II

(Niet-wetgevingshandelingen)

VERORDENINGEN

GEDELEGEERDE VERORDENING (EU) 2023/444 VAN DE COMMISSIE

van 16 december 2022

tot aanvulling van Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad met maatregelen om een effectieve toegang tot noodhulpdiensten via noodcommunicatie met het uniforme Europese alarmnummer "112" te waarborgen

(Voor de EER relevante tekst)

DE EUROPESE COMMISSIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie,

Gezien Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie ([1]), en met name artikel 109, lid 8,

Overwegende hetgeen volgt:

(1) Krachtens artikel 109, lid 8, van Richtlijn (EU) 2018/1972 stelt de Commissie gedelegeerde handelingen vast, waarvan de eerste uiterlijk op 21 december 2022 moet worden vastgesteld, om een effectieve toegang tot noodhulpdiensten via noodcommunicatie met het uniforme Europese alarmnummer "112" in de lidstaten te waarborgen. Die gedelegeerde handelingen dienen ter aanvulling van de leden 2, 5 en 6 van artikel 109 van de richtlijn, betreffende maatregelen die nodig zijn om de compatibiliteit, interoperabiliteit, kwaliteit, betrouwbaarheid en continuïteit van noodcommunicatie in de Unie te waarborgen wat betreft oplossingen voor informatie over de locatie van de beller, toegang voor eindgebruikers met een handicap en doorschakeling naar de meest geschikte alarmcentrale (public safety answering point — PSAP).

(2) Noodcommunicatie is een belangrijk element bij het waarborgen van de openbare orde, de openbare veiligheid en de volksgezondheid. Al meer dan dertig jaar hebben de burgers van de Unie toegang tot noodhulpdiensten via het uniforme Europese alarmnummer "112". Dat moet in het digitale tijdperk zo blijven. Burgers moeten profiteren van een tijdige aanlevering van de uitgebreide contextuele informatie die nodig is om een noodsituatie aan te pakken. De hoge mate van connectiviteit die met de digitale transformatie van Europa wordt beoogd, zoals blijkt uit het besluit tot vaststelling van het beleidsprogramma voor het digitale decennium 2030 ([2]), brengt een technologische migratie van de door burgers gebruikte elektronische-communicatiediensten naar geheel op IP gebaseerde technologieën met zich mee, met name voor personen met een handicap. De migratie van circuit- naar pakketgeschakelde technologieën in elektronische-communicatienetwerken leidt tot de uitrol van spraakdiensten via op het IP-multimedia-subsysteem gebaseerde vaste en mobiele beheerde Voice over IP-technologieën zoals Voice over Long Term Evolution (VoLTE), Voice over New Radio (VoNR in 5G) en Voice over Wi-Fi (VoWiFi). Pakketgeschakelde technologieën maken ook tekst- en videogebaseerde diensten mogelijk, zoals realtimetekst en totale conversatie. Deze op IP gebaseerde communicatiediensten kunnen niet worden ondersteund door de oude circuitgeschakelde netwerken, zoals de 2G- en 3G-netwerken die geleidelijk buiten gebruik worden gesteld. Daarom moet ook noodcommunicatie worden gemigreerd naar pakketgeschakelde technologieën. Deze verordening heeft tot doel ervoor te zorgen dat de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de noodcommunicatie worden gewaarborgd bij deze overgang.

([1]) PB L 321 van 17.12.2018, blz. 36.

([2]) Besluit (EU) 2022/2481 van het Europees Parlement en de Raad van 14 december 2022 tot vaststelling van het beleidsprogramma 2030 "Traject naar het digitale decennium" (PB L 323 van 19.12.2022, blz. 4).

(3) Noodhulpdiensten hebben tot doel de gevolgen van noodsituaties te voorkomen, te verlichten of te beheersen door middel van noodinterventies. De tijd die nodig is om noodhulp te verlenen, is van grote invloed op de afloop van noodsituaties. Doeltreffende noodhulp vereist een snelle mobilisatie van de interventiemiddelen waarmee de noodsituatie doeltreffend kan worden aangepakt en een snelle aankomst op de plaats waar de noodsituatie zich heeft voorgedaan.

