II

(Atos não legislativos)

REGULAMENTOS

REGULAMENTO DELEGADO (UE) 2023/444 DA COMISSÃO

de 16 de dezembro de 2022

que completa a Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho com medidas destinadas a assegurar o acesso efetivo aos serviços de emergência através de comunicações de emergência para o número único europeu de emergência «112»

(Texto relevante para efeitos do EEE)

A COMISSÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia,

Tendo em conta a Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas ([1]), nomeadamente o artigo 109.º, n.º 8,

Considerando o seguinte:

(1) Nos termos do artigo 109.º, n.º 8, da Diretiva (UE) 2018/1972, para assegurar o acesso efetivo aos serviços de emergência através de comunicações de emergência para o número único europeu de emergência «112» nos Estados-Membros, a Comissão adota atos delegados, devendo o primeiro desses atos ser adotado até 21 de dezembro de 2022. Esses atos delegados devem completar o artigo 109.º, n.ºs 2, 5, e 6, da diretiva relativamente às medidas necessárias para assegurar a compatibilidade, interoperabilidade, qualidade, fiabilidade e continuidade das comunicações de emergência na União no que respeita às soluções relativas às informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada, à acessibilidade para os utilizadores finais com deficiência e ao encaminhamento para o ponto de atendimento de segurança pública (PSAP) mais adequado.

(2) As comunicações de emergência são um elemento importante na prossecução da segurança e saúde públicas. Há mais de 30 anos que os cidadãos da União recorrem ao número único europeu de emergência «112» para aceder aos serviços de emergência e devem continuar a poder fazê-lo no mundo digital. Os cidadãos devem beneficiar de uma apresentação exaustiva e atempada das informações contextuais necessárias para fazer face a uma situação de emergência. O nível elevado de conectividade visado pela transformação digital da Europa, refletido na Decisão que estabelece o programa Década Digital para 2030 ([2]), está a conduzir a uma migração tecnológica dos serviços de comunicações eletrónicas utilizados pelos cidadãos, em especial por pessoas com deficiência, para tecnologias exclusivamente IP. A migração de tecnologias de comutação de circuitos para tecnologias de comutação de pacotes nas redes de comunicações eletrónicas desencadeia a implantação de serviços vocais através de tecnologias VoIP geridas de forma fixa e móvel baseadas no Subsistema Multimédia IP (*IP Multimedia Subsystem*), como a Voz sobre LTE (*Voice over Long Term Evolution* – VoLTE), a Voz sobre Novo Rádio (*Voice over New Radio* – VoNR em 5G) e a Voz sobre Wi-Fi (*Voice over Wi-Fi* – VoWiFi). As tecnologias de comutação de pacotes também permitem serviços de texto e vídeo, como serviços de texto em tempo real e de conversação total. Esses serviços de comunicação baseados no IP não são suportados pelas antigas redes de comutação de circuitos, como as redes 2G e 3G, que estão em vias de ser desativadas. Por conseguinte, é também necessário assegurar a migração das comunicações de emergência para tecnologias de comutação de pacotes. O presente regulamento visa garantir que a qualidade e a fiabilidade das comunicações de emergência são asseguradas no decorrer deste processo de transformação.

([1]) JO L 321 de 17.12.2018, p. 36.

([2]) Decisão (UE) 2022/2481 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2022, que estabelece o programa Década Digital para 2030 (JO L 323 de 19.12.2022, p. 4).

(3) O objetivo dos serviços de emergência é evitar, atenuar ou gerir os efeitos de incidentes de emergência através de intervenções de emergência. O tempo necessário para a intervenção de emergência tem um impacto fundamental no resultado dos incidentes de emergência. Uma intervenção de emergência eficaz exige a mobilização célere dos recursos de intervenção suscetíveis de responder eficazmente ao incidente de emergência e a chegada rápida ao local de intervenção.

(4) O objetivo das comunicações de emergência é permitir que os utilizadores finais acedam aos serviços de emergência para solicitar e receber ajuda de emergência. Embora as comunicações de emergência sejam estabelecidas entre o utilizador final e o PSAP, deve caber ao PSAP mais adequado tratar as informações recebidas e transmitir o pedido aos serviços de emergência, garantindo assim o acesso a estes serviços. Dependendo da organização nacional dos sistemas de PSAP e dos sistemas de serviços de emergência, os PSAP e os serviços de emergência podem estar sobrepostos ou ser entidades autónomas.

