EUROOPA
KOMISJON

Brüssel, 15.12.2020
COM(2020) 808 final

KOMISJONI ARUANNE EUROOPA PARLAMENDILE JA NÕUKOGULE

Euroopa ühtse hädaabinumbri 112 rakendamise tulemuslikkuse kohta

1. SISSEJUHATUS

Käesolevas aruandes vaadatakse läbi Euroopa ühtse hädaabinumbri 112 rakendamise tulemuslikkus kooskõlas Euroopa elektroonilise side seadustikku käsitleva direktiivi artikli 109 lõikega 4[1]. Aruanne põhineb liikmesriikide ja kahe Euroopa Majanduspiirkonna riigi Islandi ja Norra vastustel sidekomiteele[2] esitatud küsimustikule,[3] milles käsitletakse hädaolukorra side ja Euroopa hädaabinumbri 112 rakendamist. Andmeid kogutakse komisjoni talituste juhtimisel alates 2007. aastast ja käesolev andmete kogumine oli järjekorras neljateistkümnes.

Elektroonilise side seadustiku direktiivi artikli 109 lõike 4 kohaselt peab komisjon esitama 21. detsembriks 2020 ja seejärel iga kahe aasta tagant Euroopa Parlamendile ja nõukogule aruande Euroopa ühtse hädaabinumbri 112 rakendamise tulemuslikkuse kohta.

Andmete kogumiseks esitati konkreetsed küsimused, mille alusel hinnatakse ELi õigusnõuete rakendamise ja riigisiseste häirekeskuste süsteemide täiustamise taset. Kvantitatiivsete andmete esitamise aruandeperiood (nt numbrile 112 tehtud hädaabikõnede arv) oli 1. jaanuarist 2019 kuni 31. detsembrini 2019. Süsteemi kättesaadavuse (nt helistaja asukohta määrava lahenduse, rakenduse jms kasutamine) hindamisel kajastatakse aruandes kõige värskemat kättesaadavat teavet. Liikmesriike ja sidekomitee vaatlejaid kandidaat- ja EMP riikidest kutsuti 10. juunil 2020 üles esitama oma vastused 4. septembriks 2020.

Liikmesriikidel paluti arendada mitme näitaja jälgimiseks vajalikud mõõtevahendid, et esitada hädaabinumbri 112 süsteemide toimimise kohta täpsed andmed. Kui aruandes liikmesriike seoses kvalitatiivse või kvantitatiivse hindamisega ei nimetata, tähendab see, et asjaomaseid andmeid komisjoni talitustele ei esitatud. Üksikasjalikud statistilised andmed on esitatud käesoleva aruande lisades.

2. KÕNED NUMBRILE 112

ELi lõppkasutajad helistasid 2019. aastal Euroopa ühtsele hädaabinumbrile 112 ligikaudu 150 miljonit korda. Numbrile 112 tehtud kõnede arv jäi eelnenud aastaga samale tasemele,[4] hädaabikõnede koguarv oli aga 267 miljonit, mis tähendab 4,5 % vähenemist. Numbrile 112 tehtud kõned moodustasid 56 % kõigist hädaabikõnedest.

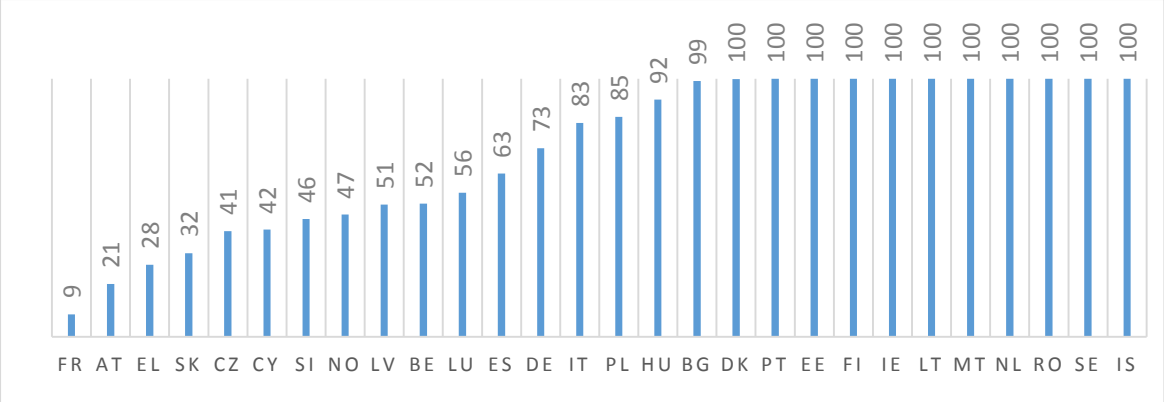
112 on ühtne hädaabinumber Eestis, Madalmaades, Maltal, Portugalis, Rootsis, Rumeenias, Soomes ja Taanis ning EMP riikidest Islandil. Siiski tehakse neis riikides vaid 20 % kõigist ELis numbrile 112 tehtavatest kõnedest. Enamik kõnedest numbrile 112 tehakse liikmesriikides, kus kasutatakse endiselt ka riigisisest hädaabinumbrit. Nendes liikmesriikides on Euroopa ühtse hädaabinumbri kasutamise määr väga erinev, alates 9 %st Prantsusmaal kuni 99 %ni Bulgaarias.

[1] Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. detsembri 2018. aasta direktiiv (EL) 2018/1972, millega kehtestatakse Euroopa elektroonilise side seadustik (ELT L 321, 17.12.2018, lk 36).

[2] Euroopa elektroonilise side seadustikku käsitleva direktiivi artikli 118 alusel loodud sidekomitee.

[3] COCOM20-19

[4] Arvesse ei võetud Ühendkuningriigis võrdlusaastal tehtud kõnesid.



Joonis 1. Numbrile 112 tehtud kõnede protsent

Numbrile 112 tehtud kõnede arv oleneb sellest, kui teadlikud on lõppkasutajad numbri 112 olemasolust, kuid ka riigisisese varasema hädaabinumbri olemasolust lisaks numbrile 112. Liikmesriikides, kus on veel olemas riigisisene hädaabinumber, oleneb numbri 112 kasutamine häirekeskuste süsteemi töökorralduse tulemuslikkusest.

Riikides, kus igal hädaabiteenistusel on oma häirekeskus, tuleks tagada, et numbrile 112 tehtavad kõned suunatakse kiiresti edasi ja nendega tegelevad kõige asjakohasemad hädaabiteenistused. Riiklike häirekeskuste süsteemide kõrgetasemeline rakendamine tagab nii numbrile 112 kui ka riigisisestele numbritele tehtavate kõnede omavahel ühendatud ja samaväärse käsitlemise, pakkudes ligipääsu kõigile asjaomastele hädaabiteenistustele. Sellistes süsteemides tuleks rakendada suunamisfunktsiooni, mis vastab praegusele tehnoloogia tasemele ja tagab, et kogu hädaolukorra sidega – kõned, tekstipõhine side, videod, sealhulgas võrgust sõltumatult elektroonilise side teenuse pakkujalt tulev side – tegeleb kõige asjakohasem häirekeskus ja hädaabiteenistus.

Valdavalt tehti mobiiltelefonidelt rohkem kõnesid kui lauatelefonidelt. Mobiiltelefonidelt tehti keskmiselt 73 % kõnedest. Mobiiltelefonide hädaabikõnedeks kasutamise määr on aga liikmesriigiti väga erinev, alates 55 %st Horvaatias ja Luksemburgis ning lõpetades 97 %ga Tšehhis ja 98 %ga Lätis.

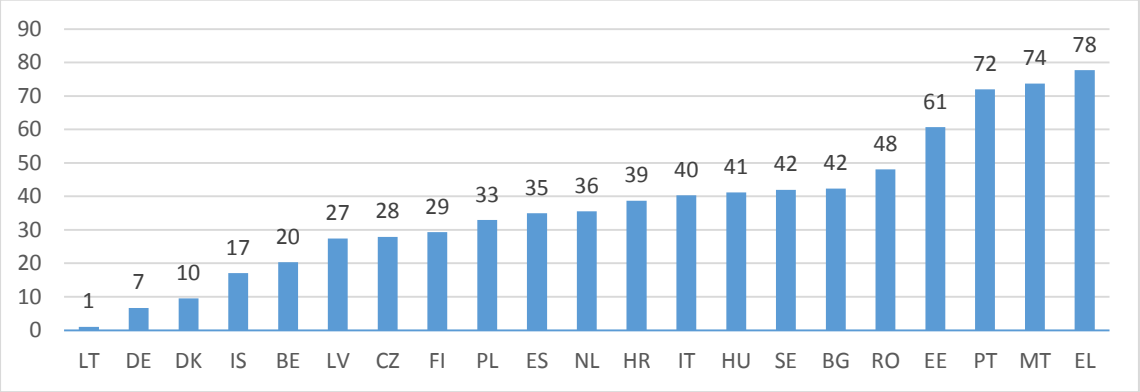
Mobiiltelefonide, eriti nutitelefonide üha suurem levik näitab, et mobiilsidevõrkudes on tähtis tagada takistusteta ligipääs hädaabiteenustele. Samuti näitab see, et nii võrgust kui ka lõppkasutaja mobiiltelefonist lähtuvate andmete ja funktsioonide koguse kasv võib tõhustada hädaolukorra sidet (nt helistaja asukoht, teksti- ja videovõimalused puuetega lõppkasutajatele, vertikaalne asukoht (z-telg) ja muud asjakohased andmed).

