EURÓPAI
BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2020.12.15.
COM(2020) 808 final

A BIZOTTSÁG JELENTÉSE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK ÉS A TANÁCSNAK

a 112-es egységes európai segélyhívó szám alkalmazásának hatékonyságáról

1. BEVEZETÉS

Ez a jelentés a 112-es egységes európai segélyhívó szám alkalmazásának hatékonyságát vizsgálja az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex[1] (EEHK) 109. cikke (4) bekezdésével összhangban. A jelentés a Hírközlési Bizottsághoz (COCOM)[2] benyújtott, a segélyhívási célú kommunikáció és a 112-es egységes európai segélyhívó szám alkalmazásáról szóló kérdőívre[3] a tagállamok, valamint két EGT-ország, Izland és Norvégia által adott válaszokon alapul. A Bizottság szolgálatai tizennegyedik ízben végeztek ilyen jellegű adatgyűjtést 2007. óta.

Az EEHK 109. cikkének (4) bekezdése értelmében a Bizottságnak 2020. december 21-ig és azt követően kétévente jelentést kell benyújtania az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a 112-es egységes európai segélyhívó szám alkalmazásának hatékonyságáról.

Az adatgyűjtés olyan konkrét kérdésekre támaszkodott, amelyeknek célja az uniós jogszabályi követelmények végrehajtási szintjének, valamint a nemzeti segélyszolgálati állomásrendszerek fejlesztésének értékelése. A mennyiségi adatokra (pl. a 112-es számra beérkező segélyhívások száma) vonatkozó beszámolási időszak 2019. január 1-jétől 2019. december 31-ig tartott. A rendszerek elérhetőségének értékelése tekintetében (pl. a hívó helyének meghatározására irányuló megoldás bevezetése, alkalmazás stb.) a jelentés a rendelkezésre álló legfrissebb információkat tükrözi. A tagállamok, valamint a COCOM tagjelölt- és EGT-országokból érkező megfigyelői 2020. június 10-én felkérést kaptak arra, hogy válaszaikat 2020. szeptember 4-ig nyújtsák be.

A tagállamokat felkérték, hogy dolgozzanak ki bizonyos mutatók nyomon követését szolgáló mérési eszközöket annak érdekében, hogy pontos adatokat szolgáltathassanak 112-es segélyhívó rendszereik működéséről. Amennyiben a jelentésben az egyes mennyiségi, illetve minőségi értékelések során a tagállamok nem kerülnek feltüntetésre, ez azt jelenti, hogy a Bizottság szolgálataihoz nem érkezett be vonatkozó adat. A részletes statisztikai adatokat e jelentés mellékletei tartalmazzák.

2. A 112-ES SZÁMRA BEÉRKEZŐ HÍVÁSOK

2019-ben az Európai Unióban a végfelhasználók közel 150 millió alkalommal hívták a 112-es egységes európai segélyhívó számot. Bár a 112-es számra beérkező hívások számának mértéke nem változott az előző évhez képest[4], a segélyhívások teljes száma 4,5 %-kal 267 millióra csökkent. A 112-es számra beérkezett hívások az összes segélyhívás 56 %-át tették ki.

A 112 az egyedüli segélyhívó szám Dániában, Észtországban, Finnországban, Máltán, Hollandiában, Portugáliában, Romániában és Svédországban, az EGT-országok közül pedig Izlandon. Az Európai Unión belül a 112-es számra beérkező hívásoknak azonban mindössze

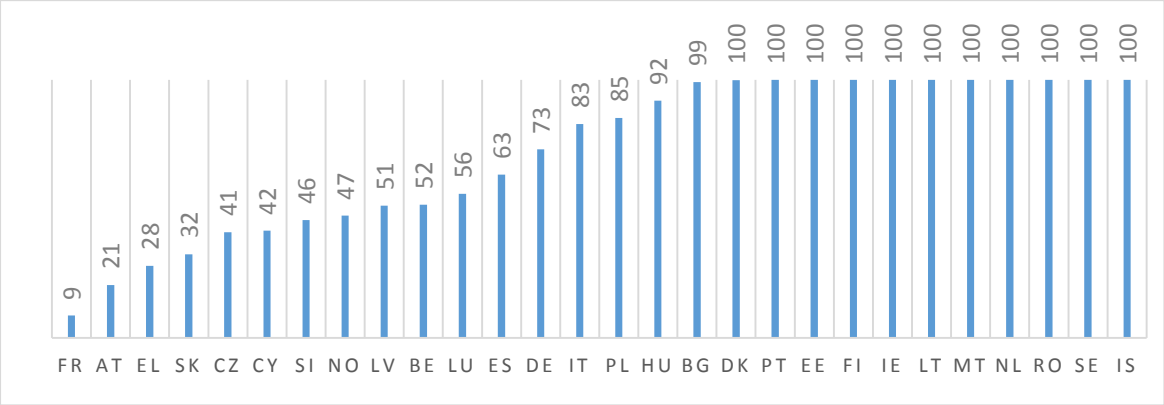
[1] Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1972 irányelve (2018. december 11.) az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról (HL L 321., 2018.12.17., 36. o.).

[2] A Hírközlési Bizottság az EEHK 118. cikke alapján jött létre.

[3] COCOM20-19.

[4] Az Egyesült Királyságban kezdeményezett hívások száma levonásra került a referenciaév adatain belül.

20 %-át indítják ezekből az országokból. A 112-es számra beérkező hívások túlnyomó többségét olyan tagállamokból indítják, ahol még használatban vannak nemzeti hívószámok. Ezekben a tagállamokban az egységes európai segélyhívó szám használata jelentős eltéréseket mutat – a használati arány Franciaországban 9 %, míg Bulgáriában 99 %.



1. ábra: A 112-es számra beérkező hívások százalékos aránya

A 112-es hívószámra beérkező hívások száma annak a függvénye, hogy a végfelhasználók milyen mértékben vannak tudatában a 112-es szám elérhetőségének, az adatot ugyanakkor a „hagyományos" nemzeti hívószámok párhuzamos használata is befolyásolja. Azokban a tagállamokban, ahol még mindig működnek nemzeti hívószámok, a 112-es hívószám használata a segélyszolgálati állomásrendszer szervezeti hatékonyságától függ.

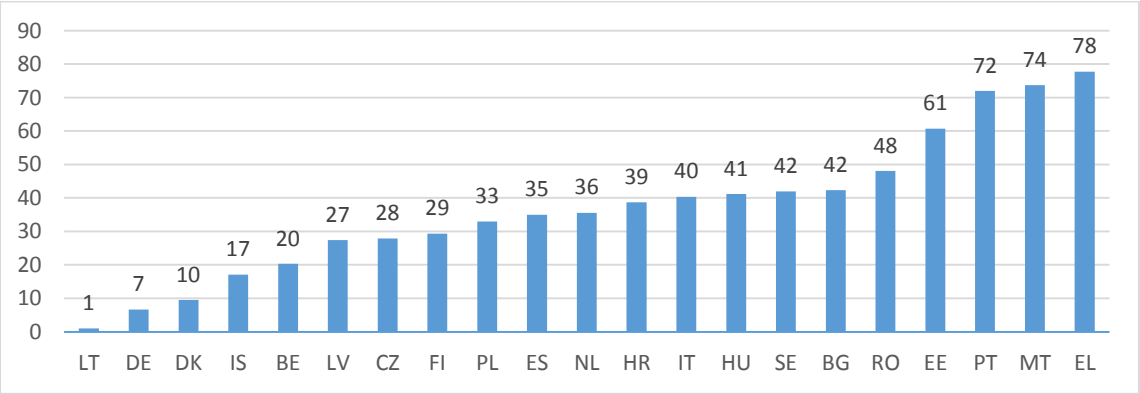
Azokban az országokban, ahol mindegyik segélyhívó szolgálat saját segélyszolgálati állomással rendelkezik, biztosítani kell a 112-es számra beérkező hívások hatékony továbbítását, valamint azt, hogy azok az illetékes segélyhívó szolgálathoz kerüljenek. A nemzeti segélyszolgálati állomásrendszerek korszerű alkalmazása biztosítja mind a 112-es, mind pedig a nemzeti segélyhívó számokra beérkező hívások összefüggő és redundáns kezelését, és egyúttal valamennyi érintett segélyhívó szolgálat elérhetőségéről is gondoskodik. Ezek a rendszerek olyan, a jelenlegi technológiai fejlesztéseknek megfelelő hívástovábbítási funkcióval kell, hogy rendelkezzenek, amely biztosítja, hogy minden típusú segélyhívási célú kommunikációt – telefonhívások, szövegalapú üzenetek vagy videófelvételek, ideértve azokat is, amelyek hálózatfüggetlen elektronikus hírközlési szolgáltatóktól származnak –az illetékes segélyszolgálati állomás, valamint az illetékes segélyhívó szolgálat kezeljen.

A mobiltelefonokról indított hívások száma jelentősen meghaladta a vezetékes telefonokról indított hívásokét. Átlagosan a hívások 73 %-át kezdeményezték mobiltelefonról. A mobiltelefonok segélyhívási célú kommunikációra való használatának aránya azonban jelentős eltéréseket mutat a tagállamok között: Horvátországban és Luxemburgban ez a szám 55 %, míg Csehországban 97 %, Lettországban pedig 98 %.