(5) A fim de permitir o acesso aos serviços de emergência, as comunicações de emergência eficazes devem assegurar uma comunicação atempada entre o utilizador final e o PSAP mais adequado, bem como disponibilizar atempadamente informações contextuais, incluindo informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada. As informações contextuais contribuem para a descrição do incidente de emergência, nomeadamente do ambiente físico, do estado e das capacidades das pessoas envolvidas ou da localização do incidente. A disponibilidade e a precisão de informações contextuais permitem a identificação atempada dos recursos de intervenção adequados e a chegada rápida ao local de intervenção, por exemplo, quando está disponível a localização precisa da pessoa que efetua a chamada. Estas informações podem ser transmitidas aos serviços de emergência através de comunicações de emergência do utilizador final ou provenientes automaticamente do dispositivo do utilizador final ou da rede.

(6) A localização da pessoa que efetua a chamada é um dos tipos mais importantes de informações contextuais associadas às comunicações de emergência e tem um grande impacto na sua eficácia. A precisão e a fiabilidade das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada influenciam o tempo necessário para a identificação do local da emergência e a chegada dos serviços de emergência ao local.

(7) A Diretiva (UE) 2018/1972 exige que as autoridades reguladoras competentes estabeleçam os critérios de precisão e de fiabilidade da localização da pessoa que efetua a chamada. Esses critérios representam os níveis mínimos de precisão e fiabilidade das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada que têm de ser aplicados no território do Estado-Membro através de tecnologias baseadas na rede e provenientes dos dispositivos móveis. De acordo com a jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia ([3]), os critérios devem assegurar, nos limites da viabilidade técnica, uma localização da posição da pessoa que efetua a chamada tão fiável e precisa quanto necessário para permitir aos serviços de emergência prestar-lhe utilmente auxílio. A combinação destas tecnologias garante que, mesmo nos casos em que uma solução de localização proveniente do dispositivo móvel da pessoa que efetua a chamada não disponibilize as informações sobre a localização ao PSAP mais adequado, os serviços de emergência podem recorrer à localização baseada na rede para prestar auxílio ao utilizador final, em conformidade com os critérios de precisão e fiabilidade da localização da pessoa que efetua a chamada estabelecidos pelos Estados-Membros. Os critérios de localização da pessoa que efetua a chamada que não permitam o estabelecimento de níveis mínimos de precisão e fiabilidade podem conduzir a uma implementação que não garanta que os serviços de emergência recebam informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada que possam efetivamente utilizar. Deverá caber aos Estados-Membros avaliar o efeito combinado das soluções tecnicamente viáveis de localização da pessoa que efetua a chamada e estabelecer critérios mínimos para a precisão e fiabilidade dessa localização, que, se forem implementados, permitirão uma intervenção útil dos serviços de emergência. A utilidade da precisão das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada pode variar em função da zona de origem da comunicação de emergência (por exemplo, urbana ou rural) e pode estar refletida em conformidade nos critérios estabelecidos. A fim de assegurar uma abordagem harmonizada na União no que respeita ao estabelecimento dos critérios de precisão e fiabilidade que garanta um nível mínimo de informações contextuais, é necessário definir os parâmetros que as entidades reguladoras competentes devem ter em conta ao estabelecerem esses critérios. Além disso, importa recordar que, em conformidade com o princípio da cooperação leal consagrado no artigo 4.º, n.º 3, do Tratado da União Europeia, as autoridades reguladoras competentes devem cooperar entre si ao estabelecer os critérios de precisão e fiabilidade das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada, consultando o Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (ORECE) ou outras instâncias competentes para fornecer orientações a este respeito, a fim de assegurar a plena eficácia do artigo 109.º, n.º 6, da Diretiva (UE) 2018/1972.

([3]) Acórdão do Tribunal de Justiça (Quarta Secção) de 5 de setembro de 2019 no processo C-417/18, AW e o./Lietuvos valstybė.