Valeväljakutsete[5] osakaal hädaabikõnede koguarvus on liikmesriigiti[6] jätkuvalt väga erinev, ulatudes Kreekas 78 %ni. Mõned liikmesriigid ei luba helistada SIM-kaardita telefonidelt, et vähendada selliste valeväljakutsete ohtu, mis võivad koormata häirekeskuste süsteemi. Samas

[5] Valeväljakutsed on kõned, millele ei järgne häirekeskuse või hädaabiteenistuste sekkumist või abi. Valeväljakutseteks ei peeta kõnesid, milles teatatakse hädaolukorrast, mille suhtes häirekeskus on juba alustanud sekkumist või abi andmist ja mis seetõttu ei käivita eraldi sekkumist või abi andmist.

[6] Teavet valeväljakutsete kohta esitas 20 liikmesriiki ja Island.

on ligipääs hädaabiteenistustele SIM-kaardita telefonidelt lubatud enamikus liikmesriikides (19)[7] ja Islandil.



Joonis 2. Hädaabinumbritele tehtud valeväljakutsed (%)

Elektroonilise side seadustiku direktiivi artikli 109 kohaselt võivad liikmesriigid ette näha muud hädaolukorra sidevahendid kui kõned numbrile 112. Praegu kasutavad liikmesriigid kõigile lõppkasutajatele kättesaadava alternatiivse ligipääsuvahendina SMSi- ja rakenduspõhist sidet.

SMSi-põhist hädaolukorra sidet võimaldasid kõigile lõppkasutajatele 13 liikmesriiki ja Island[8]. Numbrile 112 saadetakse hädasõnum kümnes liikmesriigis[9] ja Islandil. Hädaolukorra side SMSide arv erineb märkimisväärselt, jäädes vahemikku paarist sõnumist kümnete tuhandeteni olenevalt sellest, kui palju seda liiki hädaolukorra sidet propageeritakse. Üheksa liikmesriiki ja Island kinnitavad, et hädasõnumi saatmine on tasuta.

Lisaks võimalusele pääseda numbrile 112 helistamise kaudu ligi hädaabiteenustele kasutasid 14 liikmesriiki[10] ja Island kõigile lõppkasutajatele kättesaadavaid hädaolukorra sidet võimaldavaid riiklikke või piirkondlikke rakendusi[11]. Olenevalt ülesehitusest võimaldavad need ligipääsuvahendid lõppkasutajatel jagada häirekeskusega lisateavet ja mobiiltelefonipõhist asukohateavet või tagada tekstipõhine side häirekeskusega. Belgia ja Poola kinnitasid, et hädaabirakenduse tekitatava andmeliikluse mahtu mõõdetakse nullmääraga.

Õnnetuse korral tuleks eCall-kõne sõidukist, mis suudab automaatselt teha hädaabikõne numbrile 112, suunata kõige asjakohasemale häirekeskusele. Liikmesriigid pidid tagama, et nende häirekeskuste süsteem on valmis vastu võtma eCall-kõnesid alates 1. oktoobrist 2017[12]. Alates 31. märtsist 2018 peaksid autotootjad[13] paigaldama hädaabinumbril 112

[7] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PL, PT, SE, SK.

[8] Mõnes liikmesriigis on hädasõnumit võimalik saata vaid puuetega lõppkasutajatel, nagu viidatakse 9. jaos.

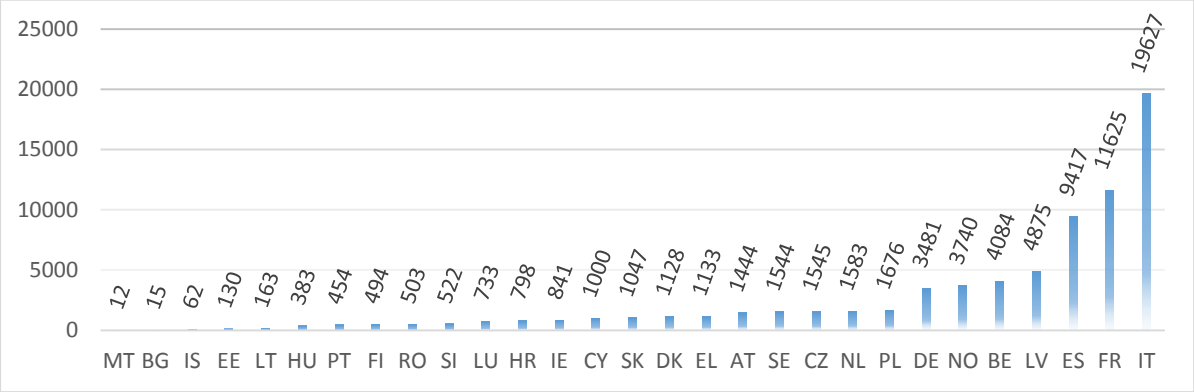
[9] EE, EL, FI, HR, IE, IS, LT, LU, LV, SI, SK.

[10] AT (piirkondlik), BE, CY, CZ, DK, FI, IT, LU, LV, MT, PL, RO, SE, SK.

[11] Mõnes liikmesriigis võivad rakenduspõhist sidet kasutada ainult puuetega lõppkasutajad, nagu viidatakse 9. jaos.

[12] Otsuses nr 585/2014/EL, mis võeti vastu 3. juunil 2014, on ette nähtud, et kooskõlas delegeeritud määruses (EL) nr 305/2013 sätestatud spetsifikatsioonidega tuleb hiljemalt 1. oktoobriks 2017 kohustuslikult võtta

põhineva sõidukisisese eCall-süsteemi kõikidesse uut liiki M1-kategooria sõidukitesse (sõiduautod) ja N1-kategooria sõidukitesse (väikesed tarbesõidukid).

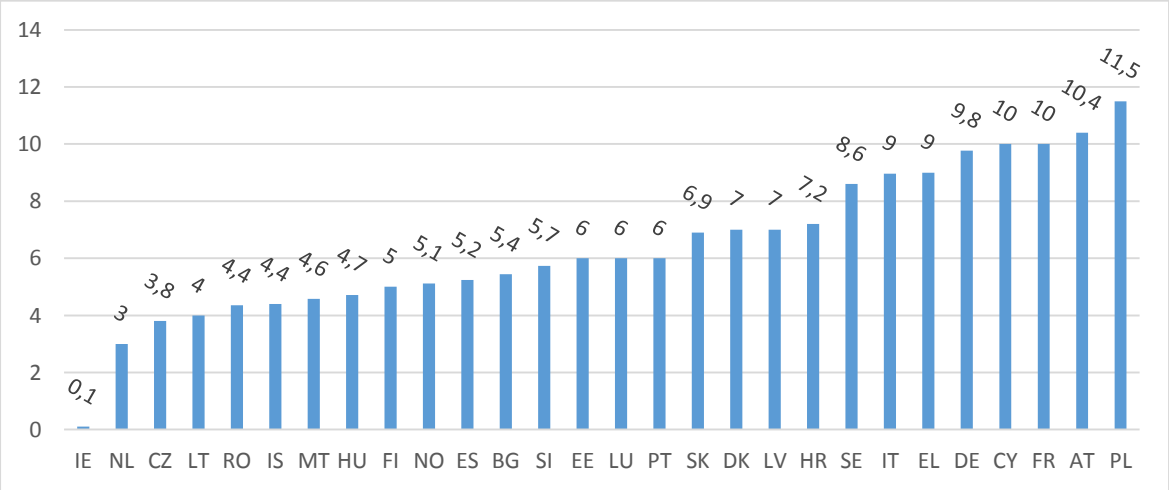


Joonis 3. ELis tehtud eCall-kõnede arv

Asjaomases määruses käsitletakse ainult selliseid uut liiki sõidukeid, mis peavad läbima tüübikinnituse saamise protsessi – seega mitte kõiki uusi sõidukeid –, mistõttu määruse mõju peaks hakkama avalduma alles siis, kui selliste uute sõidukite arv teedel suureneb. Andmed, mille on esitanud 27 liikmesriiki, Island ja Norra, viitavad, et eCall-süsteemi kasutatakse tulemuslikult.

