lokaciji pozivatelja koje mogu svrhovito upotrijebiti. Države članice trebale bi biti te koje će procijeniti kombinirani učinak tehnički izvedivih rješenja za lociranje pozivatelja i utvrditi minimalne kriterije točnosti i pouzdanosti lokacije pozivatelja koji bi, ako se uvedu, omogućili hitnim službama da korisno interveniraju. Korisnost točnosti informacija o lokaciji pozivatelja može se razlikovati ovisno o području iz kojeg je upućena komunikacija prema hitnim službama (npr. gradsko ili ruralno) i to se može primjereno uvažiti u utvrđenim kriterijima. Kako bi pristup utvrđivanju kriterija točnosti i pouzdanosti kojima se osigurava minimum kontekstualnih informacija bio usklađen na razini Unije, potrebno je definirati parametre koje bi nadležna regulatorna tijela trebala uzeti u obzir pri utvrđivanju takvih kriterija. Nadalje, važno je podsjetiti da, prema načelu lojalne suradnje iz članka 4. stavka 3. Ugovora o Europskoj uniji i kako bi se osigurala potpuna učinkovitost članka 109. stavka 6. Direktive (EU) 2018/1972, nadležna regulatorna tijela moraju međusobno surađivati pri utvrđivanju kriterija točnosti i pouzdanosti informacija o lokaciji pozivatelja u okviru savjetovanja s Tijelom europskih regulatora za elektroničke komunikacije (BEREC) ili drugim relevantnim forumima kompetentnima za davanje smjernica u tom pogledu.

([3]) Predmet C 417/18; Presuda Suda (četvrto vijeće) od 5. rujna 2019., AW i dr./Lietuvos valstybė.

(8) Točnost informacija o lokaciji pozivatelja može se izraziti kao najveći polumjer područja potrage za danu intervenciju koje se predočava hitnim službama. Vrijeme potrebno za hitnu intervenciju moglo bi se znatno skratiti kad bi najprimjerenijem PSAP-u na raspolaganju bile točne i pouzdane informacije o lokaciji pozivatelja na temelju mreže i one dobivene iz mobilnog uređaja, posebice ako krajnji korisnici koji traže hitnu pomoć ne mogu dati svoju lokaciju. Prema tome, države članice trebale bi za nepokretne mreže izraziti minimalne razine točnosti koje će se na njihovu državnom području primjenjivati kao informacije o lokaciji pozivatelja povezane s fizičkom adresom završne točke mreže, na primjer upućivanjem na određenu adresu, stan, kat ili sličnu informaciju. Kad je riječ o pokretnim mrežama, minimalne razine točnosti trebale bi biti izražene u metrima i označavati najveći polumjer horizontalnog područja potrage koje se predočava hitnim službama za potrebe intervencije. Ako je primjenjivo i tehnički izvedivo, kriterij elevacije ili vertikalne točnosti također bi trebao biti izražen u metrima. Države članice trebale bi procijeniti izvedivost primjene tih parametara na pružatelje brojevno utemeljenih interpersonalnih komunikacijskih usluga koji su neovisni o mreži ako se one koriste u nepokretnim ili pokretnim mrežama.

(9) Pouzdanost lokacije pozivatelja trebala bi se odnositi na dva aspekta informacija o lokaciji pozivatelja: utvrđivanje i prijenos. Pouzdanost informacija o lokaciji pozivatelja trebalo bi utvrditi prema statističkim mjerenjima koja ukazuju na stopu uspješnosti poklapanja stvarne lokacije uređaja koji je izvor komunikacije prema hitnim službama s fizičkim područjem određenim na temelju informacija o lokaciji pozivatelja. Komunikacija prema hitnim službama trebala bi aktivirati informacije o lokaciji pozivatelja koje se temelje na mreži i, ako su dostupne, one iz mobilnog uređaja. Pouzdanost informacija o lokaciji pozivatelja za hitne službe trebalo bi utvrditi kao kombinirani učinak tih dviju tehnologija. Pouzdanost prijenosa informacija o lokaciji pozivatelja trebala bi biti izražena kao stopa uspješnosti tehničkog rješenja u prenošenju informacija o lokaciji pozivatelja najprimjerenijem PSAP-u. Stopa uspješnosti ovisi, u slučaju lokacije pozivatelja na temelju mreže, o sposobnosti mreže da prenese informacije, odnosno, u slučaju lokacije pozivatelja izvedene iz mobilnog uređaja, o interoperabilnosti mobilnog uređaja i mrežnih resursa koja omogućuje prijenos te o sposobnostima najprimjerenijeg PSAP-a da primi informacije.