(8) A precisão das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada pode ser expressa como um raio máximo da área de busca que é apresentada aos serviços de emergência para efeitos de intervenção. Os tempos de intervenção de emergência podem ser significativamente reduzidos se o PSAP mais adequado dispuser de informações precisas e fiáveis baseadas na rede e provenientes do dispositivo móvel sobre a localização da pessoa que efetua a chamada, nomeadamente quando os utilizadores finais que solicitam ajuda de emergência não conseguem especificar a sua localização. Por conseguinte, no caso das redes fixas, os Estados-Membros devem expressar os níveis mínimos de precisão a aplicar no seu território como informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada relacionadas com o endereço físico do ponto terminal da rede, por exemplo, por referência ao endereço concreto da rua, apartamento, andar, piso ou informações semelhantes. No caso das redes móveis, os níveis mínimos de precisão devem ser expressos em metros para indicar o raio máximo da área de busca horizontal apresentada aos serviços de emergência para efeitos de intervenção. Se aplicável e tecnicamente viável, o critério de elevação ou de precisão vertical deve ser igualmente expresso em metros. Os Estados-Membros devem avaliar se a aplicação destes parâmetros aos prestadores de serviços de comunicações interpessoais com base em números independentes da rede, quando esses serviços forem utilizados em redes fixas ou móveis, é viável.

(9) A fiabilidade da localização da pessoa que efetua a chamada deve dizer respeito a dois aspetos das informações sobre essa localização: o estabelecimento e a transmissão. A fiabilidade das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada deve ser estabelecida de acordo com as medições estatísticas que indicam a taxa de correspondência entre a localização real do dispositivo que comunica a emergência e a área física indicada com base nas informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada. Uma comunicação de emergência deve desencadear informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada, não só a partir da rede, mas também do dispositivo móvel, quando esta opção estiver disponível. A fiabilidade das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada para os serviços de emergência deve ser estabelecida enquanto efeito combinado destas duas tecnologias. A fiabilidade da transmissão das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada deve ser expressa em termos de taxa de sucesso da solução técnica na transmissão da informação de localização da pessoa que efetua a chamada ao PSAP mais adequado. A taxa de sucesso depende da capacidade da rede para transmitir as informações, no caso de localização da pessoa que efetua a chamada com base na rede, ou da interoperabilidade entre o dispositivo móvel e os recursos da rede para permitir a transmissão, no caso de localização proveniente do dispositivo móvel, bem como da capacidade do PSAP mais adequado para receber as informações.

(10) A fim de permitir à Comissão controlar os critérios de localização da pessoa que efetua a chamada estabelecidos em conformidade com o presente regulamento, os Estados-Membros devem apresentar um relatório sobre a adoção dos critérios e explicar de que forma tiveram em conta os parâmetros estabelecidos no presente regulamento.

(11) A Diretiva (UE) 2018/1972 exige que o acesso aos serviços de emergência através de comunicações de emergência por parte dos utilizadores finais com deficiência seja de nível equivalente àquele de que beneficiam os restantes utilizadores finais. O princípio da equivalência implica que os utilizadores finais com deficiência possam aceder aos serviços de emergência através de comunicações de emergência de uma forma funcionalmente equivalente àquela como os restantes utilizadores finais acedem aos serviços de emergência, em especial a ligação para o número «112» através de serviços de voz. Uma vez que não existe um entendimento comum dos requisitos de equivalência funcional, importa estabelecer requisitos que reproduzam as funcionalidades das comunicações de emergência de que beneficiam os restantes utilizadores finais, principalmente serviços de voz. Se, por razões técnicas, os Estados-Membros não puderem cumprir os requisitos de equivalência funcional estabelecidos no presente regulamento, devem informar a Comissão das razões específicas dessa impossibilidade. Os Estados-Membros devem informar a Comissão sempre que a conceção técnica dos meios de acesso obrigatórios aos serviços de emergência não exija ou não permita a utilização do número único europeu de emergência «112» e sobre a forma como é assegurado aos utilizadores finais com deficiência um conhecimento idêntico ou superior sobre esse meio de acesso.