3. VASTAMISAEG[14]

21 liikmesriiki, Island ja Norra teatasid, et hädaabiteenistustega ühenduse saamiseks vajalik keskmine vastamisaeg on vähem kui 10 sekundit. Seejuures vastatakse 12 liikmesriigis ja Islandil vähemalt 90 % kõnedele 10 sekundi jooksul.



kasutusele häirekeskuste taristu, mis on vajalik numbrile 112 tehtavate eCall-kõnede nõuetekohaseks vastuvõtmiseks ja käsitlemiseks.

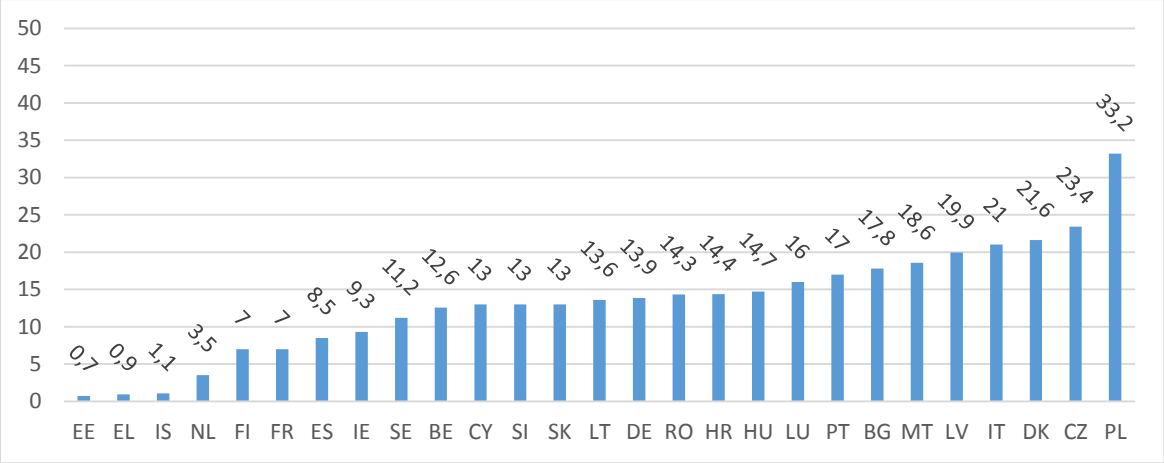
[13] Määrusega (EL) 2015/758 on kehtestatud üldised nõuded EÜ tüübikinnituse andmiseks sõidukitele seoses hädaabinumbril 112 põhinevate sõidukisiseste eCall-süsteemidega ning hädaabinumbril 112 põhinevatele sõidukisisestele eCall-süsteemidele, nende osadele ja eraldi seadmestikele.

[14] Aeg häirekeskuse esimesele tasandile hädaabikõne edastamise hetke ja selle hetke vahel, kui häirekeskuse kõnele vastab inimoperaator.

Joonis 4. Keskmine hädaabikõnedele vastamise aeg (sekundites)

4. KÕNE KATKESTAMISE MÄÄR

26 vastajat teatasid[15] kõnedest, mis edastatakse häirekeskustele, kuid katkestatakse enne, kui inimoperaator jõuab neile vastata. Kõne katkemist võivad põhjustada võrguprobleemid, võrgu ülekoormus liiga paljude kõnede tõttu, tehnilised rikked, läbilaskevõime või katkestab helistaja kõne eksikombel valitud numbri tõttu jms. Kogemata tehtud kõnesid ja kõne katkestamist helistaja poolt ei saa häirekeskuste süsteemi operaatorid ohjata, ent vähene läbilaskevõime viitab riikliku häirekeskuste süsteemi ebapiisavale suutlikkusele vastata numbrile 112 tehtavatele kõnedele ja neid käsitleda.



Joonis 5. Hädaabinumbritele tehtud katkenud kõnede osakaal

Kuigi lõppkasutaja käitumine ja võrguprobleemid mõjutavad nii vastamisaega kui ka kõnede katkemise määra, on alternatiivsete ligipääsuvahendite kaudu tehtud hädaabikõnede ja hädaolukorra side käsitlemise tulemuslikkus riikliku häirekeskuste süsteemi korralduse ja võimekuse seisukohast otsustava tähtsusega. Häirekeskuste süsteemi vastupidavuse tagavad häirekeskuste liiasusnõuded. Suured hädaolukorrad, näiteks loodusõnnetused, terrorirünnakud ja viimasel ajal COVID-19 kriis, on näidanud, kui tähtis on täita liiasusnõudeid, mis tagavad võimaluse laadida hädaolukorra side liiklus ümber süsteemi teistesse ühendatud häirekeskustesse. Areneva tehnoloogia kasutamiseks võetakse mitmes ELi liikmesriigis kasutusele täielikult internetiprotokollil põhinevad omavahel ühendatud häirekeskuste võrgud, et tagada ressursitõhusus ja eelkõige see, et kõigi hädaabikõnedega tegeletakse tulemuslikult.

5. HELISTAJA ASUKOHATEABE PUUDUMINE

Universaalteenuse direktiivi artikli 26 lõikes 5[16] nähakse ette elektroonilise side operaatorite kohustus avaldada helistaja asukohateave niipea, kui kõne jõuab hädaabikõnedega tegeleva asutuseni. Elektroonilise side seadustiku direktiivi artikliga 109 tehakse alates 21. detsembrist

[15] Neid andmeid ei esitanud Austria ja Norra.

[16] Euroopa Parlamendi ja nõukogu 7. märtsi 2002. aasta direktiiv 2002/22/EÜ universaalteenuse ning kasutajate õiguste kohta elektrooniliste sidevõrkude ja -teenuste puhul, EÜT L 108, 24.4.2002, lk 51.

2020 lisaks võrgupõhisele asukohateabele kohustuslikuks ka täpsema mobiiltelefonipõhise[17] asukohateabe avaldamine kõige sobivamale häirekeskusele.

Enamikus aru andnud liikmesriikides[18] puudub helistaja võrgupõhine asukohateave vähem kui 5 % kõnede puhul. Helistaja asukohateabe puudumise suurtest määradest teatasid Ungari (9 %), Itaalia (10 %), Hispaania (12 %), Poola (13,5 %) ja Läti (21 %).

Mobiiltelefonipõhise asukohateabe kättesaadavus sõltub selle kasutusulatusest. Mõnes liikmesriigis kasutavad mobiiltelefoni täpse asukohatuvastuse (*Advanced Mobile Location* ehk AML) lahendust[19] kaks kõige populaarsemat mobiilseadme operatsioonisüsteemi Android ja iOS või ainult üks neist. Seetõttu võib juhtuda, et kuigi riigisisest häirekeskuste süsteemi on täiendatud täpsema asukohatuvastuse andmete vastuvõtmiseks, ei kasutata seda väga täpset asukoha tuvastamise lahendust veel 60–70 % kõnede puhul[20]. Lisaks numbrile 112 helistava lõppkasutaja asukoha tuvastamisele võiksid liikmesriigid lubada kasutada Android-telefonides täpset asukohatuvastust hädaabi SMSide põhjal. Apple'i iOSis ei ole see funktsioon veel kättesaadav.

Teisi liikmesriike külastavad rändlusteenuse lõppkasutajad võivad olla hädaolukorras haavatavamad, sest nad ei pruugi osata oma asukohta täpselt kirjeldada. Kuigi täpse asukohatuvastuse lahendust kasutatakse 19 liikmesriigis, Islandil ja Norras, kinnitas ainult kuus liikmesriiki, et mobiiltelefonipõhine asukohateave on rändlusteenuse lõppkasutajate puhul kättesaadav. Kõik liikmesriigid märgivad, et nad ei suuda tagada, et koduriigi operaator ei võta lõppkasutajalt tasu helistaja mobiiltelefonipõhise asukohateabe edastamise eest. Selle põhjuseks on jurisdiktsiooniga seotud piirangud ja vähene jälgimissuutlikkus.

Nutitelefonide laialdane levik tõhustab hädaolukorra sidet tänu helistaja täpse asukohateabe kättesaadavusele. Euroopa Komisjoni rahastatavas projektis „HELP112 II" täpse asukohatuvastuse kasutuselevõtmiseks seitsmes liikmesriigis prognoositakse, et kümne aasta jooksul võib täpne asukohatuvastus päästa ELis kokku 8 620–10 530 inimese elu. Lisaks võib täpne asukohatuvastus ELis positiivselt mõjutada[21] 88 360–104 640 inimese elu. Sellise kasuliku mõju saavutamiseks tuleks täpne asukohatuvastus võtta täielikult kasutusele kõigis ELi liikmesriikides, sealhulgas helistaja tasuta täpne asukohateave rändlusteenuse lõppkasutajate puhul, kes teevad ligikaudu 1 % kõigist ELi hädaabikõnedest.

