EVROPSKA
KOMISIJA

Bruselj, 15.12.2020
COM(2020) 808 final

POROČILO KOMISIJE EVROPSKEMU PARLAMENTU IN SVETU

o učinkovitosti izvajanja enotne evropske številke za klic v sili „112“

1. UVOD

To poročilo vsebuje pregled učinkovitosti izvajanja enotne evropske številke za klic v sili „112“ v skladu s členom 109(4) Evropskega zakonika o elektronskih komunikacijah[1] (EZEK). Poročilo temelji na odgovorih držav članic in dveh držav EGP, Islandije in Norveške, na vprašalnik[2], predložen Odboru za komunikacije (COCOM)[3], o izvajanju komunikacij v sili in evropske številke za klic v sili „112“. To zbiranje podatkov je bilo štirinajsto zbiranje podatkov te vrste, ki ga službe Komisije izvajajo od leta 2007.

V skladu s členom 109(4) EZEK mora Komisija do 21. decembra 2020 in nato vsaki dve leti Evropskemu parlamentu in Svetu predložiti poročilo o učinkovitosti izvajanja enotne evropske številke za klic v sili „112“.

Zbiranje podatkov je temeljilo na posebnih vprašanjih, ki se uporabljajo za oceno ravni, do katere se izvajajo zahteve prava EU, in izboljšanje nacionalnih sistemov centrov za obveščanje. Obdobje poročanja za kvantitativne podatke (npr. število klicev v sili na številko „112“) je od 1. januarja 2019 do 31. decembra 2019. Pri ocenjevanju razpoložljivosti sistemov (npr. uporabe rešitve za določitev lokacije kličočega, aplikacije itd.) se v poročilu upoštevajo najnovejše razpoložljive informacije. Države članice in opazovalci v odboru COCOM iz držav kandidatk in držav EGP so bili 10. junija 2020 pozvani, naj svoje odgovore predložijo do 4. septembra 2020.

Države članice so bile pozvane, naj razvijejo orodja za spremljanje več kazalnikov, da bi zagotovile točne podatke o delovanju svojih sistemov za številko 112. Če države članice v poročilu niso omenjene v zvezi s kvalitativno ali kvantitativno oceno, to pomeni, da ustrezni podatki službam Komisije niso bili predloženi. Podrobni statistični podatki so navedeni v prilogah k temu poročilu.

2. KLICI NA ŠTEVILKO „112“

Leta 2019 je bilo v EU zabeleženih skoraj 150 milijonov klicev končnih uporabnikov na enotno evropsko številko za klic v sili „112“. Medtem ko se število klicev na številko „112“ v primerjavi s prejšnjim letom ni bistveno spremenilo[4], se je skupno število klicev v sili zmanjšalo za 4,5 odstotka na 267 milijonov. Klici na številko „112“ so predstavljali 56 odstotkov vseh klicev v sili.

„112“ je edina številka za klic v sili na Danskem, v Estoniji, na Finskem, Malti, Nizozemskem, Portugalskem, v Romuniji in na Švedskem, med državami EGP pa na Islandiji. Kljub temu je bilo v teh državah opravljenih le 20 odstotkov vseh klicev na številko „112“ v EU. Velika večina klicev na številko „112“ je bila opravljena v državah članicah, v katerih so še vedno v uporabi nacionalne številke. V teh državah članicah je uporaba enotne