(10) Kako bi se Komisiji omogućilo praćenje kriterija za lokaciju pozivatelja utvrđenih u skladu s ovom Uredbom, države članice trebale bi izvijestiti o donošenju kriterija i objasniti kako su uvažile parametre utvrđene u ovoj Uredbi.

(11) Direktivom (EU) 2018/1972 zahtijeva se da pristup hitnim službama koji komunikacijom prema njima ostvaruju krajnji korisnici s invaliditetom bude jednak pristupu drugih krajnjih korisnika. Načelo ekvivalentnosti podrazumijeva da bi krajnji korisnici s invaliditetom trebali moći pristupati hitnim službama komunikacijom prema njima na način koji je funkcionalno ekvivalentan onom na koji hitnim službama pristupaju drugi krajnji korisnici, ponajprije pozivom na broj 112 putem glasovnih usluga. Budući da se zahtjevi u pogledu funkcionalne ekvivalentnosti različito shvaćaju, trebalo bi utvrditi zahtjeve u kojima bi se navele funkcionalnosti komunikacije prema hitnim službama koje su na raspolaganju drugim krajnjim korisnicima, uglavnom glasovne usluge. Ako iz tehničkih razloga države članice ne mogu ispuniti zahtjeve u pogledu funkcionalne ekvivalentnosti utvrđene ovom Uredbom, trebale bi obavijestiti Komisiju o razlozima zbog kojih to nije moguće. Države članice trebale bi obavijestiti Komisiju ako tehnička izvedba propisanih načina pristupa hitnim službama ne zahtijeva ili ne dopušta upotrebu jedinstvenog europskog broja za hitne slučajeve 112 te o tome kako se postiže jednaka ili veća informiranost krajnjih korisnika s invaliditetom o tim načinima pristupa.

(12) Kako bi se Komisiji omogućilo praćenje kompatibilnosti, kvalitete, pouzdanosti, interoperabilnosti i neprekinutosti načina na koje hitnim službama pristupaju krajnji korisnici s invaliditetom, države članice trebale bi prijaviti načine pristupa hitnim službama koji su u njihovoj jurisdikciji propisani za krajnje korisnike s invaliditetom, uključujući one koji se koriste uslugama *roaminga*. Izvješće bi trebalo sadržavati prvu procjenu sukladnosti prijavljenih načina pristupa sa zahtjevima u pogledu funkcionalne ekvivalentnosti u skladu s ovom Uredbom. Prelazak na *all-IP* mreže omogućit će uvođenje novih, pristupačnih komunikacijskih usluga kao što su usluge tekstualne komunikacije u stvarnom vremenu i usluge cjelokupnog razgovora. Države članice trebale bi stoga prijavljivati probleme s interoperabilnosti, kompatibilnosti ili neprekinutosti pri uvođenju takvih usluga, osobito za krajnje korisnike u *roamingu*. Kako bi ispunila obvezu izvješćivanja BEREC-a, koju imaju prema članku 16. Uredbe (EU) 2022/612 Europskog parlamenta i Vijeća ([4]), o načinima pristupa hitnim službama koji su propisani u njihovoj državi članici i za koje je tehnički izvedivo da ih koriste korisnici *roaminga*, nacionalna regulatorna tijela ili druga nadležna tijela trebala bi utvrditi, ako je primjenjivo, tehničke razloge za nedostupnost usluge komunikacije prema hitnim službama za krajnje korisnike u *roamingu* ako su te usluge dostupne domaćim krajnjim korisnicima. Prvo izvješće, kao i informacije koje se dostave u narednim godinama, omogućit će Komisiji da procijeni potrebu za donošenjem dodatnih mjera za rješavanje takvih pitanja, među ostalim upućivanje zahtjeva za normizaciju.