6. HELISTAJA ASUKOHATEABE TÄPSUS JA USALDUSVÄÄRSUS

Universaalteenuse direktiivi artikli 26 lõikes 5 nõutakse, et liikmesriigid kehtestaksid helistaja asukohateabe täpsuse ja usaldusväärsuse kriteeriumid. Lisaks universaalteenuse direktiivi alusel kasutusele võetud võrgupõhistele lahendustele on elektroonilise side

[17] Võrgupõhise asukoha täpsus võib jääda vahemikku 50 m kuni 40 km, kuid mobiiltelefon annab palju täpsema asukoha, s.o kuni 5 m täpsusega.

[18] Asjaomased andmed esitasid 22 liikmesriiki.

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

[20] Eesti (70 %), Rumeenia (60 %), Rootsi (45 %), Iirimaa (43 %), Malta (36 %), Norra (30 %), Leedu (14 %).

[21] Positiivne mõju tähendab, et vigastuste arv väheneb, sest tänu täpsele asukohateabele sekkuvad hädaabiteenistused ja leiavad ohvri üles kiiremini.

seadustiku direktiivi artikli 109 lõikes 6 kehtestatud liikmesriikidele kohustus tagada, et kõige sobivamale häirekeskusele esitatakse nii võrgu- kui ka mobiiltelefonipõhine asukohateave. Jätkuvalt peavad liikmesriigid määrama helistaja asukohateabe täpsuse ja usaldusväärsuse kriteeriumid, vajaduse korral pärast konsulteerimist elektroonilise side Euroopa reguleerivate asutuste ametiga (BEREC). Komisjon on võtnud vastu delegeeritud määruse (EL) 2019/320,[22] et toetada elektroonilise side seadustiku direktiivis sätestatud poliitikaeesmärke. Õigusaktiga kehtestatakse turulepääsu tingimusena, et nutitelefonide tootjad peavad hädaolukorra sides avaldama globaalsete satelliitnavigatsioonisüsteemide, vähemalt ELi Galileo ja WiFi andmed. See võimaldab piisavalt täpselt ja tulemuslikult määrata nutitelefoni ja seega seda kaasas kandva isiku asukohta. Õigusakti kohaldatakse alates 17. märtsist 2022.

Võrgupõhine asukohatuvastus

Kõigis liikmesriikides, samuti Islandil ja Norras on *püsivõrgust* helistaja asukoht liini paigaldamise aadress või helistaja tänava/postkasti/arve aadress.

Kõik liikmesriigid teatasid, et *mobiilsidevõrkudest* tehtud kõnede puhul on asukoht kärje/sektori tunnus, mistõttu häirekeskuse operaatorile edastatud andmed on väga usaldusväärsed. Teatatud asukoha täpsus jääb vahemikku 500 m kuni 40 km, olenevalt võrgu tihedusest, st kas tegemist on linna- või maapiirkonnaga. Täpsemad mobiilsidevõrgupõhised asukoha tuvastamise lahendused on signaali ajastuse määratlemine (*timing advance*), signaali sihtkohta ja sealt tagasi kulgemise aeg (*round trip time*) või sektori ID. Need positsioneerimisviisid muudavad võrgupõhise asukohatuvastuse märgatavalt täpsemaks, mõnel juhul kuni 50 meetrini.

Mobiiltelefonipõhise asukohatuvastuse lahendused

Liikmesriigid teatasid kahe allpool esitatud mobiiltelefonipõhise asukohatuvastuse lahenduse rakendamisest.

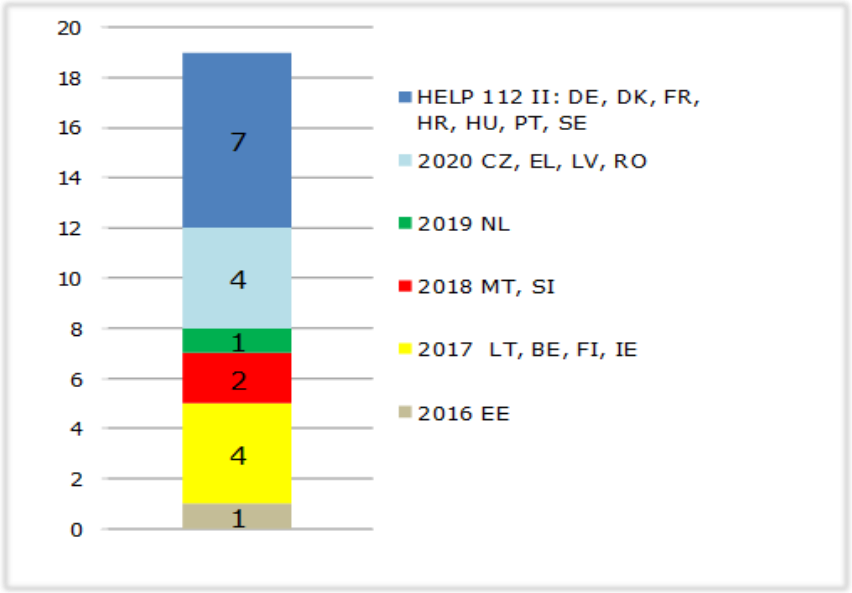
a) Täpse asukohatuvastuse (AML) lahendus

Täpse asukohatuvastuse lahendus võib tõsta täpsuse taset kuni 4 000 korda, tagades asukoha määramise kuni 100 m täpsusega[23]. Lahendus ei eira võrgupõhist kärjetunnuse asukohateavet, vaid pigem täiendab seda globaalse satelliitnavigatsioonisüsteemi või WiFi abil saadud mobiiltelefonipõhise asukohateabega. Selleks et kasutada globaalse satelliitnavigatsioonisüsteemi, eriti ELi Galileo satelliitnavigatsioonisüsteemi andmeid ELi kodanike hüvanguks, allkirjastas ja käivitas Euroopa Komisjon 2018. aasta novembris mobiiltelefonipõhise täpse asukohatuvastuse kasutuselevõtu projekti „HELP112 II“. Projekti võitnud konsortsium hõlmas seitset liikmesriiki: Horvaatia, Portugal, Prantsusmaa, Rootsi, Saksamaa, Taani ja Ungari. Projekt lõpetati edukalt 2020. aasta augustis.

[22] Komisjoni 12. detsembri 2018. aasta delegeeritud määrus (EL) 2019/320, millega täiendatakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2014/53/EL seoses nimetatud direktiivi artikli 3 lõike 3 punktis g osutatud oluliste nõuete kohaldamisega, et tagada hädaolukorra sides helistaja asukoha kindlaksmääramine mobiilseadmetelt, ELT L 55, 25.2.2019, lk 1–3.

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

Peale projektis „HELP112 II“ osalenud seitsme liikmesriigi võttis 2020. aastal lahenduse kasutusele veel neli liikmesriiki: Kreeka, Läti, Rumeenia ja Tšehhi. Häirekeskuste süsteemis täpse asukohatuvastuse lahenduse kasutamise tagavad 2020. aasta septembri seisuga 19 liikmesriiki, Island ja Norra.



Joonis 6. Täpse asukohatuvastuse lahenduse kasutamine liikmesriikides

b) Hädaabirakendus mobiiltelefonipõhise asukohateabe saatmiseks

Tänu globaalset satelliitnavigatsioonisüsteemi või WiFit kasutavatele nutitelefonidele võimaldavad riigi või piirkondliku tasandi hädaabirakendused saata täpsemat helistaja asukohateavet kui see, mis saadakse võrgupõhiste lahenduste kaudu.

Erinevalt täpsest asukohatuvastusest eeldab nende rakenduste kasutamine kodanikult eelnevat tegutsemist, sest rakendused tuleb alla laadida. Asukohaandmeid on võimalik edastada vaid siis, kui andmeside on aktiivne.

7. AEG, MIS NUMBRI 112 OPERAATORIL KESKMISELT KULUB HELISTAJA ASUKOHATEABE SAAMISEKS

Universaalteenuse direktiivi artikli 26 lõikes 5 on nõutud, et helistaja asukohateave avaldatakse hädaabikõnesid käsitlevale asutusele viivitamata.

Komisjon jälgib korrapäraselt, kas liikmesriigid täidavad seda kohustust. Jälgimise tulemusel alustas komisjon 2019. aasta juulis rikkumismenetlused Horvaatia ja Kreeka vastu, kes ei avaldanud helistaja asukohateavet õigel ajal. Pärast seda lahendasid need liikmesriigid komisjoni tõstatatud probleemid.

Tänu tõuke- või automaatse tõmbetehnoloogia rakendamisele teatasid kõik liikmesriigid, et *võrgupõhine helistaja asukohateave* avaldatakse peaaegu silmapilkselt (kuni kümne sekundi jooksul).

Oma ülesehitusest tingituna tugineb *mobiiltelefonipõhise asukoha tuvastamise* tehnoloogia mobiiltelefonide kiirusele, et saada globaalselt satelliitnavigatsioonisüsteemilt asjakohaseid asukohaparameetreid või WiFi signaale. 15 liikmesriigi aruanded kinnitavad, et mobiiltelefonipõhine asukohateave võidakse avaldada silmapilkselt või kuni 20 sekundi jooksul.