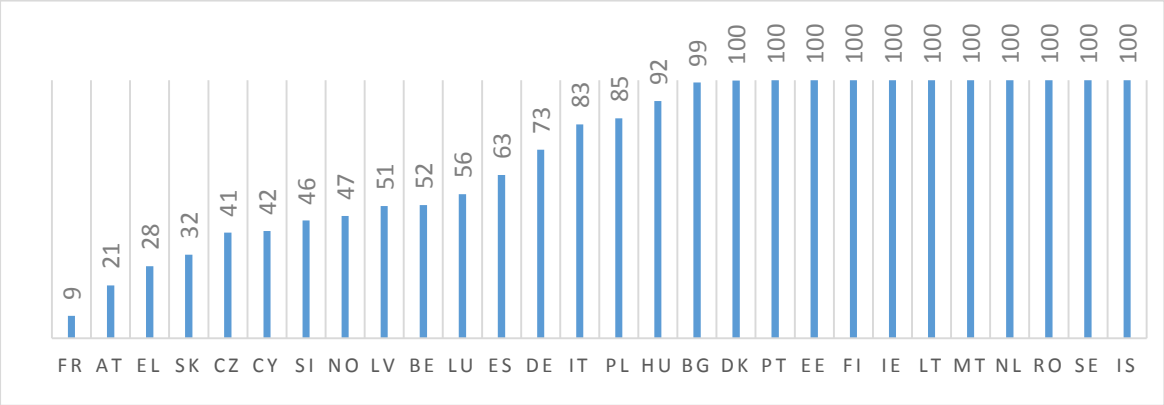
[1] Direktiva (EU) 2018/1972 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. decembra 2018 o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah (UL L 321, 17.12.2018, str. 36).

[2] COCOM20-19

[3] Odbor za komunikacije, ustanovljen na podlagi člena 118 EZEK.

[4] Klici v Združenem kraljestvu v referenčnem letu niso bili upoštevani.

evropske številke za klic v sili zelo različna, od 9 odstotkov v Franciji do 99 odstotkov v Bolgariji.



Slika 1. Odstotni delež klicev na številko „112“

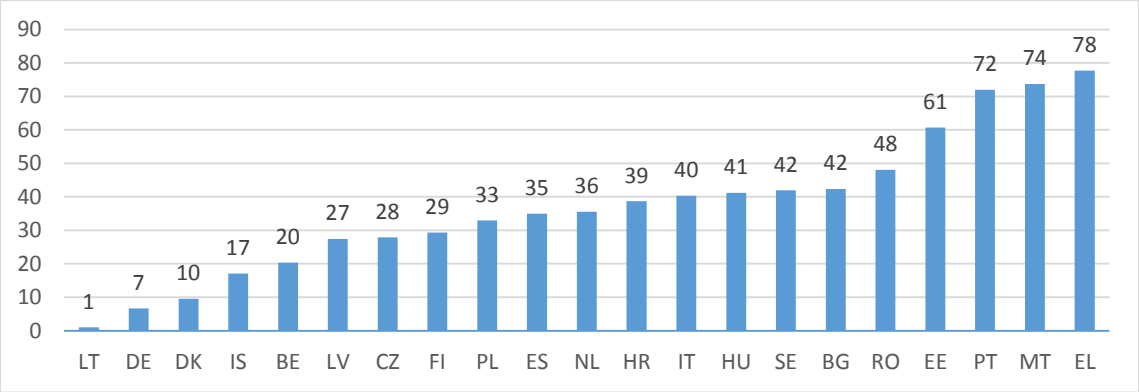
Število klicev na številko „112“ je odvisno od ravni ozaveščenosti končnih uporabnikov o razpoložljivosti številke „112“, pa tudi od soobstoja „starejših“ nacionalnih številk. V državah članicah, v katerih še vedno obstajajo nacionalne številke, je uporaba številke „112“ odvisna od učinkovitosti organizacije sistema centrov za obveščanje.

V državah, v katerih ima vsaka služba za pomoč v sili lasten center za obveščanje, bi bilo treba zagotoviti, da se klici na številko „112“ učinkovito preusmerijo in predajo v obravnavo najustreznejši službi za pomoč v sili. Z uvedbo najsodobnejših nacionalnih sistemov centrov za obveščanje je mogoče zagotoviti medsebojno povezano in presežno obravnavo klicev na številko „112“ in klicev na nacionalne številke, hkrati pa zagotoviti dostop do vseh zadevnih služb za pomoč v sili. Ti sistemi morajo uporabljati funkcijo preusmerjanja, prilagojeno trenutnemu stanju tehnološkega razvoja, ki zagotavlja, da vse komunikacije v sili – klice ter besedilna in video sporočila, vključno s tistimi, ki izvirajo od ponudnikov elektronskih komunikacijskih storitev, neodvisnih od omrežja – obravnavata najustreznejši center za obveščanje in najustreznejša služba za pomoč v sili.