(4) Noodcommunicatie heeft als doel eindgebruikers in staat te stellen toegang te krijgen tot noodhulpdiensten om noodhulp aan te vragen bij en te ontvangen van die diensten. Hoewel de noodcommunicatie tot stand wordt gebracht tussen de eindgebruiker en de alarmcentrale, staat het aan de meest geschikte alarmcentrale om de ontvangen informatie te verwerken en het verzoek door te sturen naar de noodhulpdiensten, zodat de toegang tot noodhulpdiensten wordt gewaarborgd. Afhankelijk van de nationale organisatie van alarm- en noodhulpsystemen kunnen alarmcentrales en noodhulpdiensten elkaar overlappende of autonome entiteiten zijn.

(5) Om de toegang tot noodhulpdiensten mogelijk te maken, moet doeltreffende noodcommunicatie zowel zorgen voor een tijdige communicatie tussen de eindgebruiker en de meest geschikte alarmcentrale als voor het tijdig beschikbaar stellen van contextuele informatie, met inbegrip van informatie over de locatie van de beller. De contextuele informatie draagt bij tot de beschrijving van de noodsituatie, bijvoorbeeld de fysieke omgeving, de toestand en capaciteiten van de betrokken personen, de lokalisatie van het incident enz. De beschikbaarheid en nauwkeurigheid van contextuele informatie maakt het mogelijk tijdig de juiste interventiemiddelen te identificeren en snel aan te komen op de plaats waar de noodsituatie zich heeft voorgedaan, d.w.z. wanneer er nauwkeurige informatie over de locatie van de beller beschikbaar is. Deze informatie kan door de eindgebruiker via noodcommunicatie aan de noodhulpdiensten worden doorgegeven of automatisch van het apparaat van de eindgebruiker of het netwerk worden afgeleid.

(6) De locatie van de beller is een van de belangrijkste soorten contextuele informatie in het kader van noodcommunicatie en is een belangrijke factor voor de doeltreffendheid ervan. De nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van informatie over de locatie van de beller beïnvloedt de tijd die nodig is om de locatie van de noodsituatie te identificeren en die de noodhulpdiensten nodig hebben om ter plaatse te arriveren.

(7) Uit hoofde van Richtlijn (EU) 2018/1972 moeten de bevoegde regelgevende instanties de criteria inzake de nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van de informatie over de locatie van de beller vaststellen. Deze criteria vertegenwoordigen de minimale niveaus van nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van informatie over de locatie van de beller die op het grondgebied van de lidstaat moeten worden gerealiseerd door middel van netwerk- en toestelgebaseerde technologieën. Volgens de jurisprudentie van het Hof van Justitie van de Europese Unie ([3]) moeten de criteria ervoor zorgen dat — voor zover dit technisch haalbaar is — de locatie van de eindgebruiker zo betrouwbaar en nauwkeurig wordt bepaald als nodig is om de hulpdiensten in staat te stellen hem nuttige bijstand te verlenen. De combinatie van deze technologieën zorgt ervoor dat noodhulpdiensten — zelfs wanneer een toestelgebaseerde oplossing inzake de locatie van de beller de locatiegegevens niet ter beschikking stelt van de meest geschikte alarmcentrale — de netwerkgebaseerde locatie kunnen gebruiken om de eindgebruiker zinvol bij te staan, in overeenstemming met de door de lidstaten vastgestelde criteria inzake de nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van de locatie van de beller. Criteria inzake de locatie van de beller die het niet mogelijk maken minimale niveaus van nauwkeurigheid en betrouwbaarheid vast te stellen, kunnen resulteren in een uitvoering die niet waarborgt dat noodhulpdiensten effectief bruikbare informatie over de locatie van de beller ontvangen. Het is aan de lidstaten om het gecombineerde effect van de technisch haalbare oplossingen voor informatie over de locatie van de beller te beoordelen en minimumcriteria vast te stellen inzake zowel de nauwkeurigheid als de betrouwbaarheid van de locatie van de beller, die, indien nageleefd, noodhulpdiensten in staat stellen op zinvolle wijze op te treden. Het nut van de nauwkeurigheid van de informatie over de locatie van de beller kan variëren naargelang van het gebied waaruit de noodcommunicatie afkomstig is (bv. stad of platteland) en kan dienovereenkomstig worden weerspiegeld in de vastgestelde criteria. Om in de Unie te komen tot een geharmoniseerde aanpak van de vaststelling van de nauwkeurigheids- en betrouwbaarheidscriteria die een minimumniveau van contextuele informatie garandeert, moeten de parameters worden vastgesteld waarmee de bevoegde regelgevende instanties rekening moeten houden bij de vaststelling van dergelijke criteria. Bovendien moet in herinnering worden gebracht dat de bevoegde regelgevende instanties, overeenkomstig het beginsel van loyale samenwerking als bedoeld in artikel 4, lid 3, van het Verdrag betreffende de Europese Unie, onderling moeten samenwerken bij het vaststellen van de criteria inzake de nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van de informatie over de locatie van de beller, door het Orgaan van Europese regelgevende instanties voor elektronische communicatie (Berec) of andere relevante fora die bevoegd zijn om ter zake richtsnoeren te verstrekken, te raadplegen, teneinde de volledige doeltreffendheid van artikel 109, lid 6, van Richtlijn (EU) 2018/1972 te waarborgen.