Elektroonilise side seadustiku direktiivi artikli 109 lõike 6 alusel on liikmesriigid kohustatud tagama, et nii võrgu- kui ka mobiiltelefonipõhine helistaja asukohateave avaldatakse kõige sobivamale häirekeskusele viivitamata.

8. LIGIPÄÄS HÄDAABITEENUSTELE ELI RÄNDLUSTEENUSE KASUTAMISEL

Kõik liikmesriigid teatasid, et rändluskõnede puhul on tagatud ligipääs numbrile 112 ja võrgupõhine helistaja asukohateave.

11 liikmesriiki[24] ja Island esitasid teabe kõnede arvu kohta, mille rändlusteenuse lõppkasutajad olid teinud numbrile 112. Nendes liikmesriikides tehti kolmandik hädaabikõnedest numbrile 112. Nende andmete alusel võib üldistada, et rändluse lõppkasutajad teevad kõigist ELis numbrile 112 tehtud kõnedest 1,09 % ehk ligikaudu 1,5 miljonit kõnet.

Liikmesriikides, kus kasutatakse endiselt riigisiseseid hädaabinumbreid, võivad ka rändlusteenuse kasutajad nendele numbritele helistada. Ehkki viie liikmesriigi esitatud andmed ei ole täiesti lõplikud,[25] võib öelda, et rändlusteenuse lõppkasutajad teevad riigisisestele hädaabinumbritele hinnanguliselt 800 000 kõnet. Seega tegid rändlusteenuse lõppkasutajad aruandlusperioodil kokku hinnanguliselt 2,3 miljonit hädaabikõnet.

Kättesaadavad andmed kinnitavad 4. jaos kirjeldatut, et rändlusteenuse lõppkasutajate puhul ei saa kasutada tasuta mobiiltelefonipõhist asukohatuvastust. Vaid kuus liikmesriiki kinnitasid, et mobiiltelefonipõhine asukohatuvastus on rändlusteenuse lõppkasutajate puhul kättesaadav. Jurisdiktsiooniga seotud piirangute ja vähese jälgimissuutlikkuse tõttu ei saa külastatavad liikmesriigid tagada, et koduriigi operaatorid ei võta lõppkasutajatelt tasu mobiiltelefonipõhise helistaja asukohateabe edastamise eest.

9. HÄDAABITEENUSTE KÄTTESAADAVUS PUUETEGA LÕPPKASUTAJATELE

Kooskõlas universaalteenuse direktiivi artikli 26 lõikega 4 on liikmesriigid kohustatud tagama, et puuetega lõppkasutajatel on teiste lõppkasutajatega võrdväärne ligipääs hädaabiteenustele.

[24] LU, HR, MT, SI, SE, CY, EE, CZ, RO, IT, BG.

[25] Näiteks Itaalias teevad ELi rändlusteenuse kasutajad riigisisestele numbritele palju rohkem kõnesid (169 681) kui numbrile 112 (93 699). See-eest Küprosel moodustavad ELi rändlusteenuste kasutajate poolt riigisisestele numbritele tehtud kõned (251) murdosa numbrile 112 tehtud kõnedest (26 520). Samamoodi helistavad Luksemburgis ELi rändlusteenuse kasutajad numbrile 112 neli korda rohkem kui riigisisestele numbritele (vastavalt 6 353 ja 1 565 kõnet).

Võrdväärsuse põhimõte tähendab, et puuetega lõppkasutajatel peaks olema elektroonilise side teenuste kaudu ligipääs hädaabiteenustele viisil, mis on funktsionaalselt võrdne teistele lõppkasutajatele tagatud ligipääsuga hädaabiteenuste numbrile 112 helistamiseks.

Sellisest õiguslikust taustast lähtudes peavad liikmesriigid rakendama ligipääsulahendusi, mis dubleerivad numbrile 112 tehtava kõne korral tagatud kahepoolset kõnesidet (on sellega võrdväärsed). Sellised lahendused peaksid võimaldama kahepoolset teksti- või videopõhist sidet, sealhulgas rändluse kasutamise korral. Võrdväärsust silmas pidades peaksid liikmesriigid tagama, et helistaja asukoht avaldatakse kõige sobivamale häirekeskusele, et hädaabiteenistused saaksid tulemuslikult sekkuda. Nende eeskirjade täitmise korrapärase järelevalve tulemusel algatas komisjon 2019. aasta juulis Hispaania, Saksamaa ja Tšehhi vastu rikkumismenetlused seetõttu, et puuetega lõppkasutajatel ei ole võrdväärset ligipääsu hädaabiteenustele[26]. Hispaania on komisjoni tõstatatud probleemi juba lahendanud ning Saksamaa ja Tšehhi on asunud vastavaid meetmeid rakendama.

Liikmesriigid on kasutusele võtnud mitmesugused ligipääsu võimaldavad lahendused, et puuetega lõppkasutajad saaksid kasutada hädaabiteenuseid: reaalajas tekstiedastus, spetsiaalsed kõneteenused,[27] SMSid, hädaabirakendused, veebiteenused, vahendusteenused, ligipääs eriseadmete kaudu, e-post või faks.

Kõige levinum tehnoloogia on SMS, mida kasutatakse 23 liikmesriigis,[28] Islandil ja Norras. SMS-tehnoloogia tagab kahepoolse tekstipõhise suhtluse hädaabiteenistusi teavitava isiku ja häirekeskuse vahel. Mõnes liikmesriigis tekib Android-nutitelefonist hädaabi-SMSi saatmisel mobiiltelefonipõhine täpse asukohatuvastuse teave, mis saadetakse häirekeskusele. See funktsioon ei ole iOS-seadmetes veel kättesaadav.

Hädaabirakendusi kasutatakse 17 liikmesriigis ja Islandil[29] ning olenevalt nende tehnilisest lahendusest võivad need põhineda hädaabikõne või SMS-side algatamisel, kuid võivad ka toimida kõrgeimal tasemel reaalajas toimuvat teksti- ja spetsiaalsete kõneteenuste põhist sidet pakkuva platvormina. Lisaks võivad rakendused pakkuda andmekanali kaudu täpset mobiiltelefonipõhist asukohatuvastust, milleks kasutatakse saabuvaid globaalse satelliitnavigatsioonisüsteemi / WiFi positsioneerimisandmeid (5–100 m).

Puuetega lõppkasutajatele mõeldud vahendusteenused võivad vahendada andmete edastamist hädaabiteenistustele. Sellisel juhul ei kasutata liikmesriigis veel kasutaja asukoha tuvastamist, kuid see peaks olema tehniliselt teostatav.

Mitmes liikmesriigis kasutatakse faksi. Paraku ei taga see hädaolukorras vajalikku kiiret ja tulemuslikku kahepoolset sidet, mis on olemas numbrile 112 helistamise korral. Mõnel juhul ligipääsulahendusena nimetatud e-post ei võimalda samuti kasutaja asukoha automaatset avaldamist häirekeskusele.

[26] https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/et/INF_19_4251.

[27] Määratletud elektroonilise side seadustiku direktiivi artiklis 2: 35) „spetsiaalne kõneteenus“ – reaalajas multimeedia-kõneteenus, mis võimaldab kahesuunalist sümmeetrilist liikuva video, teksti ja hääle reaalajas edastamist kahes või enamas asukohas olevate kasutajate vahel.

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

[29] BE, BG, CY, CZ, DK, ES, FI, FR, HU, IT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SK.

Alates 21. detsembrist 2020 tuleks puuetega lõppkasutajate suhtes rakendada elektroonilise side seadustiku direktiivi artikli 109 lõikes 5 sätestatud muudetud ja tugevdatud õigusraamistikku. Elektroonilise side seadustiku direktiivis nõutakse, et puuetega lõppkasutajatele suunatud meetmed oleksid kooskõlas liidu õigusega, millega ühtlustatakse toodete ja teenuste ligipääsetavusnõudeid,[30] püütakse tagada liikmesriikidevaheline koostalitlusvõime ja võimaluse korral välditakse eelregistreerimist, kui lõppkasutaja soovib kasutada hädaabiteenustele ligipääsemiseks alternatiivseid hädaolukorra sidevahendeid. Euroopa ligipääsetavuse aktiga nähakse ette, et lisaks häälkõnele on hädaolukorra sides võimalik kasutada reaalajas tekstiedastust või videovõimaluse korral sünkroniseeritud spetsiaalseid kõneteenuseid[31]. Riiklikud häirekeskuste süsteemid peavad nendele nõuetele vastama[32] 28. juuniks 2025. Õigusaktis nõutakse ka seda, et Euroopa ühtsele hädaabinumbrile 112 saabunud hädaolukorra teatele tuleb nõuetekohaselt vastata, kasutades vastamisel samasuguseid sidevahendeid nagu teate saabumisel ehk kasutades sünkroniseeritud häält ja teksti (sh reaalajas tekstiedastus) või video olemasolu korral hääle, teksti (sh reaalajas tekstiedastus) ja video sünkroniseerimist spetsiaalse kõneteenusena. Liikmesriigid võivad lükata oma häirekeskuste süsteemide vastava uuendamise edasi 28. juunini 2027.