A mobiltelefonok, és különösen az okostelefonok egyre növekvő térhódítása rávilágít, hogy mennyire fontos a segélyhívó szolgálatok mobilhálózatokon keresztüli zavartalan hozzáférhetőségének biztosítása. A változás egyúttal azt is jelzi, hogy a hálózatból és a végfelhasználók készülékeiből kinyert, egyre növekvő adatmennyiség hatékonyabbá teheti a segélyhívási célú kommunikációt (pl. hívó helye, szöveges és videoüzenetek a

fogyatékossággal élő végfelhasználók esetében, magassági helyzet (z-tengely) és egyéb háttéradatok).

A megtévesztő hívások[5] aránya is jelentős eltéréseket mutat a tagállamok között a segélyhívások teljes számán belül; Görögországban[6] az arány a 78 %-ot is eléri. A segélyszolgálati állomásrendszert esetlegesen leterhelő, megtévesztő hívások kockázatának csökkentése érdekében egyes tagállamokban nem engedélyezettek a SIM-kártya nélküli mobiltelefonokról kezdeményezett hívások. A segélyhívó szolgálatok SIM-kártya nélküli mobiltelefonokról való elérhetősége azonban a tagállamok többségében (19)[7] és Izlandon kötelezően biztosítandó.



2. ábra: A segélyhívó számokra beérkező megtévesztő hívások aránya (%)

Az EEHK 109. cikke értelmében a tagállamok a 112-es hívószám használatán kívül más segélyhívási célú kommunikációs formák használatára is utasítást adhatnak. A tagállamok jelenleg SMS- és alkalmazásalapú kommunikációs formákat alkalmaznak a valamennyi végfelhasználó számára elérhető hozzáférési módok alternatívájaként.

13 tagállam és Izland biztosít SMS-alapú segélyhívási célú kommunikációt a végfelhasználók számára[8]. 10 tagállamban[9] és Izlandon a segélyhívó SMS-üzenetek a 112-es számra küldhetők. A segélyhívási célú SMS-üzenetküldések száma jelentős eltéréseket mutat (a néhánytól a tízezres nagyságrendig) attól függően, hogy milyen mértékben ösztönzik az említett segélyhívási célú kommunikációs forma használatát. 9 tagállam, illetve Izland erősítette meg, hogy a segélyhívási célú SMS-küldés országukban díjmentesen biztosított.

[5] A megtévesztő hívások olyan telefonhívások, amelyeket nem követ intézkedés vagy segítségnyújtás a segélyszolgálati állomás vagy a segélyhívó szolgálat részéről. Azok a hívások, amelyek olyan veszélyhelyzetet jelentenek, melynek kapcsán a segélyszolgálati állomás részéről már megtörtént a beavatkozás vagy segítségnyújtás, és így nem kívánnak külön beavatkozást vagy segítségnyújtást, nem minősülnek megtévesztő hívásnak.

[6] Húsz tagállam, valamint Izland szolgáltatott adatokat a megtévesztő hívásokról.

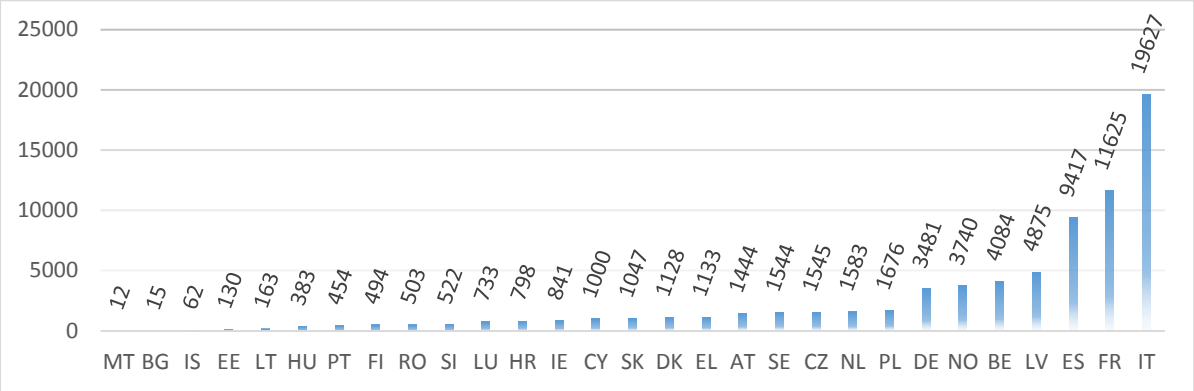
[7] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PL, PT, SE, SK.

[8] Ahogy arra a 8. szakasz is rámutat, az SMS-alapú kommunikációs formát egyes tagállamokban kizárólag a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára vezették be.

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

A segélyhívó szolgálatok 112-es szám hívásával való elérésének lehetőségén kívül 14 tagállamban[10] és Izlandon vezettek be olyan, minden végfelhasználó számára elérhető[11] nemzeti, illetve regionális alkalmazásokat, amelyek segélyhívási célú kommunikációt tesznek lehetővé. Ezek a hozzáférési formák kialakításuktól függően azt is lehetővé teszik, hogy a végfelhasználók kiegészítő információkat adjanak meg a segélyszolgálati állomásnak, esetlegesen készülékalapú helymeghatározási adatokat biztosítanak, illetve szövegalapú kommunikációt tesznek lehetővé a segélyszolgálati állomással. Belgium és Lengyelország megerősítette, hogy a segélyhívási célú alkalmazások használata által generált adatforgalom az esetükben nulla.

Baleset esetén a 112-es számra segélyhívást indítani képes gépjárművekből kezdeményezett e-segélyhívásokat az illetékes segélyszolgálati állomáshoz kell irányítani. A tagállamoknak 2017. október 1-jéig kellett gondoskodniuk arról, hogy segélyszolgálati állomásrendszerük az e-segélyhívások fogadására alkalmassá váljon[12]. 2018. március 31-től az autógyártóknak[13] minden új M1 (személygépjármű) és N1 (könnyű haszongépjármű) gépjárműtípusba 112-es hívószámú e-segélyhívó rendszert kell beszerelniük.



3. ábra: Az Európai Unióban kezdeményezett e-segélyhívások száma

Mivel a vonatkozó szabályozás kizárólag azokat az új gépjárműtípusokat célozza meg, amelyeknek át kell esniük a típusjóváhagyási folyamaton – azaz nem minden újonnan gyártott járművet érint –, hatása csupán az új gépjárművek utakon való fokozottabb megjelenésével érezteti majd magát. A 27 tagállam, Izland és Norvégia által közölt adatok alapján az e-segélyhívó rendszerek kiépítése eredményes volt.

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

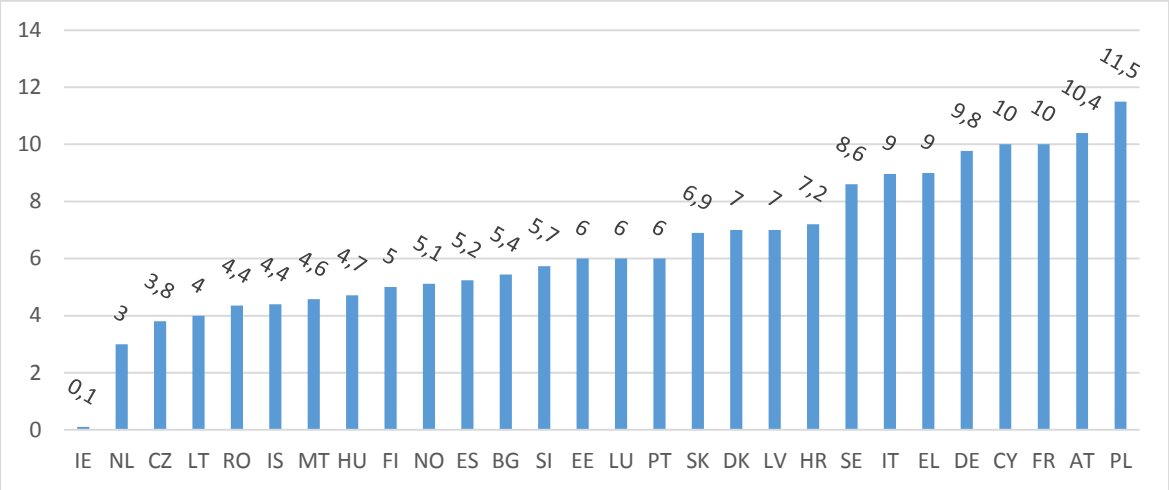
[11] Ahogy arra a 8. szakasz is rámutat, az alkalmazásalapú kommunikációs formát egyes tagállamokban kizárólag a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára vezették be.

[12] A 2014. június 3-án elfogadott 585/2014/EU határozat rendelkezik az EU-n belül a 112-es hívószámú e-segélyhívások megfelelő fogadásához és kezeléséhez szükséges segélyszolgálati állomások infrastruktúrájának legkésőbb 2017. október 1-jéig történő kiépítéséről, a 305/2013/EU felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelet előírásaival összhangban.

[13] A járművek 112-es hívószámú fedélzeti e-segélyhívó rendszerek tekintetében történő EK-típusjóváhagyására, valamint a 112-es hívószámú fedélzeti e-segélyhívó rendszerek, alkatrészek és önálló műszaki egységek EK-típusjóváhagyására vonatkozó általános követelményeket az (EU) 2015/758 rendelet állapítja meg.