([3]) Zaak C-417/18: arrest van het Hof van Justitie (Vierde Kamer) van 5 september 2019, AW e.a./Lietuvos valstybė.

(8) De nauwkeurigheid van de informatie over de locatie van de beller kan worden uitgedrukt als de maximale straal van het zoekgebied voor de interventie dat aan de noodhulpdiensten wordt medegedeeld. De interventietijden bij noodgevallen kunnen aanzienlijk worden verkort wanneer de meest geschikte alarmcentrale over nauwkeurige en betrouwbare, netwerk- en toestelgebaseerde informatie over de locatie van de beller beschikt, met name wanneer de eindgebruikers die om noodhulp verzoeken niet in staat zijn hun locatie te specificeren. Daarom moeten de lidstaten voor vaste netwerken de op hun grondgebied na te leven minimale nauwkeurigheidsniveaus uitdrukken als informatie over de locatie van de beller met betrekking tot het fysieke adres van het netwerkaansluitpunt, bijvoorbeeld door te verwijzen naar het concrete straatadres, het appartement, de verdieping of vergelijkbare informatie. Voor mobiele netwerken moeten de minimale nauwkeurigheidsniveaus worden uitgedrukt in meter om de maximale straal aan te geven van het horizontale zoekgebied dat voor interventiedoeleinden aan de noodhulpdiensten wordt medegedeeld. In voorkomend geval en indien technisch haalbaar moet het criterium van de hoogte of de verticale nauwkeurigheid ook in meter worden uitgedrukt. De lidstaten moeten beoordelen of het haalbaar is deze parameters toe te passen op netwerkonafhankelijke aanbieders van nummergebaseerde interpersoonlijke communicatiediensten wanneer deze in vaste of mobiele netwerken worden gebruikt.

(9) Hoe betrouwbaar de locatie van de beller is, hangt af van twee aspecten van de desbetreffende informatie: de vaststelling en de doorgifte ervan. De betrouwbaarheid van de informatie over de locatie van de beller moet worden vastgesteld aan de hand van de statistische metingen die het succespercentage aangeven waarmee de feitelijke locatie van het toestel dat de noodcommunicatie initieert, overeenkomt met het fysieke gebied dat is aangegeven op basis van de informatie over de locatie van de beller. Noodcommunicatie moet zowel netwerk- als toestelgebaseerde informatie over de locatie van de beller omvatten, voor zover die laatste informatie beschikbaar is. De betrouwbaarheid van de informatie over de locatie van de beller voor de noodhulpdiensten moet worden vastgesteld als het gecombineerde effect van deze twee technologieën. De betrouwbaarheid van de doorgifte van informatie over de locatie van de beller moet worden uitgedrukt als het succespercentage van de technische oplossing om de informatie over de locatie van de beller door te geven aan de meest geschikte alarmcentrale. Het succespercentage hangt af van de mogelijkheden van het netwerk om de informatie over te brengen, in het geval van netwerkgebaseerde informatie over de locatie van de beller, of van de interoperabiliteit tussen de toestel en de netwerkmiddelen om de doorgifte mogelijk te maken, in het geval van toestelgebaseerde informatie over de locatie van de beller, alsook van de meest geschikte PSAP-capaciteiten om de informatie te ontvangen.