Üksiti tagavad liikmesriigid kooskõlas elektroonilise side seadustiku direktiivi artikli 109 lõikega 7, et lõppkasutajaid teavitatakse nõuetekohaselt Euroopa ühtsest hädaabinumbrist 112 ja selle kasutusest, samuti selle ligipääsufunktsioonidest, sealhulgas liikmesriikide vahel reisivatele isikutele ja puuetega lõppkasutajatele suunatud algatuste kaudu. Seda teavet antakse kättesaadavas vormingus ja eri liiki puuetele vastavalt. Rändlusteenuse määruse artiklis 14[33] nimetatakse seda nõuet ainult seoses võimalusega kasutada hädaabiteenuseid „Euroopa tasuta hädaabinumbri 112 valimisel“. Tegelikult teavitab mobiilsideoperaator rändlusteenuse lõppkasutajaid ainult võimalusest teha numbrile 112 häälkõnesid. Mobiilsideoperaatorid ei teavita puuetega lõppkasutajaid hädaolukorra side kasutamise võimalustest külastatavas ELi riigis.

Puuetega lõppkasutajatel ei ole võrdväärseid ligipääsuvahendeid, eriti rändlusteenuse kasutamisel. Nendel lõppkasutajatel ei ole võimalik numbrile 112 helistada ja nad peavad lootma riigiti erinevatele lahendustele, mis ei ole sageli võrdväärsed kahepoolse kõnesidega. Selline olukord erineb Euroopa ühtse hädaabinumbri 112 kättesaadavusest teistele lõppkasutajatele. Rändlusteenuse lõppkasutajatel ei ole alati ligipääsu külastatavates liikmesriikides tagatud hädaabiteenustele ja neid ei teavitata olemasolevatest ligipääsuvõimalustest.

Ainult üheksa liikmesriiki (BE, BG, ES, FR, IT, LV, MT, NL, PT) teatasid, et kasutavad interaktiivse side põhifunktsioone ja kasutaja asukohatuvastust tagavat ligipääsuvõimalust, mis on kättesaadav rändlusteenuse lõppkasutajatele. Kõik need külastatavad liikmesriigid märgivad, et nad ei suuda tagada, et koduriigi operaator ei võta lõppkasutajalt tasu alternatiivse ligipääsuvõimaluse kasutamise eest. Selle põhjused on jurisdiktsiooniga seotud piirangud ja vähene jälgimissuutlikkus.

[30] Euroopa ligipääsetavuse akt, Euroopa Parlamendi ja nõukogu 17. aprilli 2019. aasta direktiiv (EL) 2019/882 toodete ja teenuste ligipääsetavusnõuete kohta (ELT L 151, 7.6.2019, lk 70).

[31] Euroopa ligipääsetavuse akti artikli 4 lõige 1 ja I lisa IV jao punkt a.

[32] Euroopa ligipääsetavuse akti artikli 4 lõige 8 ja I lisa V jagu.

[33] Euroopa Parlamendi ja nõukogu 13. juuni 2012. aasta määrus (EL) nr 531/2012, mis käsitleb rändlust üldkasutatavates mobiilsidevõrkudes liidu piires (ELT L 172, 30.6.2012, lk 10).

Elektroonilise side seadustiku direktiivi artikli 109 lõikes 5 nõutakse hädaabiteenustele ligipääsu tagamist, võimaluse korral ilma eelregistreerimiseta. Puuetega lõppkasutajatele mõeldud riigisiseste hädaabirakenduste korral tähendaks see, et külastatavas ELi liikmesriigis hädaabiteenuste kasutamiseks võib kasutada koduriigi rakendust[34].

Varasemast ajast pärit häirekeskuste süsteemid ei suuda veel käsitleda ja töödelda hädaolukorra sidet, mis oleks puuetega lõppkasutajatele tõeliselt ligipääsetav. Tipptasemel reaalajas tekstiedastuse ja spetsiaalsete kõneteenuste kasutamine eeldab häirekeskuste süsteemi uuendamist täielikult internetiprotokollil põhinevaks omavahel ühendatud häirekeskuste võrguks, mis suudab asjakohaselt suunata ja käsitleda internetiprotokollil põhinevat hädaolukorra sidet.

Ülevaade ELis praegu kasutatavatest puuetega lõppkasutajatele mõeldud alternatiivsetest ligipääsuvõimalustest on esitatud II lisas.

10. JÄRELDUSED

Digiajastuks valmis olev Euroopa peaks tagama tõhusa ligipääsu igale kodanikule sobivatele hädaabiteenustele. Alates Euroopa ühtse hädaabi telefoninumbri kasutuselevõtust[35] 1991. aastal on ELi seadusandjate eesmärk olnud tagada, et igal abi vajaval kodanikul on võimalikult kiire ligipääs hädaabiteenustele. Käesolevast aruandest nähtub, et hädaolukorra sidele reageerimine, helistaja täpse asukohateabe kättesaadavus, puuetega lõppkasutajatele võrdväärsete ligipääsuvõimaluste kättesaadavus ning rändlusteenuste lõppkasutajate ligipääs on olulised hädaabiteenistuste antava abi tulemuslikkuse ja kiiruse tagamise seisukohast. Digitehnoloogia pakutavaid võimalusi saab täielikult ära kasutada vaid juhul, kui nii hädaolukorra side teenused kui ka riiklikud häirekeskuste süsteemid suudavad kasutusele võtta arenevat tehnoloogiat. Selle eesmärgi täitmiseks peavad kõik liikmesriigid kasutusele võtma täielikult internetiprotokollil põhinevad omavahel ühendatud häirekeskuste võrgud, et tagada süsteemide liiasus ja eelkõige igat liiki hädaolukorra side, s.o kõnede, reaalajas tekstiedastuse ja spetsiaalsete kõneteenuste tulemuslik käsitlemine.

Peamised järeldused

- Euroopa ühtsele hädaabinumbrile 112 saabunud hädaabikõnede arv moodustas 56 % kõigist hädaabikõnedest: ELis tehtud 267 miljonist kõnest 150 miljonit olid numbrile 112 saabunud kõned. Rändlusteenuse lõppkasutajad tegid hinnanguliselt 2,3 miljonit hädaabikõnet, millest 1,5 miljonit tehti numbrile 112.

- ELis jätkati mobiiltelefonipõhise helistaja asukohatuvastuse rakendamise parandamist. Lisaks komisjoni rahastatud projekti „HELP112 II“ kaudu täpse asukohatuvastuse lahenduse kasutusele võtnud seitsmele liikmesriigile hakkasid 2020. aastal asukohatuvastuse lahendust kasutama veel neli liikmesriiki: Kreeka, Läti, Rumeenia ja Tšehhi. Häirekeskuste süsteemis täpse asukohatuvastuse lahenduse kasutamise tagavad 2020. aasta septembri seisuga 19 liikmesriiki, Island ja Norra. Samas kinnitas vaid kuus liikmesriiki, et mobiiltelefonipõhine asukohateave on

[34] https://www.etsi.org/deliver/etsi_ts/103400_103499/103478/01.01.01_60/ts_103478v010101p.pdf

[35] 91/396/EMÜ: nõukogu 29. juuli 1991. aasta otsus Euroopa ühtse hädaabi telefoninumbri kehtestamise kohta, EÜT L 217, 6.8.1991.

rändlusteenuse lõppkasutajate puhul kättesaadav. Jurisdiktsiooniga seotud piirangute ja vähese jälgimissuutlikkuse tõttu ei saa külastatavad liikmesriigid tagada, et helistaja asukohateabe edastamine on lõppkasutajale tasuta.

- Hinnangute kohaselt võib täpne asukohatuvastus päästa ELis kümne aasta jooksul kokku üle 10 000 inimese elu. Lisaks võib täpne asukohatuvastus ELis positiivselt mõjutada[36] kokku üle 100 000 inimese elu.

- Puuetega lõppkasutajatel ei ole täiesti võrdväärseid ligipääsuvahendeid hädaabiteenustele, eriti rändlusteenuse kasutamisel. Kui sellistel lõppkasutajatel ei ole võimalik numbrile 112 helistada, peavad nad lootma riigiti erinevatele lahendustele. Selline olukord erineb Euroopa ühtse hädaabinumbri 112 kättesaadavusest teistele lõppkasutajatele ja on oluline puudujääk hädaabiteenustele ligipääsetavuses. Rändlusteenuse lõppkasutajatel ei ole alati ligipääsu külastatavates liikmesriikides tagatud hädaabiteenustele ja neid ei teavitata olemasolevatest ligipääsuvõimalustest.