3. VÁLASZADÁSI IDŐ[14]

21 tagállam, Izland és Norvégia a segélyhívó szolgálatokkal való kapcsolatfelvételhez szükséges átlagos válaszadási időt kevesebb mint 10 másodpercben jelölte meg. 12 tagállamban és Izlandon azonban legalább a hívások 90 %-át fogadták 10 másodpercen belül.



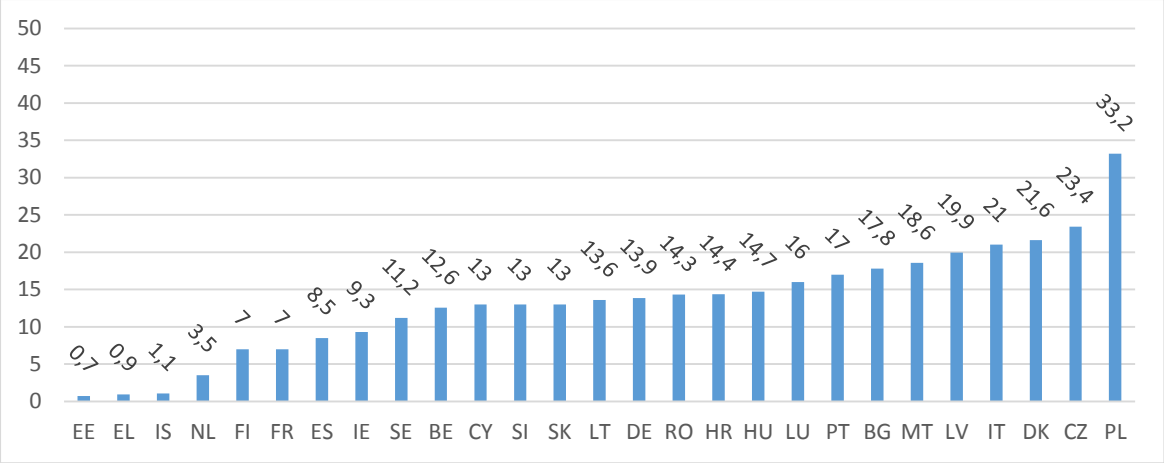
4. ábra: A segélyhívások átlagos válaszadási ideje (másodpercben)

4. MEGSZAKADT HÍVÁSOK ARÁNYA

26 válaszadó közölt információkat[15] azokról a hívásokról, amelyek beérkeznek ugyan a segélyszolgálat telefonközpontjához, de az élő operátor általi fogadásuk előtt megszakadnak. A hívások megszakadását okozhatják hálózati problémák, hívástorlódás, műszaki hibák, a híváskezelési kapacitás, a hívás hívó fél általi megszakítása (például véletlen tárcsázás esetén) stb. Míg a segélyszolgálati állomások operátorainak nincs befolyása a téves hívásokra és a hívások hívó fél általi megszakítására, a híváskezelési kapacitás hiánya azt jelzi, hogy a nemzeti segélyszolgálati állomásrendszer nem képes megfelelően fogadni és kezelni a 112-es számra érkező hívásokat.

[14] A segélyhívás segélyszolgálati állomás első szintű telefonközpontjához való beérkezésének pillanatától a hívás segélyszolgálati állomás élő operátora általi fogadásáig eltelt idő.

[15] Ausztria és Norvégia nem szolgáltatott erre vonatkozó adatokat.



5. ábra: A segélyhívó számokra beérkező, megszakadt hívások aránya

Bár a végfelhasználói magatartás és a hálózati problémák mind a válaszadási időkre, mind pedig a megszakadt hívások arányára hatást gyakorolnak, a nemzeti segélyszolgálati állomásrendszer szervezete és képességei döntő szerepet játszanak a segélyhívások, valamint a segélyhívási célú kommunikáció alternatív eszközökkel történő kezelésének hatékonysága szempontjából. A segélyszolgálati állomások redundanciára vonatkozó követelményeinek eredményeként biztosítható a segélyszolgálati állomásrendszer hatékonysága. A jelentősebb veszélyhelyzetek – természeti katasztrófák, terrortámadások, és a közelmúltban a Covid19-válság kitörése – bizonyították, hogy milyen fontos a redundanciára vonatkozó követelmények teljesülése annak biztosítása érdekében, hogy a segélyhívási célú kommunikációs forgalmat esetlegesen a rendszer más kapcsolódó segélyszolgálati állomásaira lehessen átterhelni. A technológiai fejlesztéseket kiaknázva számos uniós tagállam alkalmaz az összekapcsolt segélyszolgálati állomásokat magában foglaló, teljesen IP-alapú hálózatokat az erőforrás-hatékonyság, illetve főleg annak biztosítása érdekében, hogy minden segélyhívást megfelelően kezelhessenek.

5. A HÍVÓ FÉL HELYMEGHATÁROZÁSÁNAK HIÁNYA

Az egyetemes szolgáltatási irányelv[16] 26. cikkének (5) bekezdése előírja, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelesek a hívó helyére vonatkozó információkat rendelkezésre bocsátani amint a hívás befut a segélyhívást kezelő hatósághoz. Az EEHK 109. cikke értelmében 2020. december 21-től már nem csupán a hálózatalapú, de a még pontosabb, eszközalapú[17] helyadatokat is kötelező elérhetővé tenni az illetékes segélyszolgálati állomások számára.

A legtöbb jelentéstevő tagállam[18] esetében a hívások kevesebb, mint 5 %-ában fordul elő, hogy nem elérhetőek a helymeghatározási információk. A hívó fél helymeghatározásának

[16] Az Európai Parlament és a Tanács 2002/22/EK irányelve (2002. március 7) az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról (HL L 108., 2002.4.24., 51. o.).

[17] Míg a hálózatalapú helymeghatározás pontossága 50 métertől 40 000 méterig terjed, a készülékalapú helymeghatározás sokkal pontosabban, akár 5 méteres pontossággal képes a hely megállapítására.

[18] 22 tagállam közölt erre vonatkozó adatokat.

magasabb arányú hiányáról számolt be Magyarország (9 %), Olaszország (10 %), Spanyolország (12 %), Lengyelország (13,5 %) és Lettország (21 %).

A készülékalapú helymeghatározás elérhetősége a kiépítettség mértékétől függ. Bizonyos tagállamokban bevezetésre került az AML (Advanced Mobile Location – fejlett mobil-helymeghatározó funkció) megoldás[19], amely a két legelterjedtebb operációs rendszeren (Androidon, illetve iOS-en),vagy azoknak csupán egyikén keresztül érhető el. Ebből kifolyólag előfordulhat, hogy habár a nemzeti segélyszolgálati állomásrendszert alkalmassá teszik az AML jelzéseinek fogadására, a hívások akár 60-70 %-a esetében még mindig nem mutatkoznak meg ennek a nagyon pontos helymeghatározásnak az előnyei[20]. A 112-es számra hívást indító végfelhasználók helyének meghatározása mellett a tagállamok az AML-funkciót a segélyhívási célú SMS-kommunikáció vonatkozásában is elérhetővé tehetik az Android rendszerű telefonokon. Ez a funkció az Apple iOS rendszerén még nem érhető el.

A barangoló (roaming) szolgáltatást igénybe vevő, más tagállamokba ellátogató végfelhasználók veszélyhelyzet esetén még kiszolgáltatottabb helyzetben lehetnek, mivel helyzetüket nem feltétlenül képesek pontosan leírni. Az AML-funkció 19 tagállamban, valamint Izlandon és Norvégiában érhető el, ugyanakkor csupán 6 tagállam számolt be arról, hogy a készülékalapú helymeghatározás esetükben a barangoló szolgáltatást igénybe vevő végfelhasználók esetében is elérhető. Minden tagállam jelezte, hogy azt, hogy a készülékalapú helymeghatározási adatok átviteléért a hazai szolgáltató nem számol fel díjat a végfelhasználó számára, nem képesek garantálni. Ez a joghatósági korlátoknak, illetve a nyomonkövetési kapacitás hiányának tudható be.

Az okostelefonok nagymértékű elterjedése előnyös hatást gyakorol a segélyhívási célú kommunikáció hatékonyságára azáltal, hogy a hívó fél pontos helyadatai elérhetővé válnak. Az Európai Bizottság által az AML 7 tagállamban való megvalósítása érdekében finanszírozott HELP112 II. projekt úgy becsüli, hogy tízéves távlatban az AML funkció ez Európai Unióban összesen 8 620 és 10 530 közötti számú emberéletet menthet meg. Az AML egyúttal összesen 88 360 és 104 640 közötti számú emberéletre fejthet ki pozitív hatást[21] az Európai Unióban. A fenti előnyök megvalósulása érdekében az AML-t az Európai Unió minden tagállamában teljes körűen be kell vezetni, ideértve hívó fél díjmentes, pontos helymeghatározását a barangoló szolgáltatást igénybe vevő végfelhasználók esetében is, akiknek hívásai az EU-ban kezdeményezett segélyhívások 1 %-át teszik ki.