Klici z mobilnih telefonov so močno presegali število klicev s stacionarnih telefonov. V povprečju je bilo 73 odstotkov klicev opravljenih z mobilnih telefonov. Delež uporabe mobilnih telefonov za komunikacijo v sili pa se med državami članicami zelo razlikuje in se giblje od 55 odstotkov na Hrvaškem in v Luksemburgu do 97 odstotkov na Češkem in 98 odstotkov v Latviji.

Vse večja razširjenost mobilnih telefonov, zlasti pametnih, kaže na to, kako pomembno je zagotoviti nemoten dostop do služb za pomoč v sili v mobilnih omrežjih. Pomeni tudi, da bi zaradi vse večje količine podatkov in funkcij, ki jih omogočata omrežje in mobilni telefon končnega uporabnika, komunikacije v nujnih primerih lahko postale učinkovitejše (npr. lokacija kličočega, besedilo in video za končne uporabnike invalide, navpična lokacija (os z) in drugi kontekstualni podatki).

Razmerje med lažnimi klici[5] in skupnim številom klicev v sili se med državami članicami še vedno znatno razlikuje[6] in v Grčiji dosega 78 odstotkov. Nekatere države članice ne dovoljujejo klicev s telefonov brez kartice SIM, da bi se zmanjšalo tveganje za lažne klice, ki bi lahko obremenili sistem centrov za obveščanje. Dostop do služb za pomoč v sili prek telefonov brez kartice SIM je sicer obvezen v večini držav članic (19)[7] in na Islandiji.



Slika 2. Lažni klici na številke za klic v sili (%)

V skladu s členom 109 EZEK lahko države članice poleg klica na številko „112“ določijo druga sredstva za komunikacijo v sili. Države članice uvajajo komunikacijo na osnovi sporočil SMS in aplikacij kot alternativno sredstvo za dostop, ki bo na voljo vsem končnim uporabnikom.

V 13 državah članicah in na Islandiji je komunikacija v sili na osnovi sporočil SMS mogoča za vse končne uporabnike[8]. V 10 državah članicah[9] in na Islandiji se sporočila SMS v sili pošiljajo na številko „112“. Število sporočil SMS za komunikacijo v sili se močno razlikuje glede na stopnjo spodbujanja tovrstne komunikacije v sili, in sicer od nekaj tisoč do več deset tisoč. Devet držav članic in Islandija potrjujejo, da je pošiljanje sporočil SMS v sili brezplačna storitev.

Poleg možnosti dostopa do služb za pomoč v sili s klicem na številko „112“ so bile v 14 državah članicah[10] in na Islandiji uvedene nacionalne ali regionalne aplikacije za komunikacijo v sili, ki so na voljo vsem končnim uporabnikom[11]. Ti načini dostopa, odvisno od njihove zasnove, končnim uporabnikom omogočajo izmenjavo dodatnih informacij s centrom za obveščanje, potencialno zagotavljanje informacij o lokaciji, pridobljenih iz

[5] Lažni klici so klici, ki jim ne sledi intervencija ali pomoč centra za obveščanje ali služb za pomoč v sili. Klici, s katerimi uporabniki obveščajo o nujnem primeru, zaradi katerega je že bilo sproženo posredovanje ali pomoč centra za obveščanje in zato ni sproženo ločeno posredovanje ali pomoč, se ne obravnavajo kot lažni klici.

[6] Podatke o lažnih klicih je predložilo 20 držav članic in Islandija.

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

[8] Komunikacija SMS se v nekaterih državah članicah izvaja izključno za končne uporabnike invalide, kot je navedeno v oddelku 8.