(10) Om de Commissie in staat te stellen de overeenkomstig deze verordening vastgestelde criteria inzake de locatie van de beller te monitoren, moeten de lidstaten verslag uitbrengen over de vaststelling van de criteria en toelichten hoe zij rekening hebben gehouden met de in deze verordening vastgestelde parameters.

(11) In Richtlijn (EU) 2018/1972 is bepaald dat de toegang voor eindgebruikers met een handicap tot noodhulpdiensten via noodcommunicatie gelijkwaardig is aan die van andere eindgebruikers. Het gelijkwaardigheidsbeginsel houdt in dat eindgebruikers met een handicap via noodcommunicatie toegang tot noodhulpdiensten moeten hebben op een functioneel gelijkwaardige manier als andere eindgebruikers, die doorgaans via spraakdiensten bellen naar "112". Aangezien er geen overeenstemming bestaat over de eisen inzake functionele gelijkwaardigheid, moeten eisen worden vastgesteld die de functionaliteiten van noodcommunicatie die ter beschikking staan van andere eindgebruikers, voornamelijk spraakgebaseerde diensten, repliceren. Indien de lidstaten om technische redenen niet in staat zijn te voldoen aan de bij deze verordening vastgestelde eisen inzake functionele gelijkwaardigheid, moeten zij de Commissie in kennis stellen van de specifieke redenen waarom dit niet mogelijk is. De lidstaten moeten de Commissie ervan in kennis stellen wanneer het technische ontwerp van de voorgeschreven middelen voor toegang tot noodhulpdiensten het gebruik van het uniforme Europese alarmnummer "112" niet vereist of toestaat, en hoe ervoor wordt gezorgd dat eindgebruikers met een handicap in dezelfde of hogere mate bekend zijn met dat toegangsmiddel.

(12) Om de Commissie in staat te stellen toezicht te houden op de compatibiliteit, kwaliteit, betrouwbaarheid, interoperabiliteit en continuïteit van de middelen voor toegang tot noodhulpdiensten voor eindgebruikers met een handicap, moeten de lidstaten verslag uitbrengen over de in hun rechtsgebied voorgeschreven middelen voor toegang tot noodhulpdiensten voor eindgebruikers met een handicap, met inbegrip van roamende eindgebruikers. Het verslag moet een eerste beoordeling bevatten van de overeenstemming van de gemelde toegangsmiddelen met de eisen inzake functionele gelijkwaardigheid overeenkomstig deze verordening. De migratie naar geheel op IP gebaseerde netwerken zal de invoering van nieuwe, toegankelijke communicatiediensten, zoals realtimetekst en totaleconversatiediensten, mogelijk maken. De lidstaten moeten daarom melding maken van interoperabiliteits-, compatibiliteits- of continuïteitsproblemen die zich voordoen bij de invoering van dergelijke diensten, met name voor roamende eindgebruikers. Om te voldoen aan hun verplichting uit hoofde van artikel 16 van Verordening (EU) 2022/612 van het Europees Parlement en de Raad ([4]) om aan Berec mee te delen welke middelen voor toegang tot noodhulpdiensten in hun lidstaat zijn voorgeschreven en technisch haalbaar zijn voor gebruik door roamende klanten, moeten de nationale regelgevende instanties of andere bevoegde instanties in voorkomend geval vaststellen om welke technische redenen de noodcommunicatiedienst niet beschikbaar is voor roamende eindgebruikers wanneer die diensten wel beschikbaar zijn voor binnenlandse eindgebruikers. Aan de hand van het eerste verslag en de in de daaropvolgende jaren verstrekte informatie kan de Commissie beoordelen of er verdere maatregelen moeten worden genomen, waaronder normalisatiemandaten, om dergelijke problemen aan te pakken.

([4]) Verordening (EU) 2022/612 van het Europees Parlement en de Raad van 6 april 2022 betreffende roaming op openbare mobielecommunicatienetwerken binnen de Unie (herschikking) (PB L 115 van 13.4.2022, blz. 1).