([4]) Uredba (EU) 2022/612 Europskog parlamenta i Vijeća od 6. travnja 2022. o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji (SL L 115, 13.4.2022., str. 1.).

(13) Komunikacija prema hitnim službama i informacije o lokaciji pozivatelja moraju se usmjeravati prema najprimjerenijem PSAP-u da se omogući prikladno javljanje na tu komunikaciju i njezina obrada. Učinkovito usmjeravanje komunikacije prema hitnim službama trebalo bi osigurati i u kontekstu tehnološkog prelaska s tehnologija s komutacijom kanala na tehnologije s komutacijom paketa. Najprimjereniji PSAP obično određuje država članica na temelju teritorijalne nadležnosti za obradu komunikacije prema hitnim službama ili nadležnosti za obradu određene vrste komunikacije, na primjer PSAP koji je opremljen za obradu tekstualne komunikacije u stvarnom vremenu ili komunikacije na znakovnom jeziku. Interpersonalne komunikacijske usluge pomoću tehnologija s komutacijom paketa koje omogućuju govornu komunikaciju, tekstualnu komunikaciju, uključujući u stvarnom vremenu, i videokomunikaciju mogu se usmjeriti u domenu javne mreže ili domenu PSAP-a. Ovisno o nacionalnoj organizaciji PSAP-ova, komunikaciju prema hitnim službama koja javnim mrežama uđe u PSAP sustav, možda će biti potrebno dalje usmjeriti unutar PSAP domene da bi došla do najprimjerenijeg PSAP-a. Kako bi učinkovita komunikacija prema hitnim službama bila dostupna svim krajnjim korisnicima, države članice trebale bi se pobrinuti za to da se sve vrste komunikacije prema hitnim službama i informacije o lokaciji pozivatelja koje su propisane na njihovu državnom području pravodobno usmjeravaju prema najprimjerenijem PSAP-u.

(14) Učinkovitost pristupa hitnim službama ovisi o pravodobnosti prijenosa kontekstualnih informacija hitnim službama. Države članice trebale bi se pobrinuti da je najprimjereniji PSAP kojem se usmjerava komunikacija prema hitnim službama tehnički sposoban pravodobno prenijeti kontekstualne informacije hitnim službama od trenutka kad ih alarmira. Ovisno o nacionalnoj organizaciji PSAP-ova, najprimjereniji PSAP može procijeniti korisnost kontekstualnih podataka i filtrirati informacije prema hitnim službama.

(15) Kako bi se Komisiji omogućilo praćenje učinkovitosti usmjeravanja prema najprimjerenijem PSAP-u, države članice trebale bi izvješćivati o uspješnosti usmjeravanja komunikacije prema hitnim službama najprimjerenijem PSAP-u s obzirom na njezinu pravodobnost, među ostalim pri korištenju glasovnih i tekstualnih usluga te videousluga.

(16) Jedna država članica možda ne može sama osigurati neometan pristup hitnim službama, bez prethodne registracije, za krajnje korisnike, uključujući one s invaliditetom, koji putuju u drugu državu članicu i zato je potrebna sukladnost sa zajednički dogovorenim zahtjevima u pogledu interoperabilnosti. Ne dovodeći u pitanje implementaciju usluga tekstualne komunikacije u stvarnom vremenu i usluga cjelokupnog razgovora u skladu s Direktivom (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća ([5]), trebalo bi biti moguće implementirati pristup hitnim službama putem glasovnih ili tekstualnih usluga ili videousluga u okviru komunikacije prema hitnim službama putem mobilnih aplikacija. Mobilne aplikacije mogu imati funkciju prijenosa bogatih kontekstualnih podataka najprimjerenijem PSAP-u. Nakon preuzimanja i instaliranja mobilne aplikacije krajnji korisnik može komunicirati s najprimjerenijim PSAP-om u cijeloj Uniji ako to omogućuju zajednički zahtjevi u pogledu interoperabilnosti i ako pružatelji mobilnih aplikacija i nacionalni PSAP sustavi ispunjavaju te zahtjeve. Države članice trebale bi surađivati s Komisijom u dobroj vjeri kako bi se utvrdili zajednički zahtjevi u pogledu interoperabilnosti čija bi provedba omogućila upotrebu takve komunikacije prema najprimjerenijem PSAP-u putem mobilnih aplikacija unutar Unije.