(12) A fim de permitir à Comissão controlar a compatibilidade, qualidade, fiabilidade, interoperabilidade e continuidade dos meios de acesso aos serviços de emergência para os utilizadores finais com deficiência, os Estados-Membros devem comunicar os meios de acesso aos serviços de emergência obrigatórios na sua jurisdição para os utilizadores finais com deficiência, incluindo os que utilizam serviços de itinerância. Esse relatório deve conter uma primeira avaliação da conformidade dos meios de acesso comunicados com os requisitos de equivalência funcional previstos no presente regulamento. A migração para redes exclusivamente IP permitirá a implementação de novos serviços de comunicação acessíveis, como serviços de texto em tempo real e serviços de conversação total. Por conseguinte, os Estados-Membros devem comunicar os problemas de interoperabilidade, compatibilidade ou continuidade detetados aquando da implantação desses serviços, em especial para os utilizadores finais de itinerância. A fim de cumprirem a obrigação que lhes incumbe por força do artigo 16.º do Regulamento (UE) 2022/612 do Parlamento Europeu e do Conselho ([4]) de comunicar ao ORECE os meios de acesso aos serviços de emergência designados no seu Estado-Membro e cuja utilização pelos clientes de itinerância seja tecnicamente viável, as autoridades reguladoras nacionais ou outras autoridades competentes devem determinar, se for caso disso, as razões técnicas da falta de disponibilidade do serviço de comunicações de emergência para os utilizadores finais de itinerância, caso esses serviços estejam disponíveis para os utilizadores finais nacionais. O primeiro relatório, bem como as informações fornecidas nos anos seguintes, permitirão à Comissão avaliar a necessidade de adotar novas medidas, incluindo mandatos de normalização, para resolver esses problemas.

([4]) Regulamento (UE) 2022/612 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de abril de 2022, relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da União (JO L 115 de 13.4.2022, p. 1).

(13) As comunicações de emergência e as informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada têm de ser encaminhadas para o PSAP mais adequado para permitir a resposta e o tratamento apropriados das comunicações de emergência. Deve ser assegurado um encaminhamento eficaz das comunicações de emergência também no contexto da migração tecnológica de tecnologias de comutação de circuitos para tecnologias de comutação de pacotes. O PSAP mais adequado é normalmente determinado pelo Estado-Membro com base na competência territorial para tratar comunicações de emergência ou na competência para tratar um determinado tipo de comunicação, por exemplo, um PSAP equipado para tratar texto em tempo real ou comunicação em língua gestual. Os serviços de comunicações interpessoais prestados através de tecnologias de comutação de pacotes que fornecem voz, texto – incluindo texto em tempo real – e vídeo podem ser encaminhados no domínio da rede pública ou no domínio do PSAP. Dependendo da organização nacional dos PSAP, embora a comunicação de emergência chegue ao sistema de PSAP através das redes públicas, pode ser necessário um encaminhamento adicional no domínio dos PSAP para chegar ao mais adequado. A fim de garantir a disponibilidade de comunicações de emergência eficazes em benefício de todos os utilizadores finais, os Estados-Membros devem assegurar a prontidão do encaminhamento, para o PSAP mais adequado, de todos os tipos de comunicações de emergência e das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada obrigatórias no seu território.

(14) A eficácia do acesso aos serviços de emergência depende da prontidão da transmissão das informações contextuais aos serviços de emergência. Os Estados-Membros devem assegurar que o PSAP mais adequado para o qual a comunicação de emergência é encaminhada é tecnicamente capaz de transmitir em tempo útil as informações contextuais aos serviços de emergência, a partir do momento em que esses serviços são alertados por esse PSAP. Consoante a organização nacional dos PSAP, o PSAP mais adequado pode avaliar a utilidade dos dados contextuais e filtrar as informações a fornecer aos serviços de emergência.

(15) A fim de permitir que a Comissão controle a eficácia do encaminhamento para o PSAP mais adequado, os Estados-Membros devem apresentar um relatório sobre o desempenho do encaminhamento das comunicações de emergência para o PSAP mais adequado em termos da sua prontidão, incluindo quando utilizados serviços de voz, texto ou vídeo.