(13) De noodcommunicatie en de informatie over de locatie van de beller moeten naar de meest geschikte alarmcentrale worden doorgestuurd, zodat de noodcommunicatie op passende wijze kan worden beantwoord en behandeld. Er moet ook worden gezorgd voor een doeltreffende doorschakeling van noodcommunicatie in het kader van de technologische migratie van circuit- naar pakketgeschakelde technologieën. De meest geschikte alarmcentrale wordt gewoonlijk door de lidstaat bepaald op basis van een territoriale bevoegdheid om noodcommunicatie af te handelen of de bevoegdheid om een bepaald type communicatie af te handelen, bijvoorbeeld een alarmcentrale die is uitgerust om realtimetekst of communicatie in gebarentaal te verwerken. De interpersoonlijke communicatiediensten die worden aangeboden via pakketgeschakelde technologieën die spraak, tekst (met inbegrip van realtimetekst) en video aanbieden, kunnen in het publieke netwerkdomein of het PSAP-domein worden doorgeschakeld. Afhankelijk van de nationale organisatie van alarmcentrales kan, wanneer de noodcommunicatie via de openbare netwerken het alarmsysteem bereikt, verdere doorschakeling binnen het PSAP-domein nodig zijn om de meest geschikte centrale te bereiken. Om te waarborgen dat alle eindgebruikers toegang hebben tot doeltreffende noodcommunicatie, moeten de lidstaten ervoor zorgen dat alle soorten noodcommunicatie en de informatie over de locatie van de beller die op hun grondgebied voorgeschreven zijn, tijdig naar de meest geschikte alarmcentrale worden doorgestuurd.

(14) De doeltreffendheid van de toegang tot noodhulpdiensten hangt af van de tijdigheid waarmee de contextuele informatie wordt doorgestuurd naar de noodhulpdiensten. De lidstaten moeten ervoor zorgen dat de meest geschikte alarmcentrale waarnaar de noodcommunicatie wordt doorgeschakeld, technisch in staat is de contextuele informatie tijdig door te geven aan de noodhulpdiensten nadat die diensten door die alarmcentrale zijn gewaarschuwd. Afhankelijk van de nationale organisatie van de alarmcentrales kan de meest geschikte alarmcentrale het nut van de contextuele gegevens beoordelen en de aan de noodhulpdiensten te verstrekken informatie filteren.

(15) Om de Commissie in staat te stellen de doeltreffendheid van de doorschakeling naar de meest geschikte alarmcentrale te monitoren, moeten de lidstaten melden in hoeverre de noodcommunicatie tijdig wordt doorgeschakeld naar de meest geschikte alarmcentrale, ook bij het gebruik van spraak-, tekst- of videodiensten.

(16) Het waarborgen van een naadloze toegang tot noodhulpdiensten zonder voorafgaande registratie voor eindgebruikers, met inbegrip van eindgebruikers met een handicap, die in een andere lidstaat reizen, valt wellicht niet onder de uitsluitende controle van een lidstaat en vereist naleving van gezamenlijk overeengekomen interoperabiliteitseisen. Onverminderd de invoering van realtimetekst- en totaleconversatiediensten krachtens Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad ([5]), moet het mogelijk zijn toegang tot noodhulpdiensten te krijgen door middel van spraak-, tekst- of videodiensten via noodcommunicatie op mobiele applicaties. Mobiele applicaties kunnen de doorgifte van waardevolle contextuele gegevens naar de meest geschikte alarmcentrale mogelijk maken. Zodra een mobiele applicatie is gedownload en geïnstalleerd, kan de eindgebruiker communiceren met de meest geschikte alarmcentrale in de Unie indien de gemeenschappelijke interoperabiliteitseisen dat mogelijk maken en de aanbieders van mobiele applicaties en de nationale PSAP-systemen aan die eisen voldoen. De lidstaten moeten te goeder trouw met de Commissie samenwerken bij de vaststelling van gemeenschappelijke interoperabiliteitseisen die, wanneer ze worden nageleefd, het gebruik van dergelijke noodcommunicatie met de meest geschikte alarmcentrale via mobiele applicaties in de hele Unie mogelijk maken.