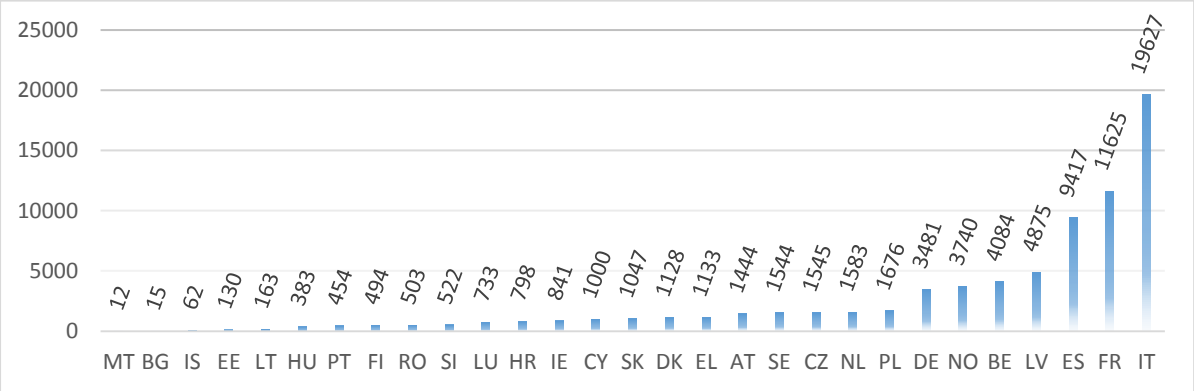
[9] EE, EL, FI, HR, IE, IS, LT, LU, LV, SI, SK.

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

[11] Komunikacija na podlagi aplikacij je v nekaterih državah članicah namenjena izključno končnim uporabnikom invalidom, kot je navedeno v oddelku 8.

mobilnih naprav, ali besedilno komunikacijo s centrom za obveščanje. Belgija in Poljska sta potrdili, da je podatkovni promet, ki se ustvari z aplikacijo za nujne primere, brezplačen.

Klice eCall iz avtomobilov, ki omogočajo klic v sili na številko „112“, bi bilo treba v primeru nesreče ustrezno preusmeriti v najustreznejši center za obveščanje. Države članice so morale zagotoviti, da je njihov sistem centrov za obveščanje s 1. oktobrom 2017 pripravljen za sprejem klicev v sili eCall[12]. Z 31. marcem 2018 bi morali proizvajalci avtomobilov[13] sistem eCall, ki temelji na številki 112, začeti vgrajevati v vse nove tipe vozil M1 (osebni avtomobili) in N1 (lahka gospodarska vozila).



Slika 3. Število klicev v sili eCall, opravljenih v EU

Ker se ustrezna uredba nanaša le na nove tipe vozil, ki jih je treba homologirati – torej ne na vsa nova vozila – naj bi njeni učinki postali vidni šele s povečanjem števila novih vozil na cestah. Podatki, ki jih je sporočilo 27 držav članic ter Islandija in Norveška, kažejo, da se sistem eCall učinkovito uporablja.

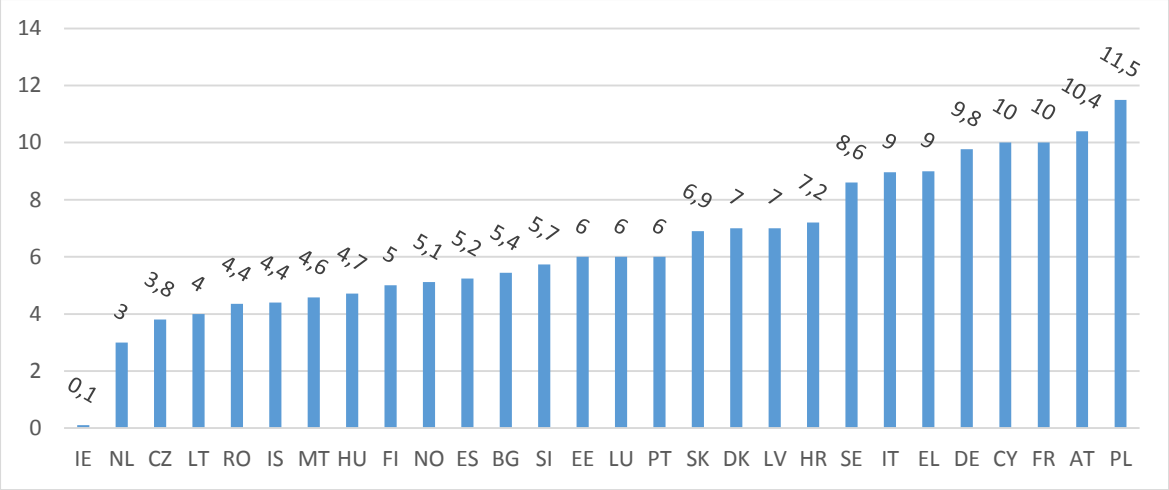
3. ODZIVNI ČAS[14]