(17) PSAP sustavi koji su razvijeni za javljanje na komunikaciju u kojoj se koristi komutacija kanala i njezinu obradu možda neće biti sposobni za javljanje na komunikaciju prema hitnim službama koja je upućena pomoću tehnologije s komutacijom paketa niti za njezinu obradu. Radi transparentnosti prema relevantnim dionicima, posebice pružateljima elektroničkih komunikacijskih usluga i mrežnih usluga, te usklađene i pravovremene nadogradnje PSAP sustava na svojem državnom području, države članice trebale bi izraditi plan nadogradnje svojih PSAP sustava koja će omogućiti javljanje na komunikaciju prema hitnim službama pomoću tehnologija s komutacijom paketa i njezinu obradu. Plan bi trebao sadržavati očekivane rokove i datum uvođenja novih načina pristupa hitnim službama putem komunikacije prema njima pomoću tehnologija s komutacijom paketa, bez obzira na to jesu li one omogućene u osnovnoj mreži kao brojevno utemeljene interpersonalne komunikacijske usluge ili uvedene putem mobilne aplikacije. Plan bi trebao sadržavati informacije o rokovima nadogradnje mogućnosti PSAP sustava, uzimajući u obzir obveze utvrđene u Direktivi (EU) 2019/882 i u njoj propisane zakonske rokove. To se posebice odnosi na prikladno javljanje najprimjerenijeg PSAP-a na komunikaciju prema hitnim službama na jedinstveni europski broj za hitne slučajeve 112 upotrebom sinkronizirane glasovne i tekstualne komunikacije (uključujući tekstualnu komunikaciju u stvarnom vremenu) ili, ako je moguća videokomunikacija, upotrebom glasovne i tekstualne komunikacije (uključujući tekstualnu komunikaciju u stvarnom vremenu) te videokomunikacije

([5]) Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (SL L 151, 7.6.2019., str. 70.).

sinkroniziranih kao cjelokupni razgovor. Ako je primjenjivo, trebalo bi navesti očekivanu zakonsku obvezu uvođenja komunikacije prema hitnim službama pomoću tehnologija s komutacijom paketa na temelju nacionalnih propisa. U planu bi trebalo navesti međuetape, primjerice savjetovanja s javnošću i dionicima, zakonodavne mjere, testiranja interoperabilnosti, neprekinutosti i pouzdanosti, javnu nabavu itd. Države članice plan bi trebale dostaviti Komisiji te izvješćivati o napretku njegove provedbe. Države članice trebale bi izvješćivati i o problemima s interoperabilnosti i neprekinutosti pri pružanju elektroničkih komunikacijskih usluga koje se upotrebljavaju za pristup hitnim službama kako bi se Komisiji omogućilo da procijeni potrebu za donošenjem dodatnih mjera, uključujući zahtjeve za normizaciju, kojima bi se uklonila takva uska grla.

(18) Države članice trebaju redovito i strukturirano prikupljati informacije o nekoliko aspekata koji se odnose na učinkovitost komunikacije prema hitnim službama u Uniji kako bi se Komisiji omogućilo praćenje njezine implementacije i poštovanja obveza iz članka 109. Direktive (EU) 2018/1972, kako je dopunjena ovom Uredbom. Nakon prvog izvješća, kako je propisano u ovoj Uredbi, države članice Komisiji bi trebale dostavljati ažurirane informacije zatražene u okviru bilo kojeg prikupljanja podataka koje Komisija pokrene radi ispunjavanja svoje obveze izvješćivanja Europskog parlamenta i Vijeća na temelju članka 109. stavka 4. Direktive (EU) 2018/1972.

(19) Provedeno je savjetovanje s Tijelom europskih regulatora za elektroničke komunikacije u skladu s člankom 109. stavkom 8. Direktive (EU) 2018/1972, koje je dostavilo mišljenje 14. listopada 2022.

(20) Provedeno je savjetovanje s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka u skladu s člankom 42. stavkom 1. Uredbe (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća ([6]), koji je dostavio mišljenje 15. studenoga 2022.,

DONIJELA JE OVU UREDBU:

POGLAVLJE 1.