(17) PSAP-systemen die zijn ontwikkeld om circuitgeschakelde communicatie te beantwoorden en te behandelen, zijn mogelijk niet in staat alle aspecten van via pakketgeschakelde technologie geïnitieerde noodcommunicatie te beantwoorden, te behandelen en te verwerken. Met het oog op de transparantie ten aanzien van relevante belanghebbenden, met name elektronischecommunicatiediensten en netwerkaanbieders, en om te zorgen voor een coherente en tijdige modernisering van de PSAP-systemen op hun grondgebied, moeten de lidstaten een routekaart opstellen voor de verbetering van de capaciteiten van hun alarmsystemen om via pakketgeschakelde technologieën verlopende noodcommunicatie te beantwoorden, te behandelen en te verwerken. In de routekaart moeten het verwachte tijdschema en de verwachte datum van de uitrol van nieuwe middelen voor toegang tot noodhulpdiensten via pakketgeschakelde technologieën worden vermeld, ongeacht of deze in het kernnetwerk als nummergebaseerde interpersoonlijke communicatiediensten dan wel via een mobiele applicatie worden uitgerold. De routekaart moet informatie bevatten over het tijdschema voor de modernisering van de capaciteiten van de PSAP-systemen, rekening houdend met de verplichtingen uit hoofde van Richtlijn (EU) 2019/882 en de daarin vastgestelde wettelijke termijnen. Dit betreft met name de passende beantwoording van noodcommunicatie naar het uniforme Europese alarmnummer "112" door de meest geschikte alarmcentrale, met gebruikmaking van gesynchroniseerde stem en tekst (met inbegrip van realtimetekst) en indien er video wordt geleverd met gesynchroniseerde

([5]) Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (PB L 151 van 7.6.2019, blz. 70).

stem, tekst (met inbegrip van realtimetekst) en video voor totale conversatie. In voorkomend geval moet het verwachte wettelijke mandaat voor de uitrol van noodcommunicatie via pakketgeschakelde technologieën overeenkomstig de nationale wetgeving worden vermeld. In de routekaart moeten de tussenstappen worden vermeld, zoals raadplegingen van het publiek en van belanghebbenden, wetgevingsmaatregelen, interoperabiliteits-, continuïteits- en betrouwbaarheidstests, overheidsopdrachten enz. De lidstaten moeten de routekaart verstrekken aan de Commissie en updates verschaffen over de uitvoering ervan. De lidstaten moeten ook verslag uitbrengen over de interoperabiliteits- en continuïteitsproblemen die zich voordoen met betrekking tot het aanbieden van elektronische-communicatiediensten die worden gebruikt voor de toegang tot noodhulpdiensten, zodat de Commissie kan beoordelen of verdere maatregelen, waaronder normalisatiemandaten, moeten worden genomen om dergelijke knelpunten aan te pakken.

(18) Om de Commissie in staat te stellen toezicht te houden op de uitvoering en de naleving van de verplichtingen uit hoofde van artikel 109 van Richtlijn (EU) 2018/1972, zoals aangevuld bij deze verordening, is het nodig regelmatig en op gestructureerde wijze informatie uit de lidstaten te verzamelen over verschillende aspecten van de doeltreffendheid van noodcommunicatie in de Unie. Na het eerste verslag waarin deze verordening voorziet, moeten de lidstaten de Commissie geactualiseerde informatie verstrekken wanneer zij daarom verzoekt met het oog op de naleving van haar verplichting om verslag uit te brengen aan het Europees Parlement en de Raad krachtens artikel 109, lid 4, van Richtlijn (EU) 2018/1972.

(19) Het Orgaan van Europese regulerende instanties voor elektronische communicatie is geraadpleegd in overeenstemming met artikel 109, lid 8, van Richtlijn (EU) 2018/1972 en heeft op 14 oktober 2022 advies uitgebracht.

(20) De Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming is geraadpleegd overeenkomstig artikel 42, lid 1, van Verordening (EU) 2018/1725 van het Europees Parlement en de Raad ([6]) en heeft op 15 november 2022 een advies uitgebracht,

HEEFT DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

HOOFDSTUK 1

ONDERWERP, TOEPASSINGSGEBIED EN DEFINITIES

Artikel 1

Bij deze verordening worden maatregelen vastgesteld om een effectieve toegang tot noodhulpdiensten via noodcommunicatie te waarborgen wat betreft oplossingen voor informatie over de locatie van de beller, toegang voor eindgebruikers met een handicap en doorschakeling naar de meest geschikte alarmcentrale.