21 držav članic ter Islandija in Norveška so poročale, da je povprečen odzivni čas, potreben za vzpostavitev stika s službami za pomoč v sili, krajši od 10 sekund. V 12 državah članicah in na Islandiji so v 10 sekundah odgovorili na vsaj 90 odstotkov klicev.

[12] Sklep št. 585/2014/EU, sprejet 3. junija 2014, določa obvezno uvedbo infrastrukture centrov za obveščanje, potrebne za sprejem in obravnavo klicev v sili eCall v EU, najpozneje do 1. oktobra 2017, v skladu s specifikacijami iz Delegirane uredbe (EU) št. 305/2013.

[13] Uredba (EU) 2015/758 določa splošne zahteve za ES-homologacijo vozil v zvezi s sistemi eCall, vgrajenimi v vozilo, kot storitev številke 112, ter sistemov eCall, vgrajenih v vozilo, kot storitev številke 112, sestavnih delov in samostojnih tehničnih enot.

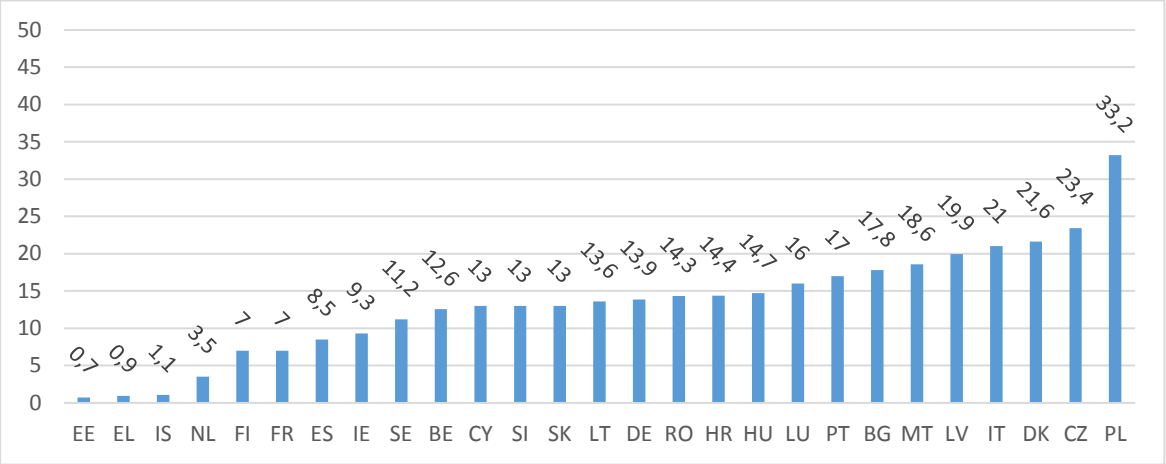
[14] Čas med trenutkom, ko je klic v sili zaznan na 1. stopnji centrale centra za obveščanje, in trenutkom, ko na klic odgovori človeški operater centra za obveščanje.