6. A HÍVÓ FÉL HELYMEGHATÁROZÁSÁNAK PONTOSSÁGA ÉS MEGBÍZHATÓSÁGA

Az egyetemes szolgáltatási irányelv 26. cikkének (5) bekezdése előírja a tagállamok számára, hogy fogalmazzanak meg a hívó fél helyadatainak pontosságára és megbízhatóságára vonatkozó kritériumokat. Az egyetemes szolgáltatási irányelv értelmében alkalmazott hálózatalapú megoldások mellett az EEHK 109. cikkének (6) bekezdése kötelezi a tagállamokat annak biztosítására, hogy a hálózatalapú és a készülékalapú helyadatok is az

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

[20] Észtország (70 %), Románia (60 %), Svédország (45 %), Írország (43 %), Málta (36 %), Norvégia (30 %), Litvánia (14 %).

[21] A pozitív hatás a sérülések csökkenésében nyilvánul meg, ami a pontos helymeghatározás és az áldozatok megtalálása által lehetővé tett gyorsabb veszélyhelyzeti segítségnek köszönhető.

illetékes segélyszolgálati állomás rendelkezésére álljanak. A tagállamok továbbra is kötelesek a hívó fél helyadatainak pontosságára és megbízhatóságára vonatkozó kritériumokat meghatározni, szükség esetén az Európai Elektronikus Hírközlési Szabályozók Testületével (BEREC) való egyeztetést követően. A Bizottság elfogadta a 2019/320[22] felhatalmazáson alapuló rendeletet, amelynek célja az EEHK-ban lefektetett szakpolitikai célkitűzések támogatása. A jogszabály piacra jutási feltételként előírja az okostelefon-gyártók számára, hogy segélyhívási célú kommunikáció esetén biztosítaniuk kell a Wi-Fi-ből, valamint a globális navigációs műholdrendszerekből (GNSS) származó (legalább az EU Galileo-rendszeréből származó) adatok elérhetőségét. Ezáltal lehetővé válik az okostelefon, és így a hozzá tartozó személy helyének hatékony és kellő pontosságú meghatározása. A rendeletet 2022. március 17-től kell alkalmazni.

Hálózatalapú helymeghatározás

Minden tagállamban, illetve Izlandon és Norvégiában is jellemző, hogy a *helyhez kötött hálózatokról* hívást kezdeményező hívó felek helye a telepítési hely címe, illetve a hívó fél postacíme/levelezési címe/számlázási címe alapján kerül meghatározásra.

Minden tagállam azt közölte, hogy a *mobilhálózatokról* érkező hívások esetében a helymeghatározást a cella- vagy szektorazonosító szolgáltatja, így a segélyszolgálati állomás operátorának továbbított adatok nagyon megbízhatóak. A pontosság 500 méter és 40 km közötti értékben került meghatározásra a hálózat sűrűségétől függően (városi vagy vidéki területek). A használatban lévő, pontosabb mobilhálózat-alapú helymeghatározási megoldások közé tartozik az előidőzítés (Timing advance), a körbefordulási idő (Round trip time) és a szektorazonosító. Ezek a helymeghatározó módszerek jelentősen, bizonyos esetekben akár 50 méterig képesek javítani a hálózatalapú helymeghatározás pontosságát.

Készülékalapú helymeghatározási megoldások

A készülékalapú helymeghatározási megoldások vonatkozásában a tagállamok két, az alábbiakban ismertetett megvalósítási módról számoltak be.

a) Fejlett mobil helymeghatározó (AML) megoldás

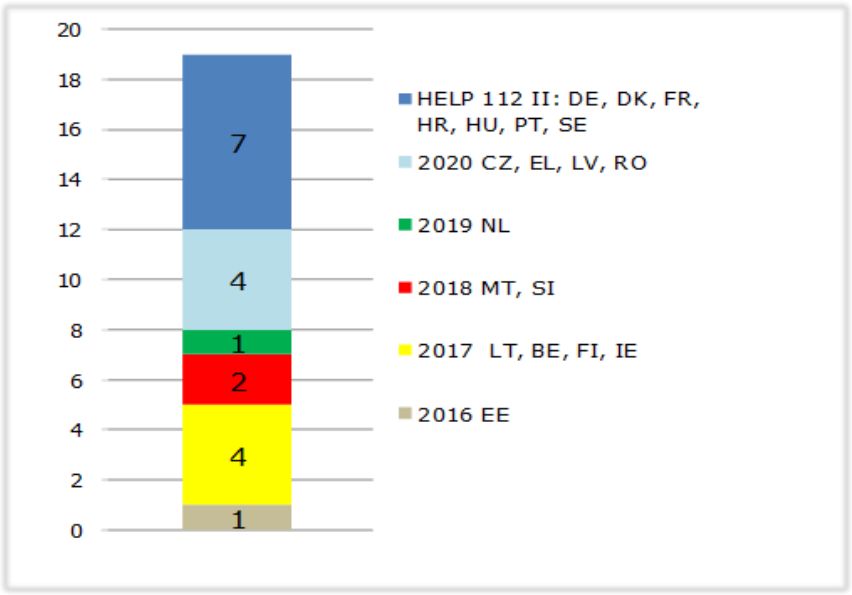
Az AML a pontossági szintet akár 4000-szeresére képes növelni, és így 100 méteren belüli pontosságot biztosít[23]. Ez a módszer nem hagyja figyelmen kívül a hálózat által biztosított, cellaazonosító-alapú helymeghatározási adatokat, hanem kiegészíti azokat más, a készülékből kinyert, GNSS-vagy Wi-Fi-alapú helyadatokkal. Annak érdekében, hogy az uniós állampolgárok részesülhessenek a GNSS-adatok – különösen az EU Galileo elnevezésű műholdas navigációs rendszeréből származó adatok – nyújtotta előnyökből, 2018 novemberében az Európai Bizottság elfogadta és útjára indította a készülékalapú AML bevezetésére irányuló HELP112 II. projektet. A nyertes konzorcium hét tagállamot foglalt

[22] A Bizottság (EU) 2019/320 felhatalmazáson alapuló rendelete (2018. december 12.) a 2014/53/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a fenti irányelv 3. cikke (3) bekezdésének g) pontjában hivatkozott alapvető követelményeknek a mobilkészülékekről érkező segélyhívások esetén a hívó helymeghatározása céljából történő alkalmazására tekintettel való kiegészítéséről (HL L 55., 2019.2.25., 1–3. o.).

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

magában, név szerint Horvátországot, Dániát, Franciaországot, Németországot, Magyarországot, Portugáliát és Svédországot. 2020 augusztusában a projekt sikeresen lezárult.

2020-ban a HELP112 II. projektben részt vevő hét tagállamon kívül négy másik tagállam is bevezette a megoldást: Csehország, Görögország, Lettország és Románia. 2020 szeptembere óta 19 tagállam, valamint Izland és Norvégia segélyszolgálati állomásrendszere is AML-képes.



6. ábra: Az AML bevezetése a tagállamokban

b) A készülékből segélyhívási célú alkalmazás révén kinyert helymeghatározási adatok

A nemzeti, illetve regionális szinten bevezetett segélyhívási célú alkalmazások az okostelefonok GNSS- és Wi-Fi-használati képességeinek köszönhetően pontosabb helymeghatározási adatokat szolgáltatnak a hívó félről, mint a hálózatalapú megoldások.

Az AML-lel szemben azonban ezen alkalmazások használatához az állampolgár előzetes intézkedésére van szükség, hiszen az applikációkat le kell tölteni. A helyadatok továbbítása csak abban az esetben lehetséges, ha az adatkapcsolat aktív.

7. A 112-ES SZÁM OPERÁTORÁNAK A HÍVÓ FÉL HELYMEGHATÁROZÁSI ADATAINAK MEGSZERZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ÁTLAGOS IDŐTARTAM

Az egyetemes szolgáltatási irányelv 26. cikkének (5) bekezdése előírja, hogy a hívó fél hegymeghatározási adatait azonnal a segélyhívásokat kezelő hatóság rendelkezésére kell bocsátani.

A Bizottság rendszeresen ellenőrzi, hogy a tagállamok megfelelnek-e ezeknek a követelményeknek. Az ellenőrzési folyamat eredményeképpen a Bizottság 2019 júliusában a hívó fél helymeghatározási adatai időben történő rendelkezésre bocsátásának elmulasztása okán kötelezettségszegési eljárást indított Horvátország és Görögország ellen. Az azóta eltelt időben a Bizottság által megfogalmazott problémákat az érintett tagállamok orvosolták.

A „push” (küldő) rendszer, illetve az automatikus „pull” (lehívó) rendszerek bevezetésének eredményeképpen minden tagállam arról számolt be, hogy a *hívó fél hálózatalapú helymeghatározási adatai* szinte azonnal (legfeljebb 10 másodpercen belül) rendelkezésre állnak.

Architektúrájuk természeténél fogva a *készülékalapú helymeghatározási* technológiák a készülékek sebességére támaszkodnak a szükséges helyadatok GNSS-, illetve Wi-Fi-jelekből való lehívása során. A 15 tagállamtól beérkező jelentés alapján elmondható, hogy a készülékalapú helymeghatározási adatok rendelkezésre állásának időtartama az azonnalitól 20 másodpercig terjed.

Az EEHK 109. cikkének (6) bekezdése értelmében a tagállamok felelősek annak biztosításáért, hogy mind a hálózat-, mind pedig a készülékalapú, hívó félre vonatkozó helymeghatározási adatok haladéktalanul az illetékes segélyszolgálati állomás rendelkezésére álljanak.