Artikel 2

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) "doeltreffende noodcommunicatie": noodcommunicatie in de zin van artikel 2, punt 38, van Richtlijn (EU) 2018/1972, die zorgt voor:

   a) tijdige communicatie tussen de eindgebruiker en de meest geschikte alarmcentrale, en

   b) de tijdige verstrekking van contextuele informatie, met inbegrip van informatie over de locatie van de beller;

([6]) Verordening (EU) 2018/1725 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de instellingen, organen en instanties van de Unie en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 45/2001 en Besluit nr. 1247/2002/EG (PB L 295 van 21.11.2018, blz. 39).

2) “contextuele informatie”: de informatie die via noodcommunicatie door de eindgebruiker wordt overgebracht of automatisch van het apparaat van de eindgebruiker of het betrokken netwerk wordt afgeleid en verzonden om een tijdige identificatie van de interventiemiddelen van de noodhulpdiensten en de snelle aankomst van de noodhulpdiensten op de plaats waar het incident heeft plaatsgevonden mogelijk te maken.

HOOFDSTUK 2

INFORMATIE OVER DE LOCATIE VAN DE BELLER

Artikel 3

1. Bij de vaststelling van criteria inzake de nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van de informatie over de locatie van de beller krachtens artikel 109, lid 6, van Richtlijn (EU) 2018/1972 zorgen de bevoegde regelgevende instanties er, voor zover technisch haalbaar, voor dat de positie van de eindgebruiker zo betrouwbaar en nauwkeurig wordt bepaald als nodig is om de noodhulpdiensten in staat te stellen hem bijstand te verlenen. De bevoegde regelgevende instanties houden bij de vaststelling van de criteria rekening met de in de leden 2 en 3 van dit artikel gespecificeerde parameters.

2. Met betrekking tot de vaste netwerken:

a) het nauwkeurigheidscriterium voor informatie over de locatie van de beller wordt uitgedrukt als informatie met betrekking tot het fysieke adres van het netwerkaansluitpunt;

b) het betrouwbaarheidscriterium voor informatie over de locatie van de beller wordt uitgedrukt als het succespercentage, in procenten, van de technische oplossing of mix van technische oplossingen om informatie over de locatie van de beller overeenkomstig het nauwkeurigheidscriterium vast te stellen en door te sturen naar de meest geschikte alarmcentrale.

3. Met betrekking tot de mobiele netwerken:

a) het nauwkeurigheidscriterium voor informatie over de locatie van de beller wordt uitgedrukt in meter. In voorkomend geval wordt het criterium van hoogte of verticale nauwkeurigheid ook in meter uitgedrukt;

b) het betrouwbaarheidscriterium voor informatie over de locatie van de beller wordt uitgedrukt als het succespercentage, in procenten, van de technische oplossing of mix van technische oplossingen om een zoekgebied overeenkomstig het nauwkeurigheidscriterium vast te stellen en door te sturen naar de meest geschikte alarmcentrale.

HOOFDSTUK 3

TOEGANG TOT NOODHULPDIENSTEN VOOR EINDGEBRUIKERS MET EEN HANDICAP

Artikel 4

Bij de invoering van middelen voor toegang tot noodhulpdiensten via noodcommunicatie voor eindgebruikers met een handicap zorgen de lidstaten ervoor dat, voor zover technisch haalbaar, aan de volgende eisen inzake functionele gelijkwaardigheid wordt voldaan:

a) de noodcommunicatie maakt interactieve tweerichtingscommunicatie mogelijk tussen de eindgebruiker met een handicap en de alarmcentrale;

b) de noodcommunicatie is op naadloze wijze, zonder voorafgaande registratie, beschikbaar voor eindgebruikers met een handicap die in een andere lidstaat reizen;

c) de noodcommunicatie wordt kosteloos verstrekt aan eindgebruikers met een handicap;