PREDMET, PODRUČJE PRIMJENE I DEFINICIJE

Članak 1.

Ovom se Uredbom utvrđuju mjere za osiguravanje učinkovitog pristupa hitnim službama putem komunikacije prema hitnim službama koje se odnose na rješenja za informacije o lokaciji pozivatelja, pristup krajnjih korisnika s invaliditetom i usmjeravanje prema najprimjerenijem PSAP-u.

Članak 2.

Za potrebe ove Uredbe primjenjuju se sljedeće definicije:

1. „učinkovita komunikacija prema hitnim službama” znači komunikacija prema hitnim službama kako je definirana u članku 2. točki 38. Direktive (EU) 2018/1972 kojom se osigurava:

   (a) pravodobna komunikacija između krajnjeg korisnika i najprimjerenijeg PSAP-a; i

   (b) pravodobno stavljanje na raspolaganje kontekstualnih informacija, uključujući informacije o lokaciji pozivatelja;

([6]) Uredba (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2018. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama, tijelima, uredima i agencijama Unije i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 45/2001 i Odluke br. 1247/2002/EZ (SL L 295, 21.11.2018., str. 39.).

2. „kontekstualne informacije” znači informacije koje krajnji korisnik prenosi komunikacijom prema hitnim službama ili koje se automatski dobivaju i prenose iz uređaja krajnjeg korisnika ili relevantne mreže kako bi se omogućili pravodobna identifikacija interventnih resursa hitnih službi i brz dolazak hitnih službi na mjesto intervencije.

POGLAVLJE 2.

INFORMACIJE O LOKACIJI POZIVATELJA

Članak 3.

1. Nadležna regulatorna tijela utvrđuju kriterije točnosti i pouzdanosti informacija o lokaciji pozivatelja na temelju članka 109. stavka 6. Direktive (EU) 2018/1972 kojima se osigurava, u mjeri u kojoj je to tehnički izvedivo, da se položaj krajnjeg korisnika locira onoliko pouzdano i točno koliko je potrebno da hitne službe mogu doći u pomoć krajnjem korisniku. Nadležna regulatorna tijela te kriterije utvrđuju uzimajući u obzir parametre iz stavaka 2. i 3. ovog članka.

2. Za nepokretne mreže:

(a) kriterij točnosti informacija o lokaciji pozivatelja izražava se kao informacija povezana s fizičkom adresom završne točke mreže;

(b) kriterij pouzdanosti informacija o lokaciji pozivatelja izražava se kao stopa uspješnosti, izražena postotkom, tehničkog rješenja ili kombinacije tehničkih rješenja u utvrđivanju i prenošenju informacija o lokaciji pozivatelja koje ispunjavaju kriterij točnosti najprimjerenijem PSAP-u.

3. Za pokretne mreže:

(a) kriterij točnosti podataka o lokaciji pozivatelja izražava se u metrima. Ako je primjenjivo, kriterij elevacije ili vertikalne točnosti također se izražava u metrima;

(b) kriterij pouzdanosti informacija o lokaciji pozivatelja izražava se kao stopa uspješnosti, izražena postotkom, tehničkog rješenja ili kombinacije tehničkih rješenja da utvrdi i prenese najprimjerenijem PSAP-u područje pretrage koje ispunjava kriterij točnosti.

POGLAVLJE 3.

PRISTUP KRAJNJIH KORISNIKA S INVALIDITETOM HITNIM SLUŽBAMA

Članak 4.