8. A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLATOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS AZ EU-N BELÜLI BARANGOLÁS (ROAMING) SORÁN

Minden tagállam arról számolt be, hogy a 112-es szám és a hívó félre vonatkozó helymeghatározási adatok a barangolásos hívások esetében is elérhetőek.

11 tagállam[24], valamint Izland bocsátott rendelkezésre adatokat a barangoló végfelhasználók által a 112-es számra kezdeményezett hívások számáról. Ezek a tagállamok a 112-es számra beérkező segélyhívások egyharmadát teszik ki. A fenti adatok alapján tehát kikövetkeztethető, hogy a 112-es számra beérkező hívások 1,09 %-át kezdeményezték barangoló végfelhasználók, ami az Európai Unión belül a 112-es számra beérkező körülbelül 1,5 millió hívást jelent.

Azokban a tagállamokban, ahol a nemzeti segélyhívó számok még használatban vannak, a barangoló felhasználók ezeket a számokat is hívhatják. Habár az 5 tagállam által erre vonatkozóan benyújtott adatok nem adnak átfogó képet[25], a nemzeti segélyhívó számokra körülbelül 800 000 hívás érkezik barangoló végfelhasználóktól. Így az összevont becslések alapján a beszámolási időszakban összesen 2,3 millió segélyhívás érkezett barangoló végfelhasználóktól.

A rendelkezésre álló adatok megerősítik, hogy a barangoló végfelhasználók nem részesülnek az ingyenes készülékalapú helymeghatározás nyújtotta előnyökből (ahogyan azt e dokumentum 4. szakasza is kifejti). Csupán 6 tagállam nyilatkozott úgy, hogy országukban a készülékalapú helymeghatározás a barangoló végfelhasználók számára is elérhető. A joghatósági korlátoknak, illetve a nyomonkövetési kapacitás hiányának eredményeképpen a

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

[25] Olaszországban például az EU-n belül barangoló felhasználóktól a nemzeti számokra érkező hívások (169 681) jelentősen meghaladják a tőlük a 112-es számra érkező hívások számát (93 699). Ezzel szemben Cipruson az EU-n belül barangoló felhasználóktól a nemzeti számokra beérkező hívások száma (251) csupán töredéke a tőlük a 112-es számra beérkező hívások számának (26 520). Ehhez hasonlóan Luxemburgban az EU-ban barangoló felhasználók négyszer annyiszor hívták a 112-es számot, mint a nemzeti segélyhívó számokat (az előbbi esetében a szám 6 353, míg utóbbinál 1 565).

végfelhasználók által felkeresett tagállamok nem tudják garantálni, hogy a hívó felek készülékalapú helymeghatározási adatainak átviteléért a hazai szolgáltató nem számol fel díjat a végfelhasználó számára.

9. A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ VÉGFELHASZNÁLÓK HOZZÁFÉRÉSE A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLATOKHOZ

Az egyetemes szolgáltatási irányelv 26. cikkének (4) bekezdésével összhangban a tagállamok kötelesek biztosítani, hogy a fogyatékossággal élő felhasználók a többi végfelhasználóval megegyező szinten férhessenek hozzá a segélyhívó szolgálatokhoz.

Az egyenértékűség elve magában foglalja, hogy a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára lehetővé kell tenni, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatások révén olyan módon férhessenek hozzá a segélyhívó szolgálatokhoz, amely funkcionálisan egyenértékű a segélyhívó szolgálatoknak a többi végfelhasználó által a 112-es szám hívásával biztosított elérhetőségével.

E jogi háttérnek megfelelően a tagállamok kötelesek olyan akadálymentesítési megoldásokat bevezetni, amelyek megfelelnek a 112-es szám hívásával biztosított kétirányú, hangalapú kommunikációnak (vagy egyenértékűek azzal). Ezeknek a megoldásoknak szöveges vagy videoüzeneteken keresztül kell lehetővé tenniük a kétirányú kommunikációt, a barangolási szolgáltatások esetében is. Az egyenértékűség elvének megfelelve a tagállamoknak a segélyhívó szolgálatok hatékony beavatkozásának lehetővé tétele érdekében biztosítaniuk kell, hogy a hívó fél helyére vonatkozó információk elérhetőek legyenek az illetékes segélyszolgálati állomás számára. Az említett szabályoknak való megfelelés rendszeres nyomon követésének eredményeként a Bizottság 2019 júliusában a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára biztosítandó egyenértékű hozzáférés hiánya okán kötelezettségszegési eljárást indított Csehország, Németország és Spanyolország ellen[26]. Az azóta eltelt időben Spanyolország intézkedései révén orvosolta a Bizottság által megfogalmazott aggályokat, ugyanakkor Csehország és Németország esetében jelenleg is folyamatban van a problémákat kezelő intézkedések bevezetése.

A tagállamok számtalan akadálymentesítési megoldást vezettek be annak érdekében, hogy lehetővé tegyék a segélyhívó szolgálatokhoz való hozzáférést a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára. Ezek közé tartozik: a valós idejű szövegátvitel, a teljes körű beszélgetési szolgáltatás[27], az SMS, a segélyhívási célú alkalmazások, a webszolgáltatások, a közvetítő szolgáltatások, a speciális eszközökről való hozzáférés, az e-mail és a fax.

23 tagállamban[28], Izlandon és Norvégiában is az SMS számít a leggyakrabban alkalmazott technológiának. Az SMS technológia kétirányú, szövegalapú interakciót biztosít a segélyhívó szolgálatokat riasztó személy és a segélyszolgálati állomás között. Egyes tagállamokban a segélyhívási célú SMS-ek elküldése az Android rendszerű okostelefonokon pontos,

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

[27] Az EEHK 2. cikkének 35. pontjában meghatározottak szerint: „teljes körű beszélgetési szolgáltatás”: olyan multimédiás, valós idejű beszélgetést biztosító szolgáltatás, amely kétirányú, szimmetrikus mozgókép-átvitelt, valamint valós idejű szövegátvitelt és hangátvitelt tesz lehetővé két vagy több egymástól eltérő helyszínen tartózkodó felhasználó között.

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

készülékalapú AML helymeghatározási adatokat generál, amelyek a segélyszolgálati állomáshoz továbbítódnak. Ez a funkció az iOS-eszközökön még nem érhető el.

17 tagállamban, valamint Izlandon[29] vannak használatban olyan segélyhívási célú alkalmazások, amelyek – kialakításuktól függően – segélyhívások vagy SMS-alapú kommunikáció indítására is épülhetnek, illetve olyan platformként is működhetnek, amely korszerű, valós idejű szövegátvitelt és teljes körű beszélgetési szolgáltatásokat biztosít. Az applikációk ezenkívül az adatcsatornán keresztül pontos, készülékalapú helyadatokat is biztosíthatnak a GNSS/Wi-Fi helymeghatározási adatok (5–100 m) alapján.

A fogyatékossággal élő végfelhasználóknak szánt közvetítő szolgáltatások adatátvitelt is megvalósíthatnak a segélyhívó szolgálatok elérése érdekében. Az ilyen esetekben a felhasználói helymeghatározás a tagállamokban még nem valósult meg, de technikailag kivitelezhető.

A faxot számos tagállamban alkalmazzák. A 112-es szám hívásának hatékonyságával összevetve azonban ez a megoldás nem biztosít olyan gyors, kétirányú kommunikációt, amely a veszélyhelyzetekben elvárt lenne. Az e-mail – amely bizonyos körülmények között szintén akadálymentesítési megoldásként kerül említésre – ehhez hasonlóan, szintén nem képes elérhetővé tenni a hívó fél automatikus helymeghatározási adatait a segélyszolgálati állomás számára.

2020. december 21-től be kell vezetni az EEHK 109. cikkének (5) bekezdésében meghatározott, módosított és megerősített jogi keretrendszert a fogyatékossággal élő felhasználók vonatkozásában. Az EEHK előírja, hogy a fogyatékossággal élő végfelhasználókra vonatkozó intézkedéseknek összhangban kell állniuk a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentesítési követelmények harmonizálását szolgáló uniós jogszabályokkal[30], törekedniük kell a tagállamok közötti átjárhatóság biztosítására, és – amennyiben lehetséges – a segélyhívó szolgálatok alternatív, segélyhívási célú kommunikációs eszközökön keresztüli elérése esetében el kell kerülniük az előzetes regisztráció szükségességét. Az európai akadálymentesítési irányelv rendelkezik arról, hogy a segélyhívási célú kommunikáció elérhetőségét a hang mellett valós idejű szövegátvitel, illetve – amennyiben videókapcsolat is elérhető – szinkronizáltan, teljes körű beszélgetés formájában is biztosítani kell[31]. A nemzeti segélyszolgálati állomásrendszereknek 2025. június 28-ig kell eleget tenniük ezeknek a követelményeknek[32]. Az irányelv azt is előírja, hogy a 112-es egységes európai segélyhívó számra beérkezett segélyhívási célú kommunikációs üzeneteket megfelelőképpen, a beérkező segélyhíváshoz használtakkal megegyező kommunikációs eszközök alkalmazásával kell megválaszolni, azaz szinkronizált hang és szöveg (beleértve a valós idejű szöveget is) alkalmazásával, illetve ha a videókapcsolat is biztosított, akkor a hang, a szöveg (beleérve a valós idejű szöveget is) és a videó teljes körű beszélgetésként, szinkronizáltan való alkalmazásával. A tagállamoknak arra

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

[30] Európai akadálymentesítési irányelv: az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/882 irányelve (2019. április 17.) a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről (HL L 151., 2019.6.7., 70. o).