d) de noodcommunicatie wordt onverwijld doorgeschakeld naar de meest geschikte alarmcentrale die gekwalificeerd en uitgerust is om de noodcommunicatie van eindgebruikers met een handicap adequaat te beantwoorden en te verwerken;

e) voor eindgebruikers met een handicap wordt een gelijkwaardig niveau van nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van de informatie over de locatie van de beller gewaarborgd als bij noodoproepen door andere eindgebruikers;

f) eindgebruikers met een handicap worden in staat gesteld om ten minste in dezelfde mate bekend te raken met de middelen voor toegang tot noodhulpdiensten via noodcommunicatie als andere eindgebruikers bekend kunnen raken met noodoproepen naar "112", hetzij door het ontwerp van de toegangsmiddelen, hetzij door middel van bewustmakingsmaatregelen.

HOOFDSTUK 4

DOORSCHAKELING NAAR DE MEEST GESCHIKTE ALARMCENTRALE

Artikel 5

De lidstaten zorgen ervoor dat noodcommunicatie en informatie over de locatie van de beller onverwijld worden doorgestuurd naar de meest geschikte alarmcentrale die technisch in staat is de contextuele informatie door te geven aan de noodhulpdiensten wanneer zij die diensten waarschuwt.

Artikel 6

Om te waarborgen dat de naadloze toegang tot noodhulpdiensten als bedoeld in artikel 4, eerste alinea, punt b), van deze verordening technisch haalbaar is, werken de lidstaten, onverminderd de uitvoering van Richtlijn (EU) 2019/882, samen met de Commissie om gemeenschappelijke interoperabiliteitseisen vast te stellen die de noodcommunicatie met de meest geschikte alarmcentrale via een mobiele applicatie overal in de Unie mogelijk maken.

HOOFDSTUK 5

RAPPORTAGE

Artikel 7

1. De lidstaten brengen regelmatig verslag uit aan de Commissie over de uitvoering van de doorschakeling naar de meest geschikte alarmcentrale uit hoofde van artikel 5, die is ingevoerd voor noodcommunicatie en informatie over de locatie van de beller.

2. Uiterlijk op 5 november 2023 stellen de lidstaten een routekaart op voor de modernisering van het nationale PSAP-systeem om noodcommunicatie via pakketgeschakelde technologie te kunnen ontvangen, beantwoorden en verwerken, en brengen zij daarover verslag uit aan de Commissie. In de routekaart wordt vermeld op welke datum de spraak-, tekst- of videogebaseerde noodcommunicatie via pakketgeschakelde technologieën naar verwachting zal zijn uitgerold. De routekaart bevat ook de indicatieve datum waarop de alarmcentrales klaar zullen zijn om dergelijke noodcommunicatie te ontvangen. De lidstaten verstrekken geactualiseerde informatie over de uitvoering van de tussentijdse mijlpalen van de routekaart overeenkomstig artikel 8.

Artikel 8

1. De lidstaten brengen uiterlijk op 5 maart 2024 aan de Commissie verslag uit over:

a) de criteria inzake de nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van de informatie over de locatie van de beller, uitgedrukt volgens de in artikel 3 bedoelde parameters;

b) de middelen voor toegang tot noodhulpdiensten via noodcommunicatie die door eindgebruikers met een handicap worden gebruikt, met inbegrip van eindgebruikers die gebruikmaken van roamingdiensten, en de beoordeling van de conformiteit ervan met de eisen inzake functionele gelijkwaardigheid van artikel 5.

2. De lidstaten verstrekken de Commissie de in dit artikel en artikel 7 bedoelde informatie, onverminderd de daarin vastgestelde initiële termijnen, in het kader van iedere gegevensverzameling die de Commissie initieert met het oog op de naleving van haar verplichting om krachtens artikel 109, lid 4, van Richtlijn (EU) 2018/1972 verslag uit te brengen aan het Europees Parlement en de Raad.

HOOFDSTUK 6

SLOTBEPALINGEN

Artikel 9

Deze verordening treedt in werking op de derde dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Deze verordening is verbindend in al haar onderdelen en is rechtstreeks toepasselijk in elke lidstaat.

Gedaan te Brussel, 16 december 2022.

Voor de Commissie
De voorzitter
Ursula VON DER LEYEN