(16) Garantir o acesso sem descontinuidades aos serviços de emergência, sem pré-registo, aos utilizadores finais, incluindo os utilizadores finais com deficiência, que viajem noutro Estado-Membro pode não estar sob o controlo exclusivo de um Estado-Membro e exigir o cumprimento dos requisitos de interoperabilidade acordados em comum. Sem prejuízo da implementação de serviços de texto em tempo real e de conversação total nos termos da Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho ([5]), deve ser possível concretizar o acesso aos serviços de emergência mediante serviços de voz, texto ou vídeo através de comunicações de emergência com recurso a aplicações móveis. As aplicações móveis podem permitir a transmissão de dados contextuais importantes para o PSAP mais adequado. Uma vez descarregada e instalada uma aplicação móvel, o utilizador final pode comunicar com o PSAP mais adequado em toda a União se os requisitos comuns de interoperabilidade o permitirem e os fornecedores de aplicações móveis e os sistemas nacionais de PSAP cumprirem esses requisitos. Os Estados-Membros devem cooperar de boa-fé com a Comissão para identificar os requisitos comuns de interoperabilidade cuja implementação permita a utilização dessas comunicações de emergência para o PSAP mais adequado através de aplicações móveis em toda a União.

(17) Os sistemas de PSAP que foram desenvolvidos para responder e gerir comunicações por comutação de circuitos podem não ter capacidade para responder, gerir e tratar todas as características das comunicações de emergência iniciadas através de tecnologias de comutação de pacotes. A fim de assegurar a transparência perante as partes interessadas pertinentes, em especial os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas e os fornecedores de redes, bem como de assegurar uma atualização coerente e atempada dos sistemas de PSAP no seu território, os Estados-Membros devem elaborar um roteiro para a modernização das capacidades dos seus sistemas de PSAP com vista a responder, gerir e tratar as comunicações de emergência transmitidas através de tecnologias de comutação de pacotes. O roteiro deve conter o calendário e a data previstos para a implantação de novos meios de acesso aos serviços de emergência através de comunicações de emergência com recurso a tecnologias de comutação de pacotes, quer estas sejam ativadas na rede principal como serviços de comunicações interpessoais com base em números, quer sejam implantadas através de uma aplicação móvel. O roteiro deve conter informações sobre o calendário de modernização das capacidades dos sistemas de PSAP, tendo em conta as obrigações estabelecidas na Diretiva (UE) 2019/882 e os prazos legais nela previstos. Tal diz respeito, em especial, à resposta adequada do PSAP mais adequado às comunicações de emergência para o número único europeu de emergência «112», utilizando voz e

([5]) Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (JO L 151 de 7.6.2019, p. 70).

texto sincronizados (incluindo texto em tempo real) ou, quando for disponibilizado vídeo, voz, texto (incluindo texto em tempo real) e vídeo sincronizados como conversação total. Se for caso disso, deve ser indicado o mandato legal previsto para a implantação de comunicações de emergência através de tecnologias de comutação de pacotes ao abrigo da legislação nacional. O roteiro deve fazer referência aos marcos intermédios, por exemplo, consultas públicas e das partes interessadas, medidas legislativas, interoperabilidade, testes de continuidade e de fiabilidade, contratos públicos, etc. Os Estados-Membros devem fornecer o roteiro à Comissão e prestar informações atualizadas sobre a sua aplicação. Os Estados-Membros devem também comunicar os problemas de interoperabilidade e continuidade detetados no que diz respeito à prestação de serviços de comunicações eletrónicas utilizados para aceder a serviços de emergência, a fim de permitir à Comissão avaliar a necessidade de adotar novas medidas, incluindo mandatos de normalização, que resolvam esses estrangulamentos.

(18) É necessário proceder a uma recolha regular e estruturada de informações junto dos Estados-Membros sobre vários aspetos relacionados com a eficácia das comunicações de emergência na União, de modo a permitir à Comissão controlar a sua aplicação e o cumprimento das obrigações estabelecidas no artigo 109.º da Diretiva (UE) 2018/1972, conforme completado pelo presente regulamento. Na sequência do primeiro relatório previsto no presente regulamento, os Estados-Membros devem fornecer à Comissão as informações atualizadas solicitadas no contexto de cada recolha de dados iniciada pela Comissão para efeitos do cumprimento da sua obrigação de apresentação de um relatório ao Parlamento Europeu e ao Conselho nos termos do artigo 109.º, n.º 4, da Diretiva (UE) 2018/1972.