[31] Az európai akadálymentesítési irányelv 4. cikkének (1) bekezdése és I. melléklete IV. szakaszának a) pontja.

[32] Az európai akadálymentesítési irányelv 4. cikkének (8) bekezdése és I. mellékletének V. szakasza.

is lehetőségük van, hogy segélyszolgálati állomásrendszereik vonatkozó korszerűsítését 2027. június 28-ig elhalasszák.

A tagállamoknak ezenkívül, az EEHK 109. cikkének (7) bekezdésében foglaltakkal összhangban, biztosítaniuk kell, hogy a végfelhasználók megfelelő tájékoztatást kapjanak a 112-es egységes európai segélyhívó szám létezéséről és használatáról, valamint annak akadálymentességi funkcióiról, többek között a kifejezetten a tagállamok között utazó személyeket és a fogyatékossággal élő személyeket célzó kezdeményezéseken keresztül. Ezt az információt hozzáférhető formátumokban kell rendelkezésre bocsátani, a fogyatékosságok különböző típusainak megfelelően. A barangolási rendelet 14. cikke[33] ezt a rendelkezést csupán annyival erősíti meg, hogy a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáféréshez a 112-es egységes európai segélyhívó szám ingyenes hívható. A gyakorlatban a barangoló végfelhasználók csak mobilszolgáltatójuktól értesülnek arról, hogy lehetőségük van a 112-es számra hanghívást kezdeményezni. A fogyatékossággal élő végfelhasználókat mobilszolgáltatóik nem tájékoztatják azokról a segélyhívási célú kommunikációt lehetővé tevő eszközökről, amelyeket a felkeresett uniós országban vehetnek igénybe.

A fogyatékossággal élő végfelhasználók nem részesülnek az egyenértékű hozzáférési módok nyújtotta előnyökből, különösen a barangolás során. Ezek a végfelhasználók nem képesek hívást kezdeményezni a 112-es számra, ugyanakkor olyan nemzeti szinten elaprózódott megoldásokra kell támaszkodniuk, amelyek gyakran nem egyenértékűek a kétirányú hangalapú kommunikációval. Ez a helyzet ellentmond a harmonizált, egységes 112-es európai segélyhívó szám más végfelhasználók számára biztosított elérhetőségének. A barangoló végfelhasználók nem mindig férnek hozzá az általuk felkeresett tagállamokban biztosított segélyhívó szolgálatokhoz, és nem kapnak tájékoztatást a lehetséges elérési módokról sem.

Csupán 9 tagállam (BE, BG, ES, FR, IT, LV, MT, NL, PT) számolt be arról, hogy országukban olyan, az interaktív kommunikáció és a felhasználó helymeghatározásának alapvető funkcióit biztosító hozzáférési módot valósítottak meg, amely elérhető a barangoló végfelhasználók számára. Minden ilyen felkeresett tagállamra érvényes, hogy azt, hogy az alternatív hozzáférési mód igénybevételéért a hazai szolgáltató nem számol fel díjat a végfelhasználó számára, nem képesek garantálni. Ez a joghatósági korlátoknak, illetve a nyomonkövetési kapacitás hiányának tudható be.

Az EEHK 109. cikkének (5) bekezdése előírja, hogy a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférést, amennyiben lehetséges, előzetes regisztráció nélkül kell biztosítani. A fogyatékossággal élő végfelhasználókat kiszolgáló, nemzeti szintű segélyhívási célú alkalmazások esetében ez azt jelenti, hogy a hazai applikáció a felkeresett EU-tagállamokban is felhasználható kell, hogy legyen a segélyhívó szolgáltatások eléréséhez[34].

A hagyományos segélyszolgálati állomásrendszerek még nem képesek a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára valóban hozzáférhető segélyhívási célú kommunikáció kezelésére és feldolgozására. A legújabb, valós idejű szövegátvitel és teljes körű beszélgetés alkalmazásának előfeltétele a segélyszolgálati állomásrendszer egy olyan, összekapcsolt

[33] Az Európai Parlament és a Tanács 531/2012/EU rendelete (2012. június 13.) az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) (HL L 172., 2012.6.30., 10. o.).

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

segélyszolgálati állomásokat magában foglaló, teljesen IP-alapú hálózattá való átalakítása, amely megfelelően képes átirányítani és feldolgozni az IP-alapú segélyhívási célú kommunikációt.

A jelenleg az EU-ban alkalmazott, fogyatékossággal élő végfelhasználók számára szánt alternatív hozzáférési eszközök áttekintése a II. mellékletben található.

10. KÖVETKEZTETÉSEK

Egy, a digitális korszakra felkészült Európának minden egyes állampolgára számára hatékony megoldást kell biztosítania a segélyhívó szolgálatokhoz való hozzáférés szempontjából. Az egységes európai segélyhívó szám[35] 1991-es bevezetése óta eltelt időszakban az uniós jogalkotók célja annak biztosítása volt, hogy minden rászoruló állampolgár a lehető leghamarabb hozzáférhessen a segélyhívó szolgálatokhoz. E jelentés rámutat, hogy a segélyhívási célú kommunikáció kezelése, a hívó félre vonatkozó pontos helymeghatározási adatok elérhetősége, a fogyatékossággal élő végfelhasználóknak biztosított egyenértékű hozzáférési módok elérhetősége, valamint a barangoló szolgáltatásokat igénybe vevő végfelhasználók hozzáférési lehetőségei olyan tényezők, amelyek mind fontos szerepet játszanak a segélyhívó szolgálatok által biztosított segítségnyújtás hatékonyságában és gyorsaságában. A digitális technológiák kínálta lehetőségek csak abban az esetben aknázhatók ki teljesen, ha mind a segélyhívási célú kommunikációs szolgálatok, mind pedig a nemzeti segélyszolgálati állomásrendszerek képesek kihasználni a technológiai fejlesztések előnyeit. Ez a célkitűzés magában foglalja az összekapcsolt segélyszolgálati állomásokat magában foglaló, teljesen IP-alapú hálózatok tagállamok általi kialakítását a rendszerek redundanciájának biztosítása, valamint főként, a segélyhívási célú kommunikáció – hívások, valós idejű szövegátvitel, teljes körű beszélgetési szolgáltatás – hatékony kezelése érdekében.

Főbb megállapítások:

- A 112-es egységes európai segélyhívó számra érkező segélyhívások az összes segélyhívás 56 %-át teszi ki: az Európai Unión belül kezdeményezett 267 millió hívás közül 150 millió érkezett a 112-es számra. A becslések szerint 2,3 millió segélyhívást kezdeményeztek barangoló végfelhasználók, amelyek közül 1,5 millió hívás érkezett a 112-es számra.

- A hívó felek készülékalapú helymeghatározásának megvalósítása továbbra is fejlődő tendenciát mutat az EU-ban. 2020-ban az AML-t a Bizottság által finanszírozott HELP112 II projekt keretein belül megvalósító 7 tagállamon kívül másik 4 tagállam is bevezette ezt a helymeghatározási megoldást: Csehország, Görögország, Lettország és Románia. 2020 szeptembere óta 19 tagállam, valamint Izland és Norvégia segélyszolgálati állomásrendszere is AML-képes. Azonban csupán 6 tagállam nyilatkozott úgy, hogy területén a készülékalapú helymeghatározás elérhető a barangoló végfelhasználók számára. A joghatósági korlátoknak, illetve a nyomonkövetési kapacitás hiányának eredményeképpen a felkeresett tagállamok nem tudják garantálni, hogy a hívó felek helymeghatározási adatainak átvitele a végfelhasználó számára ingyenes legyen.

[35] Az egységes európai segélyhívószám bevezetéséről szóló, 1991. július 29-i 91/396/EGK tanácsi határozat (HL L 217, 1991.8.6.).

- A becslések szerint az AML funkció tízéves távlatban összesen több mint 10 000 emberéletet menthet meg, és egyúttal összesen több mint 100 000 emberéletre fejthet ki pozitív hatást[36] az Európai Unióban.

- A fogyatékossággal élő végfelhasználók nem részesülnek a segélyhívó szolgálatokhoz való teljesen egyenértékű hozzáférési módok nyújtotta előnyökből, különösen a barangolás során. Amennyiben ezek a végfelhasználók nem képesek hívást kezdeményezni a 112-es számra, nemzeti szinten elaprózódott megoldásokra kell támaszkodniuk. Ez a helyzet ellentmond a harmonizált, egységes 112-es európai segélyhívó szám más végfelhasználók számára biztosított elérhetőségének, és jelentős hiányosságot jelent a segélyhívó szolgálatok hozzáférhetősége tekintetében. A barangoló végfelhasználók nem mindig férnek hozzá az általuk felkeresett tagállamokban biztosított segélyhívó szolgálatokhoz, és nem kapnak tájékoztatást a lehetséges elérési módokról sem.