- Komisjon jälgib korrapäraselt, kas liikmesriigid täidavad numbri 112 toimimisega seotud kohustusi. Sellise järelevalve tulemusena algatas komisjon 2019. aasta juulis mitme liikmesriigi vastu rikkumismenetlused ja jätkab tööd kohustuste täieliku täitmise nimel, et ELi kodanikud saaksid hädaabinumbrit täiel määral kasutada.

Edasised meetmed ja vahe-eesmärgid

- Liikmesriigid peavad üle võtma Euroopa elektroonilise side seadustiku ja eelkõige selle hädaolukorra sidet ja Euroopa ühtset hädaabinumbrit käsitleva artikli 109 nõuete täitmiseks vajalikud meetmed ja neid rakendama. Kõigil lõppkasutajatel, sealhulgas puuetega lõppkasutajatel peaks olema võimalik tulemuslikult küsida ja saada abi hädaabiteenistustelt, olenemata nende asukohast Euroopa Liidus.

- Et seda võimaldada, peavad liikmesriigid võtma kõigi lõppkasutajate puhul kasutusele täpse helistaja asukohateabe ja võrdväärsed ligipääsuvõimalused puuetega lõppkasutajatele, sealhulgas teise ELi liikmesriiki reisijatele.

- Liikmesriigid peaksid ajakohastama oma häirekeskuste süsteeme, et tagada nende sobivus digiajastusse.

- Komisjon on loonud hädaolukorra side eksperdirühma,[37] et töötada koos liikmesriikidega ja neid selles protsessis toetada. Lisaks kavatseb komisjon algatada uuringu, et teha kindlaks hädaabiteenuste ligipääsetavust parandavad tehnilised ja õiguslikud lahendused. Komisjon kasutab ära COVID-kriisist tingitud hiljutisi kogemusi, et luua digitaristu, mis soodustab riigisiseste kontaktide jälgimise ja hoiatamise mobiilirakenduste koostalitlusvõimet. Nagu jälgimisrakendustegi puhul, peaksid kõik lõppkasutajad saama kasutada oma riigisiseseid hädaabirakendusi teises külastatavas ELi liikmesriigis.

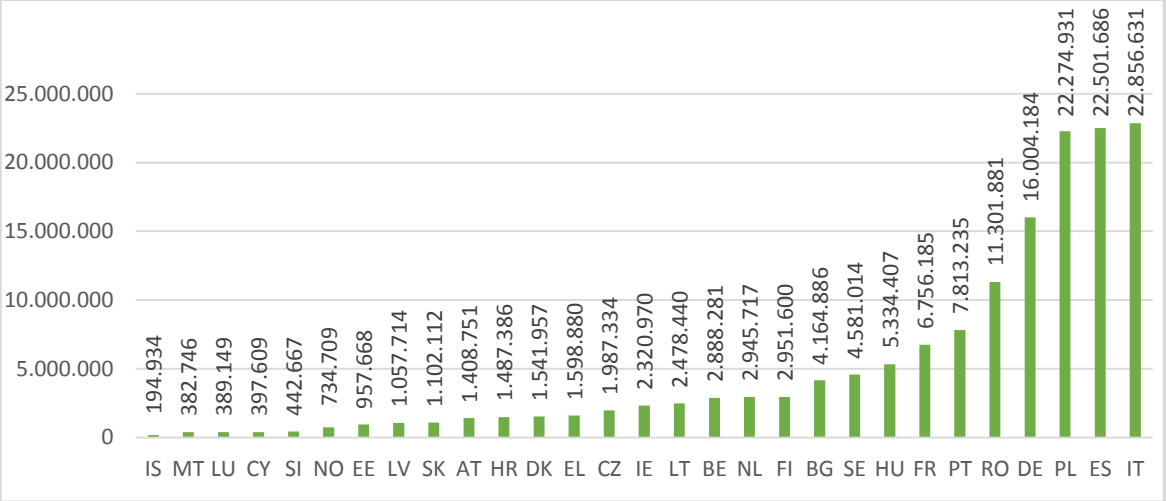
[36] Positiivne mõju tähendab, et vigastuste arv väheneb, sest tänu täpsele asukohateabele sekkuvad hädaabiteenistused ja leiavad ohvri üles kiiremini.

[37] Komisjoni 3. märtsi 2020. aasta otsus C(2020) 1133, millega luuakse hädaolukorra side eksperdirühm; vt ka komisjoni eksperdirühmade ja sarnaste üksuste register.

- Komisjonil on eesmärk tagada, et kõigil kodanikel, kaasa arvatud Euroopa Liidus reisijatel, oleks tõhus ligipääs hädaabiteenustele, sealhulgas ühtlustatud tehniliste lahenduste kaudu. Selleks valmistab komisjon delegeeritud õigusakti kaudu ette algatust vastavalt elektroonilise side seadustiku direktiivi artikli 109 lõikega 8 antud volitustele.

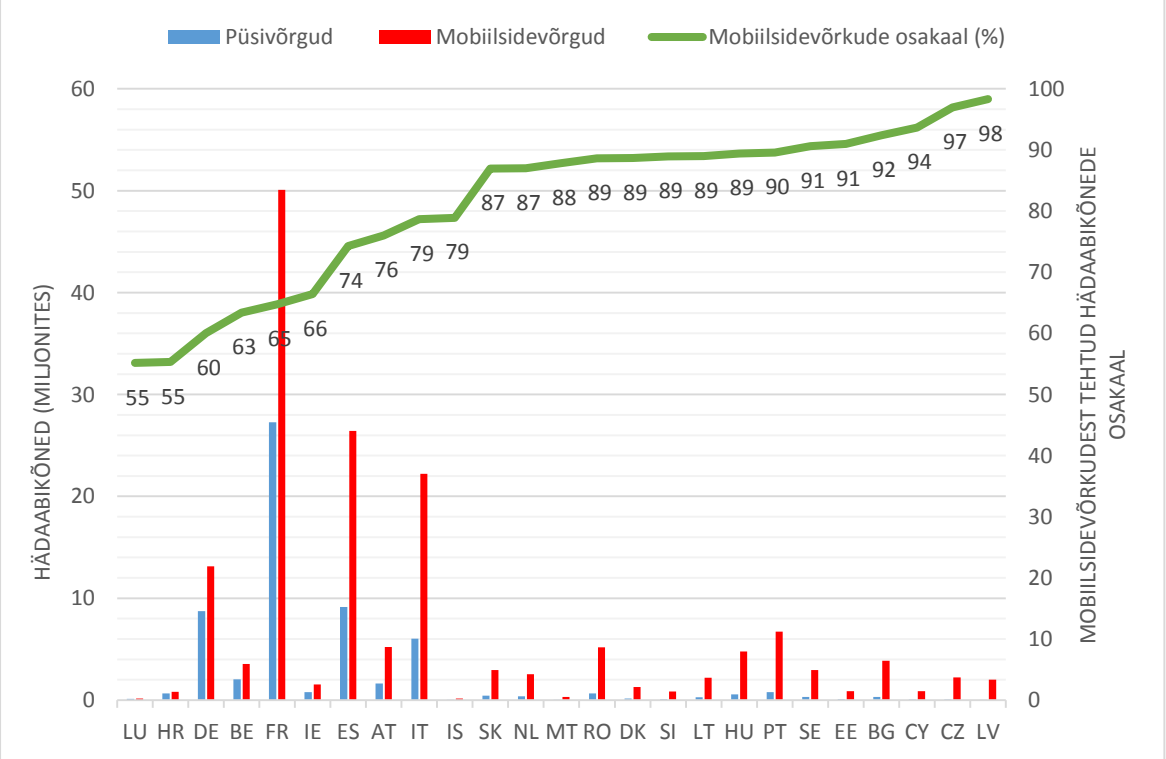
I LISA. STATISTILISED ANDMED HÄDAABINUMBRI 112 RAKENDAMISE TULEMUSLIKKUSE KOHTA

Hädaabinumbrile 112 tehti 2019. aastal kokku 149 928 021 kõnet; hädaabikõnede koguarv oli 266 853 441.