(19) O Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas foi consultado nos termos do artigo 109.º, n.º 8, da Diretiva (UE) 2018/1972 e emitiu parecer em 14 de outubro de 2022.

(20) A Autoridade Europeia para a Proteção de Dados foi consultada nos termos do artigo 42.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho ([6]) e emitiu parecer em 15 de novembro de 2022,

ADOTOU O PRESENTE REGULAMENTO:

CAPÍTULO 1

OBJETO, ÂMBITO DE APLICAÇÃO E DEFINIÇÕES

Artigo 1.º

O presente regulamento estabelece medidas para assegurar o acesso efetivo aos serviços de emergência através de comunicações de emergência, no que respeita às soluções relativas às informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada, à acessibilidade para os utilizadores finais com deficiência e ao encaminhamento para o PSAP mais adequado.

Artigo 2.º

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

1) «Comunicações de emergência eficazes», comunicações de emergência na aceção do artigo 2.º, ponto 38, da Diretiva (UE) 2018/1972 que asseguram:

   a) A comunicação atempada entre o utilizador final e o PSAP mais adequado; e

   b) A disponibilização em tempo útil de informações contextuais, incluindo informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada;

([6]) Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2018, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos e organismos da União e à livre circulação desses dados, e que revoga o Regulamento (CE) n.º 45/2001 e a Decisão n.º 1247/2002/CE (JO L 295 de 21.11.2018, p. 39).

2) «Informações contextuais», as informações transmitidas pelo utilizador final através de uma comunicação de emergência ou provenientes e transmitidas automaticamente a partir do dispositivo do utilizador final ou da rede pertinente, a fim de permitir a identificação atempada dos recursos de intervenção dos serviços de emergência e a chegada rápida dos serviços de emergência ao local de intervenção.

CAPÍTULO 2

INFORMAÇÕES SOBRE A LOCALIZAÇÃO DA PESSOA QUE EFETUA A CHAMADA

Artigo 3.º

1. Ao estabelecerem critérios para a precisão e fiabilidade das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada nos termos do artigo 109.º, n.º 6, da Diretiva (UE) 2018/1972, as autoridades reguladoras competentes devem assegurar, nos limites da viabilidade técnica, que a posição do utilizador final seja localizada de forma tão fiável e precisa quanto for necessário para permitir que os serviços de emergência lhe prestem auxílio. As autoridades reguladoras competentes estabelecem os critérios tendo em conta os parâmetros especificados nos n.ºs 2 e 3 do presente artigo.

2. No que respeita às redes fixas:

a) O critério de precisão das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada deve ser expresso sob a forma de informação relacionada com o endereço físico do ponto terminal da rede;

b) O critério de fiabilidade das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada deve ser expresso em termos de taxa de sucesso, em percentagem, da solução técnica ou da combinação de soluções técnicas no estabelecimento e na transmissão ao PSAP mais adequado de uma informação de localização da pessoa que efetua a chamada correspondente ao critério de precisão.

3. No que respeita às redes móveis:

a) O critério de precisão das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada deve ser expresso em metros. Se aplicável, o critério de elevação ou de precisão vertical deve ser igualmente expresso em metros;

b) O critério de fiabilidade das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada deve ser expresso em termos de taxa de sucesso, em percentagem, da solução técnica ou da combinação de soluções técnicas no estabelecimento e na transmissão ao PSAP mais adequado de uma área de busca correspondente ao critério de precisão.