- A Bizottság rendszeresen ellenőrzi, hogy a tagállamok megfelelnek-e a 112-es hívószám működésével kapcsolatos kötelezettségeknek. Az ellenőrzési folyamat eredményeképpen a Bizottság 2019 júliusában több tagállam ellen is kötelezettségszegési eljárást indított, és továbbra is a követelményeknek való maradéktalan megfelelést tartja szem előtt annak biztosítása érdekében, hogy az uniós polgárok teljes mértékben részesülhessenek a kínált előnyökből.

Jövőbeli intézkedések és mérföldkövek:

- A tagállamoknak az EEHK-ban és különösen annak a segélyhívási célú kommunikációról és az egységes európai segélyhívó számról szóló 109. cikkében foglalt követelményeknek való megfelelés érdekében át kell ültetniük és végre kell hajtaniuk a szükséges intézkedéseket. Minden végfelhasználó számára, ideértve a fogyatékossággal élő felhasználókat is, biztosítani kell, hogy hatékonyan kérhessen és kaphasson segítséget a segélyhívó szolgálatoktól, bárhol legyen is az Európai Unión belül.

- Ennek megvalósítása érdekében a tagállamoknak pontos helymeghatározást kell alkalmazniuk minden végfelhasználó esetében, valamint egyenértékű hozzáférési módokat kell bevezetniük a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára, ideértve a másik uniós tagállamba utazó személyeket is.

- A tagállamoknak korszerűsíteniük kell segélyszolgálati állomásrendszereiket annak biztosítására, hogy azok megfeleljenek a digitális kor kívánalmainak.

- A Bizottság felállított egy, a segélyhívási célú kommunikációval foglalkozó szakértői csoportot[37], amely a tagállamokkal együttműködve támogatja őket ebben a folyamatban. A Bizottság ezenkívül egy olyan tanulmány készítését is tervezi, amely ismerteti a segélyhívó szolgálatokhoz való hozzáférést javító technikai és

[36] A pozitív hatás a sérülések csökkenésében nyilvánul meg, ami a pontos helymeghatározás és az áldozatok megtalálása által lehetővé tett gyorsabb veszélyhelyzeti segítségnek köszönhető.

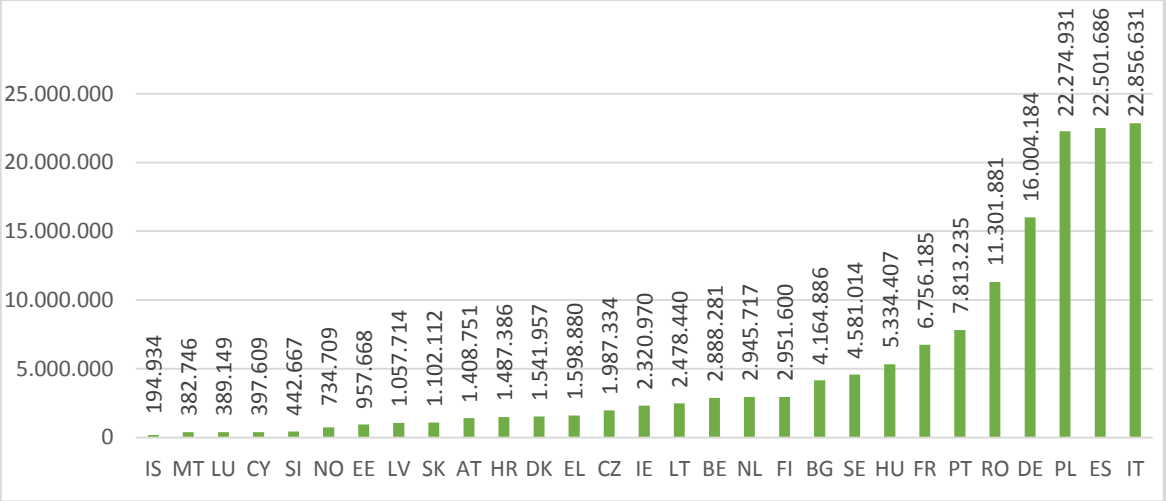
[37] A Bizottság C(2020)1133 határozata (2020. március 3.) a segélyhívási célú kommunikációval foglalkozó szakértői csoport felállításáról, lásd a bizottsági szakértői csoportok és más hasonló testületek nyilvántartását is.

szabályozási megoldásokat. A Bizottság fel fogja használni a Covid19-válság következtében a nemzeti kontaktkutatással és a figyelmeztető mobilalkalmazások átjárhatóságát elősegítő digitális infrastruktúra kialakításával kapcsolatban szerzett legfrissebb tapasztalatokat is. Ami az alkalmazások nyomon követését illeti, minden végfelhasználó számára biztosítani kell, hogy nemzeti segélyhívási célú alkalmazásaikat más, általuk felkeresett uniós tagállamokban is használhassák.

- A Bizottság célja annak biztosítása, hogy minden állampolgár, köztük az Európai Unión belül utazó személyek is hatékonyan férhessenek hozzá a segélyhívó szolgálatokhoz, ideértve a harmonizált technikai megoldásokon keresztül történő hozzáférést is. Ezen okból a Bizottság az EEHK 109. cikkének (8) bekezdésében foglaltak értelmében egy felhatalmazáson alapuló jogi aktus keretében megvalósuló kezdeményezést készít elő.

I. MELLÉKLET – AZ EGYSÉGES EURÓPAI SEGÉLYHÍVÓ SZÁM ALKALMAZÁSÁNAK HATÉKONYSÁGÁRA VONATKOZÓ STATISZTIKAI ADATOK

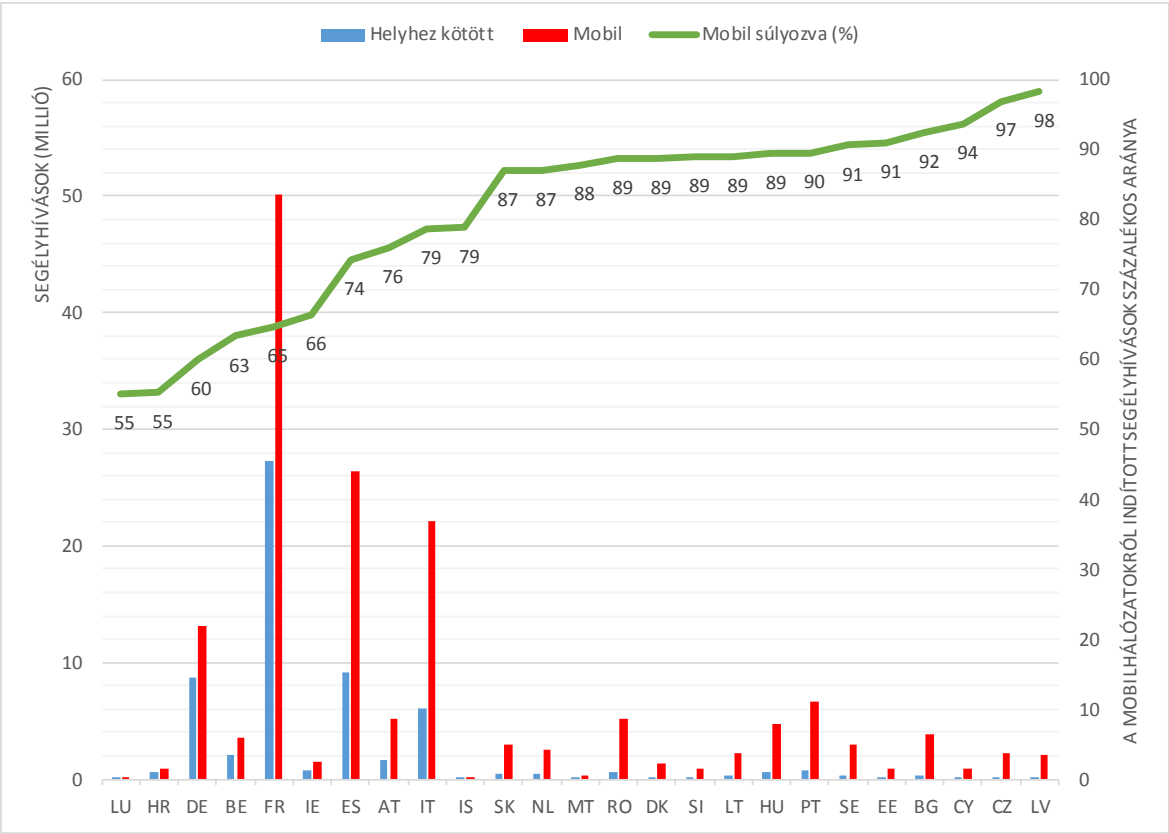
A 112-es számra kezdeményezett összes hívás száma 2019-ben elérte a 149 928 021-et, míg a segélyhívások teljes száma 266 853 441 volt.