Kad implementiraju načine pristupa hitnim službama putem komunikacije prema tim službama za krajnje korisnike s invaliditetom, države članice moraju osigurati da su, ovisno o tehničkoj izvedivosti, ispunjeni sljedeći zahtjevi u pogledu funkcionalne ekvivalentnosti:

(a) komunikacija prema hitnim službama omogućuje dvosmjernu interaktivnu komunikaciju između krajnjeg korisnika s invaliditetom i PSAP-a;

(b) komunikacija prema hitnim službama dostupna je neometano, bez prethodne registracije, krajnjim korisnicima s invaliditetom koji putuju u drugoj državi članici;

(c) komunikacija prema hitnim službama besplatna je za krajnje korisnike s invaliditetom;

(d) komunikacija prema hitnim službama bez odgode se usmjerava prema najprimjerenijem PSAP-u koji je kvalificiran i opremljen za primjereno javljanje na komunikaciju krajnjih korisnika s invaliditetom prema hitnim službama te njezinu obradu;

(e) razina točnosti i pouzdanosti informacija o lokaciji pozivatelja u komunikaciji prema hitnim službama krajnjih korisnika s invaliditetom ekvivalentna je onoj za pozive prema hitnim službama drugih krajnjih korisnika;

(f) krajnji korisnici s invaliditetom mogu se o načinima pristupa hitnim službama putem komunikacije prema tim službama informirati barem u mjeri u kojoj se drugi krajnji korisnici mogu informirati o pozivima prema hitnim službama na broj 112, bilo izvedbom načina pristupa bilo mjerama informiranja.

POGLAVLJE 4.

USMJERAVANJE PREMA NAJPRIMJERENIJOJ PRISTUPNOJ TOČKI SIGURNOSNOG POZIVA

Članak 5.

Države članice moraju se pobrinuti da se komunikacija prema hitnim službama i informacije o lokaciji pozivatelja bez odgode usmjere prema najprimjerenijem PSAP-u koji je tehnički sposoban prenijeti kontekstualne informacije hitnim službama kad ih alarmira.

Članak 6.

Kako bi se zajamčila tehnička izvedivost neometanog pristupa hitnim službama kako je propisano u članku 4. stavku 1. točki (b) ove Uredbe, ne dovodeći u pitanje provedbu Direktive (EU) 2019/882, države članice surađuju s Komisijom na utvrđivanju zajedničkih zahtjeva u pogledu interoperabilnosti kojima se omogućuje da se komunikacija prema hitnim službama pomoću mobilne aplikacije bilo gdje u Uniji usmjerava prema najprimjerenijem PSAP-u.

POGLAVLJE 5.

IZVJEŠĆIVANJE

Članak 7.

1. Države članice redovito izvješćuju Komisiju o uspješnosti usmjeravanja prema najprimjerenijem PSAP-u na temelju članka 5. koje se primjenjuje za komunikaciju prema hitnim službama i informacije o lokaciji pozivatelja.

2. Države članice najkasnije 5. studenoga 2023. sastavljaju plan za nadogradnju nacionalnog PSAP sustava kako bi bio sposoban za primanje, javljanje na i obradu komunikacije prema hitnim službama pomoću tehnologije s komutacijom paketa. U planu se navodi datum očekivanog uvođenja glasovne ili tekstualne komunikacije ili videokomunikacije prema hitnim službama pomoću tehnologija s komutacijom paketa. Plan sadržava i okvirni datum do kojeg će PSAP-ovi biti spremni za primanje takve komunikacije prema hitnim službama. Države članice dostavljaju ažurirane informacije o provedbi međuetapa plana u skladu s člankom 8.

Članak 8.

1. Države članice najkasnije 5. ožujka 2024. izvješćuju Komisiju o:

(a) kriterijima točnosti i pouzdanosti informacija o lokaciji pozivatelja izraženima u skladu s parametrima iz članka 3.;

(b) načinima pristupa hitnim službama putem komunikacije prema tim službama koji su namijenjeni krajnjim korisnicima s invaliditetom, među njima i onima koji se koriste uslugama *roaminga*, te procjenu njihove sukladnosti sa zahtjevima u pogledu funkcionalne ekvivalentnosti iz članka 5.

2. Države članice dostavljaju Komisiji informacije iz ovog članka i članka 7., ne dovodeći u pitanje početne rokove propisane u njima, u okviru bilo kojeg prikupljanja podataka koje Komisija pokrene radi ispunjavanja svoje obveze izvješćivanja Europskog parlamenta i Vijeća na temelju članka 109. stavka 4. Direktive (EU) 2018/1972.

POGLAVLJE 6.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 9.

Ova Uredba stupa na snagu trećeg dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu 16. prosinca 2022.

Za Komisiju
Predsjednica
Ursula VON DER LEYEN