Slika 4. Povprečni odzivni časi na klice v sili (v sekundah)

4. DELEŽ OPUŠČENIH KLICEV

26 držav je poročalo[15] o klicih, ki so bili sprejeti v centralah centrov za obveščanje, vendar so bili končani, še preden je nanje odgovoril človeški operater. Opuščeni klici so lahko posledica težav v omrežju, čakalne vrste, tehničnih okvar, zmogljivosti za obravnavo klicev, prekinitve kličočega (morda zaradi nenamernega klica) itd. Na nenamerne klice in prekinitve kličočih operaterji sistemov centrov za obveščanje ne morejo vplivati, premajhna zmogljivost za obravnavo klicev pa kaže na neustrezno odgovarjanje in obravnavo klicev na številko „112“ v nacionalnem sistemu centrov za obveščanje.



Slika 5. Odstotni delež opuščenih klicev na številke za klic v sili

Medtem ko vedenje končnih uporabnikov in težave z omrežjem vplivajo tako na odzivni čas kot na delež opuščenih klicev, so organizacija in zmogljivosti nacionalnega sistema centrov za obveščanje odločilnega pomena za učinkovito obravnavo klicev v sili in komunikacijo v sili z alternativnimi načini dostopa. Zahteve glede presežnih zmogljivosti centrov za

[15] Avstrija in Norveška o teh podatkih nista poročali.

obveščanje bi lahko zagotovile odpornost sistema centrov za obveščanje. Izredne razmere večjega obsega – naravne nesreče, teroristični napadi in nedavni izbruh krize zaradi COVID-19 – so pokazale, da je pomembno izpolniti zahteve glede presežnih zmogljivosti, ki omogočajo preusmeritev prometa komunikacij v sili na druge medsebojno povezane centre za obveščanje v sistemu. Da bi izkoristili tehnološki razvoj, se v več državah članicah EU uvajajo omrežja medsebojno povezanih centrov za obveščanje, ki temeljijo izključno na internetnem protokolu, da se zagotovi učinkovita raba virov in, kar je najpomembneje, da se vsi klici v sili obravnavajo učinkovito.

5. NERAZPOLOŽLJIVOST LOKACIJE KLIČOČEGA

Člen 26(5) direktive o univerzalnih storitvah[16] določa obveznost operaterjev elektronskih komunikacij, da dajo na voljo informacije o lokaciji kličočega, takoj ko organ, ki obravnava klic v sili, prejme klic. Z 21. decembrom 2020 člen 109 EZEK določa obvezno posredovanje ne samo informacij iz omrežja, temveč tudi natančnejših informacij o lokaciji, pridobljenih iz mobilnih naprav[17], najustreznejšemu centru za obveščanje.

V večini držav članic poročevalk[18] informacije o lokaciji kličočega iz omrežja niso na voljo pri manj kot 5 odstotkih klicev. O višjih stopnjah neuspešnega določanja lokacije kličočega so poročale Madžarska (9 odstotkov), Italija (10 odstotkov), Španija (12 odstotkov), Poljska (13,5 odstotka) in Latvija (21 odstotkov).

Razpoložljivost lokacije, pridobljene iz mobilnih naprav, je odvisna od obsega uporabe te tehnologije. V nekaterih državah članicah se rešitev naprednega določanja lokacije mobilne naprave[19] uporablja v dveh najbolj priljubljenih mobilnih operacijskih sistemih – Android in iOS – ali samo v enem od njiju. Zato se lahko zgodi, da kljub nadgradnji nacionalnega sistema centrov za obveščanje za sprejem naprednega določanja lokacije mobilne naprave v 60–70 odstotkih vseh klicev še vedno ne bo mogoče izkoristiti prednosti tega zelo natančnega določanja lokacije[20]. Države članice bi lahko poleg določanja lokacije končnega uporabnika pri klicih na številko „112“ omogočile napredno določanje lokacije mobilne naprave na telefonih Android tudi za komunikacijo v sili s sporočili SMS. Ta funkcija za operacijski sistem iOS družbe Apple še ni na voljo.

Gostujoči končni uporabniki, ki obiščejo druge države članice, so v sili lahko v ranljivejšem položaju, saj morda ne morejo natančno opisati svoje lokacije. Čeprav se napredno določanje lokacije mobilne naprave uporablja v 19 državah članicah ter na Islandiji in Norveškem, je le šest držav članic potrdilo, da je lokacijo mogoče pridobiti tudi iz mobilnih naprav gostujočih končnih uporabnikov. Vse države članice navajajo, da ne morejo zagotoviti, da domači

[16] Direktiva 2002/22/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami, UL L 108, 24.4.2002, str. 51.