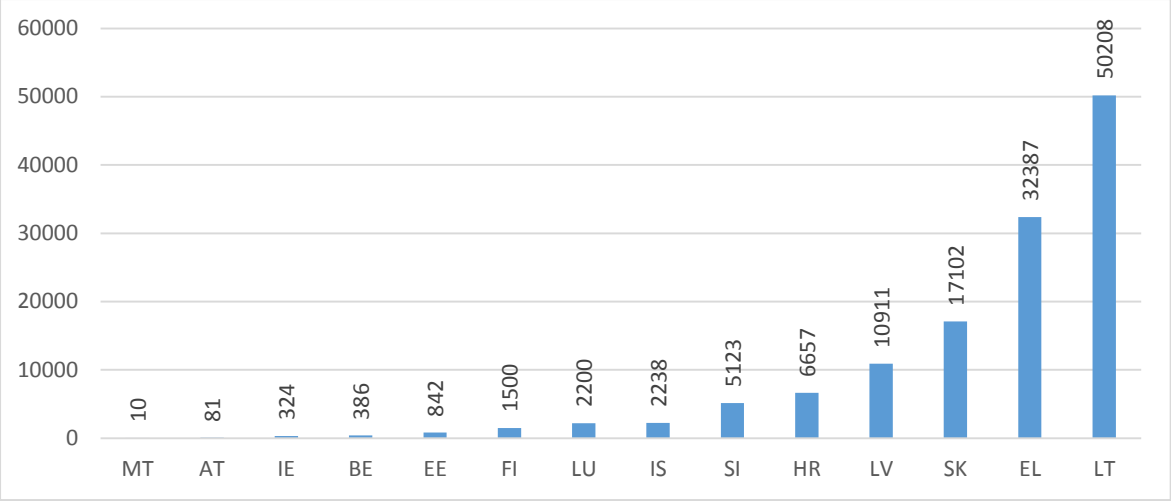
Joonis 7. Hädaabinumbrile 112 tehtud kõnede arv

Aruandlusperioodil teatasid püsi- ja mobiilsidevõrkudest tehtud hädaabikõnede arvu 24 liikmesriiki[38].

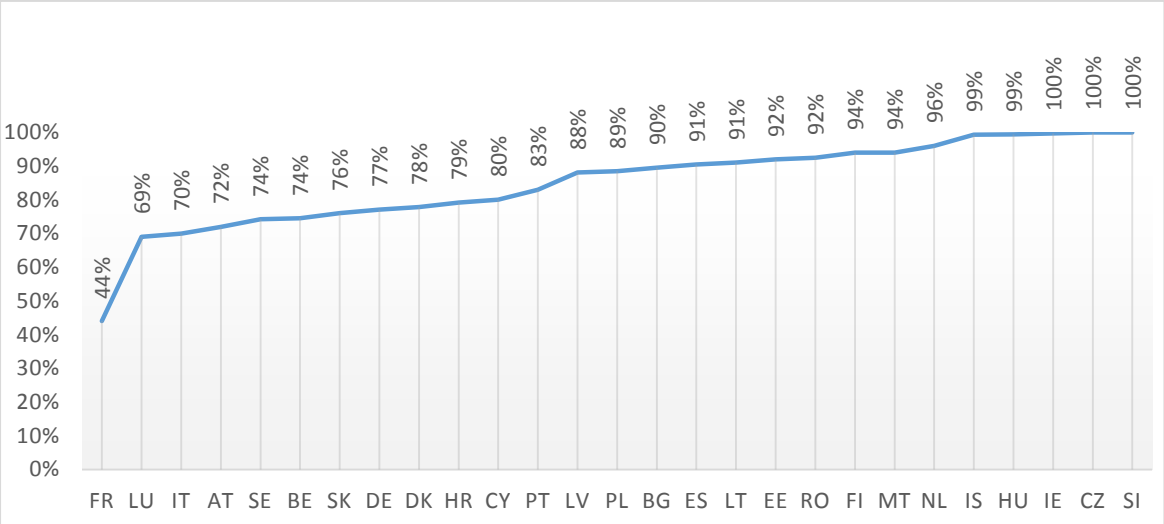


Joonis 8. Hädaabinumbrile 112 püsi- ja mobiilsidevõrkudest tehtud hädaabikõnede arv

[38] Andmeid ei esitanud Kreeka, Poola ja Soome.



Joonis 9. SMSi-põhine hädaolukorra side



Joonis 10. Kümne sekundi jooksul vastatud hädaabikõnede protsent

II LISA. ALTERNATIIVSED HÄDAABITEENUSTELE LIGIPÄÄSU VÕIMALUSED ELI LIIKMESRIIKIDES JA EMP RIIKIDES

	Funktsioon kättesaadav
	Funktsioon ei ole kättesaadav

	Ligipääsuvõimalused	Interaktiivne	Kasutaja asukoht	Registreerimiseta	Tasuta	Rändlusteenuses ligipääsetav	Tasuta rändlus	Kasutatud kordade arv
AT	SMS numbrile 0800-133133							81
	Faks numbrile 0800-133133							0
	E-post							26
BE	SMS lühinumbrile							386
	Rakendus 112.be							Teave puudub
	Faks numbrile 112 või 101							Teave puudub
BG	Rakendus 112 Bulgaria							424
	Veebipõhine teenus							
CY	Faks numbrile 1408 või 1409							Teave puudub
	SMS numbrile 112 (ainult Cyta)							Teave puudub
	Rakendus							Teave puudub
	E-kiri politseile							Teave puudub
	Üldine ligipääsu vahendusteenus							Teave puudub
CZ	SMS numbrile 112							Teave puudub
	Rakendus							Teave puudub
	Veebipõhine ligipääs hädaabiteenustele							Teave puudub
	Üldine ligipääsu vahendusteenus							Teave puudub
	Vahendusteenus – eriseadmed (püsivõrk)							Teave puudub
	E-post							Teave puudub
	Faks							Teave

	Ligipääsuvõimalused	Interaktiivne	Kasutaja asukoht	Registreerimiseta	Tasuta	Rändlusteenuses ligipääsetav	Tasuta rändlus	Kasutatud kordade arv
								puudub
DE	Faks numbrile 112 või 100							Teave puudub
	Vahendusteenus							315
DK	SMS pikale numbrile							Teave puudub
	Üldine ligipääsu vahendusteenus							Teave puudub
	Hädaabirakendus							Teave puudub
EE	SMS numbrile 112							15
EL	SMS numbrile 112							Teave puudub
	E-post							Teave puudub
	Faks lühinumbrile							Teave puudub
ES	Piirkondlik SMS pikkadele numbritele							220
	Piirkondlikud hädaabirakendused							1900
	Spetsiaalne hädaabi vahendusteenus (videokõne)							100
	Piirkondlikud spetsiaalsed hädaabi vahendusteenused							2000
	Spetsiaalne hädaabi vahendusteenus							350
	Hädaabirakendus							50
FI	SMS numbrile 112							1500
	Rakendus 112 Suomi							Teave puudub
FR	SMS numbrile 114							10 048
	Faks numbrile 114							164
	E-post							Teave puudub
	Hädaabirakendus							5 397
	Veebipõhine rakendus							
HR	SMS numbrile 112							17
	Faks numbrile 112							0
HU	SMS numbrile 112							30 263
	Rakendus 112-SOS							

	Ligipääsuvõimalused	Interaktiivne	Kasutaja asukoht	Registreerimiseta	Tasuta	Rändlusteenuses ligipääsetav	Tasuta rändlus	Kasutatud kordade arv
IE	SMS numbrile 112							324
	Spetsiaalne hädaabi vahendusteenus							Teave puudub
	Üldine ligipääsu vahendusteenus							Teave puudub
IT	Rakendus Flag Mii							Teave puudub
	Rakendus Where ARE U							Teave puudub
	Politsei hädaabirakendus							Teave puudub
LT	SMS numbrile 112							50 208
LU	SMS numbritele 112 ja 113							Teave puudub
	Rakendused GouvAlert ja Echo 112							Teave puudub
	Spetsiaalsed püsiseadmed							Teave puudub
	E-post							Teave puudub
	Faks numbrile 112							Teave puudub
LV	SMS numbrile 112							10 911
	Hädaabirakendus							Teave puudub
MT	Rakendus 112.mt							145
	Veebiteenus 112.mt							
	SMS pikale numbrile							10
NL	Hädaabirakendus							Teave puudub
	Veebipõhine ligipääs hädaabiteenustele							Teave puudub
	SMS numbrile 112							Teave puudub
	Spetsiaalne hädaabi vahendusteenus							Teave puudub
	Üldine ligipääsu vahendusteenus							Teave puudub
PL	Rakendus Alarm 112							772
PT	SMS pikale numbrile							Teave puudub

	Ligipääsuvõimalused	Interaktiivne	Kasutaja asukoht	Registreerimiseta	Tasuta	Rändlusteenuses ligipääsetav	Tasuta rändlus	Kasutatud kordade arv
	Hädaabirakendus							Teave puudub
RO	SMS numbrile 113							51
SE	SMS numbrile 112							138
	Spetsiaalsed püsiseadmed							0
	Üldine vahendusteenus							Video: 325; tekst: 328
SI	SMS numbrile 112							5 123
SK	SMS numbrile 112							17 102
	Rakendus 155.sk							141
IS	SMS numbrile 112							2 238
	112 Döff ja SOS Iceland							50
NO	SMS 112							Teave puudub