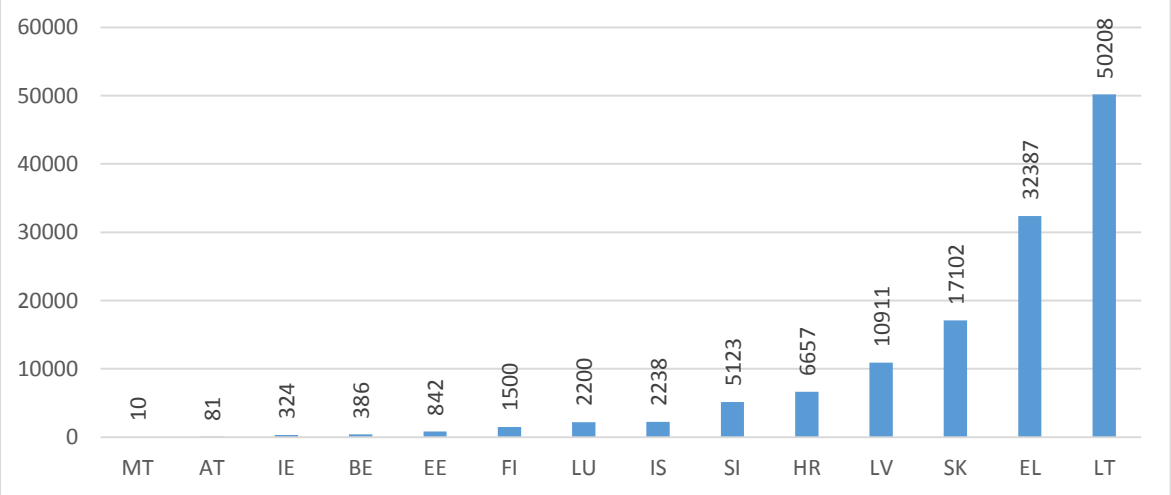
7. ábra: A 112-es számra beérkező hívások száma

24 tagállam[38] közölt adatokat a helyhez kötött szolgáltatásokat nyújtó hálózatokról, valamint a mobilhálózatokról a beszámolási időszakban indított segélyhívások számáról.

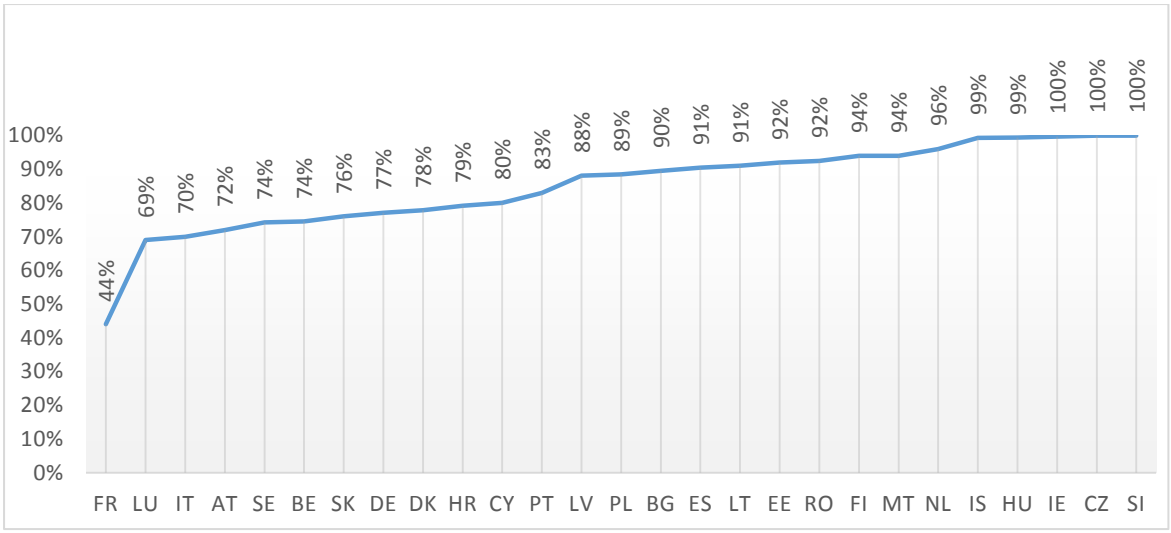
[38] Finnország, Görögország és Lengyelország nem nyújtott be erre vonatkozó adatokat.



8. ábra: A 112-es számra indított segélyhívások száma a helyhez kötött szolgáltatásokat nyújtó, valamint a mobilhálózatokról



9. ábra: SMS-alapú segélyhívási célú kommunikáció



10. ábra: A 10 másodpercen belül megválaszolt segélyhívások százalékos aránya

II. MELLÉKLET – A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLATOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ALTERNATÍV ESZKÖZEI AZ UNIÓS TAGÁLLAMOKBAN, VALAMINT EGT-ORSZÁGOKBAN

	Elérhető funkció
	Nem elérhető funkció

	A hozzáférés módja	Interaktív	Helymeghatározás	Nincs regisztráció	Ingyenes	Hozzáférés barangolóknak	Ingyenes a barangolóknak	Hozzáférések száma
AT	SMS küldése a 0800-133133 számra							81
	Fax küldése a 0800-133133 számra							0
	E-mail							26
BE	SMS küldése rövid számra							386
	112.be alkalmazás							Nincs adat
	Fax küldése a 112-es vagy 101-es számra							Nincs adat
BG	112 Bulgaria alkalmazás							424
	Webalapú szolgáltatás							
CY	Fax küldése az 1408-as vagy 1409-es számra							Nincs adat
	SMS a 112-es számra (csak a Cyta esetében)							Nincs adat
	Alkalmazás							Nincs adat
	E-mail a rendőrségnek							Nincs adat
	Általánosan hozzáférhető közvetítő szolgáltatás							Nincs adat
CZ	SMS a 112-es számra							Nincs adat
	Alkalmazás							Nincs adat
	Webalapú segélyszolgálat hozzáférés							Nincs adat
	Általánosan hozzáférhető közvetítő szolgáltatás							Nincs adat
	Közvetítő szolgáltatás – speciális készülékek (helyhez kötött)							Nincs adat
	E-mail							Nincs adat
	Fax							Nincs adat
DE	Fax küldése a 112-es vagy 100-as számra							Nincs adat
	Közvetítő szolgáltatás							315

	A hozzáférés módja	Interaktív	Helymeghatározás	Nincs regisztráció	Ingyenes	Hozzáférés barangolóknak	Ingyenes a barangolóknak	Hozzáférések száma
DK	SMS küldése hosszú számra							Nincs adat
	Általánosan hozzáférhető közvetítő szolgáltatás							Nincs adat
	Segélyszolgálati alkalmazás							Nincs adat
EE	SMS a 112-es számra							15
EL	SMS a 112-es számra							Nincs adat
	E-mail							Nincs adat
	Fax küldése rövid számra							Nincs adat
ES	Regionális SMS küldése hosszú számra							220
	Regionális segélyszolgálati alkalmazások							1 900
	Speciális segélyszolgálati közvetítő szolgáltatás (videohívás)							100
	Regionális speciális segélyszolgálati közvetítő szolgáltatások							2 000
	Speciális segélyszolgálati közvetítő szolgáltatás							350
	Segélyszolgálati alkalmazás							50
FI	SMS a 112-es számra							1 500
	112 Suomi alkalmazás							Nincs adat
FR	SMS a 114-es számra							10 048
	Fax a 114-es számra							164
	E-mail							Nincs adat
	Segélyszolgálati alkalmazás							5 397
	Webalapú alkalmazás							
HR	SMS a 112-es számra							17
	Fax a 112-es számra							0
HU	SMS a 112-es számra							30 263
	112-SOS alkalmazás							
IE	SMS a 112-es számra							324
	Speciális segélyszolgálati közvetítő szolgáltatás							Nincs adat
	Általánosan hozzáférhető közvetítő szolgáltatás							Nincs adat
IT	Flag Mii alkalmazás							Nincs adat

	A hozzáférés módja	Interaktív	Helymeghatározás	Nincs regisztráció	Ingyenes	Hozzáférés barangolóknak	Ingyenes a barangolóknak	Hozzáférések száma
	Where ARE U alkalmazás							Nincs adat
	Rendőrségi segélyhívó alkalmazás							Nincs adat
LT	SMS a 112-es számra							50 208
LU	SMS küldése a 112-es és a 113-as számra							Nincs adat
	GouvAlert és Echo 112 alkalmazások							Nincs adat
	Speciális helyhez kötött készülékek							Nincs adat
	E-mail							Nincs adat
	Fax a 112-es számra							Nincs adat
LV	SMS a 112-es számra							10 911
	Segélyszolgálati alkalmazás							Nincs adat
MT	112.mt alkalmazás							145
	112.mt webszolgáltatás							
	SMS küldése hosszú számra							10
NL	Segélyszolgálati alkalmazás							Nincs adat
	Webalapú segélyszolgálat hozzáférés							Nincs adat
	SMS a 112-es számra							Nincs adat
	Speciális segélyszolgálati közvetítő szolgáltatás							Nincs adat
	Általánosan hozzáférhető közvetítő szolgáltatás							Nincs adat
PL	Alarm 112 alkalmazás							772
PT	SMS küldése hosszú számra							Nincs adat
	Segélyszolgálati alkalmazás							Nincs adat
RO	SMS a 113-as számra							51
SE	SMS a 112-es számra							138
	Speciális helyhez kötött készülékek							0
	Általános közvetítő szolgáltatás							Videó: 325, szöveg: 328
SI	SMS a 112-es számra							5 123
SK	SMS a 112-es számra							17 102
	155.sk alkalmazás							141
IS	SMS a 112-es számra							2 238

	A hozzáférés módja	Interaktív	Helymeghatározás	Nincs regisztráció	Ingyenes	Hozzáférés barangolóknak	Ingyenes a barangolóknak	Hozzáférések száma
	112 Döff és SOS Iceland							50
NO	SMS a 112-es számra							Nincs adat