CAPÍTULO 3

ACESSO A SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA POR PARTE DE UTILIZADORES FINAIS COM DEFICIÊNCIA

Artigo 4.º

Ao implementarem meios de acesso a serviços de emergência através de comunicações de emergência para utilizadores finais com deficiência, os Estados-Membros devem assegurar que, nos limites da viabilidade técnica, sejam cumpridos os seguintes requisitos de equivalência funcional:

a) As comunicações de emergência permitem uma comunicação interativa bidirecional entre o utilizador final com deficiência e o PSAP;

b) As comunicações de emergência estão disponíveis de forma contínua, sem pré-registo, para os utilizadores finais com deficiência que viajam noutro Estado-Membro;

c) As comunicações de emergência são disponibilizadas gratuitamente aos utilizadores finais com deficiência;

d) As comunicações de emergência são encaminhadas imediatamente para o PSAP mais adequado, qualificado e equipado para responder e tratar adequadamente as comunicações de emergência dos utilizadores finais com deficiência;

e) São assegurados, para as comunicações de emergência de utilizadores finais com deficiência, níveis de precisão e fiabilidade das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada equivalentes aos das chamadas de emergência efetuadas pelos restantes utilizadores finais;

f) Os utilizadores finais com deficiência podem alcançar um nível de conhecimento sobre os meios de acesso aos serviços de emergência através de comunicações de emergência pelo menos igual àquele que possuem os restantes utilizadores finais sobre as chamadas de emergência para o «112», quer através da conceção dos meios de acesso, quer através de medidas de sensibilização.

CAPÍTULO 4

ENCAMINHAMENTO PARA O PONTO DE ATENDIMENTO DE SEGURANÇA PÚBLICA MAIS ADEQUADO

Artigo 5.º

Os Estados-Membros devem assegurar que as comunicações de emergência e as informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada são encaminhadas imediatamente para o PSAP mais adequado que seja tecnicamente capaz de transmitir as informações contextuais aos serviços de emergência quando os alertarem.

Artigo 6.º

A fim de assegurar a viabilidade técnica do acesso contínuo aos serviços de emergência, tal como previsto no artigo 4.º, primeiro parágrafo, alínea b), do presente regulamento, sem prejuízo da aplicação da Diretiva (UE) 2019/882, os Estados-Membros devem cooperar com a Comissão para identificar requisitos comuns de interoperabilidade que permitam as comunicações de emergência ao PSAP mais adequado através de uma aplicação móvel em qualquer ponto da União.

CAPÍTULO 5

COMUNICAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Artigo 7.º

1. Os Estados-Membros apresentam regularmente à Comissão relatórios sobre o desempenho do encaminhamento para o PSAP mais adequado previsto no artigo 5.º, aplicado às comunicações de emergência e às informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada.

2. Os Estados-Membros devem elaborar e apresentar à Comissão, o mais tardar em 5 de novembro de 2023, um roteiro para a modernização do sistema nacional de PSAP, a fim de poder receber, responder e tratar comunicações de emergência através de tecnologias de comutação de pacotes. O roteiro deve indicar a data prevista para a implantação de comunicações de emergência de voz, texto ou vídeo através de tecnologias de comutação de pacotes. O roteiro deve também incluir a data indicativa até à qual os PSAP estarão prontos para receber essas comunicações de emergência. Os Estados-Membros devem fornecer informações atualizadas sobre a execução das metas intermédias do roteiro, em conformidade com o artigo 8.º.

Artigo 8.º

1. Os Estados-Membros devem comunicar à Comissão, o mais tardar em 5 de março de 2024:

a) Os critérios de precisão e fiabilidade das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada, expressos de acordo com os parâmetros referidos no artigo 3.º;

b) Os meios de acesso aos serviços de emergência através de comunicações de emergência a usar pelos utilizadores finais com deficiência, incluindo os que recorrem a serviços de itinerância, e a avaliação da sua conformidade com os requisitos de equivalência funcional previstos no artigo 5.º.

2. Os Estados-Membros devem fornecer à Comissão as informações referidas no presente artigo e no artigo 7.º, sem prejuízo dos prazos iniciais nele previstos, no contexto de cada recolha de dados iniciada pela Comissão para efeitos do cumprimento da sua obrigação de apresentação de um relatório ao Parlamento Europeu e ao Conselho nos termos do artigo 109.º, n.º 4, da Diretiva (UE) 2018/1972.

CAPÍTULO 6

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 9.º

O presente regulamento entra em vigor no terceiro dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

O presente regulamento é obrigatório em todos os seus elementos e diretamente aplicável em todos os Estados-Membros.

Feito em Bruxelas, em 16 de dezembro de 2022.

Pela Comissão
A Presidente
Ursula VON DER LEYEN