[17] Natančnost lokacije iz omrežja se lahko giblje od 50 m do 40 000 m, lokacija, pridobljena iz mobilnih naprav, pa zagotavlja znatno natančnejšo določitev lokacije na do 5 m.

[18] Ustrezne podatke je predložilo 22 držav članic.

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

[20] Estonija (70 odstotkov), Romunija (60 odstotkov), Švedska (45 odstotkov), Irska (43 odstotkov), Malta (36 odstotkov), Norveška (30 odstotkov), Litva (14 odstotkov).

operater končnemu uporabniku ne bi zaračunal prenosa podatkov o lokaciji kličočega, pridobljenih iz mobilne naprave. To je mogoče pojasniti z omejeno jurisdikcijo in premajhnimi zmogljivostmi za spremljanje.

Velika razširjenost pametnih telefonov pomeni, da je komunikacija v sili učinkovitejša zaradi razpoložljivosti točnih informacij o lokaciji kličočega. V okviru projekta HELP112 II za uvedbo naprednega določanja lokacije mobilne naprave v sedmih državah članicah, ki ga financira Evropska komisija, je bilo ocenjeno, da bi lahko v desetletnem obdobju s storitvijo naprednega določanja lokacije mobilne naprave v EU rešili med 8 620 in 10 530 življenj. V tem obdobju bi lahko storitev naprednega določanja lokacije mobilne naprave pozitivno vplivala[21] na skupno 88 360 do 104 640 življenj v EU. Da bi dosegli te koristi, je treba storitev naprednega določanja lokacije mobilne naprave v celoti uvesti v vseh državah članicah EU, vključno z brezplačnimi natančnimi informacijami o lokaciji gostujočih končnih uporabnikov, katerih klici predstavljajo približno 1 odstotek vseh klicev v sili v EU.

6. NATANČNOST IN ZANESLJIVOST LOKACIJE KLIČOČEGA

Člen 26(5) direktive o univerzalnih storitvah od držav članic zahteva, da določijo merila za natančnost in zanesljivost informacij o lokaciji kličočega. EZEK poleg rešitev na podlagi omrežja, uvedenih v okviru direktive o univerzalnih storitvah, v členu 109(6) določa obveznost držav članic, da zagotovijo, da se najustreznejšemu centru za obveščanje zagotovijo tako informacije o lokaciji iz omrežja kot informacije o lokaciji, pridobljene iz mobilnih naprav. Države članice bodo morale še naprej določati merila za natančnost in zanesljivost lokacije kličočega, po potrebi po posvetovanju z organom BEREC. Komisija je sprejela Delegirano uredbo 2019/320[22], katere namen je podpreti cilje politike, določene v EZEK. Delegirana uredba proizvajalcem pametnih telefonov nalaga, da kot pogoj za dostop do trga zagotovijo, da so v komunikaciji v sili na voljo podatki iz globalnih satelitskih navigacijskih sistemov (GNSS), in sicer vsaj iz evropskega sistema Galileo, ter podatki iz brezžičnih omrežij. To omogoča določitev lokacije pametnega telefona in s tem osebe, ki ga ima pri sebi, z ustrezno in učinkovito natančnostjo. Uporablja se od 17. marca 2022.

Določanje lokacije iz omrežja

V vseh državah članicah ter na Islandiji in Norveškem je lokacija kličočega iz *stacionarnih omrežij* navedena z naslovom priključka ali uličnim/poštnim naslovom/naslovom za izdajo računov kličočega.

Vse države članice so poročale, da lokacijo za klice iz *mobilnih omrežij* določa ID celice/sektorja, ki zagotavlja visoko zanesljivost podatkov, poslanih operaterju centra za obveščanje. Po poročanju je natančnost od 500 m do 40 km, kar je odvisno od gostote omrežja, tj. ali gre za mestno ali podeželsko območje. Natančnejše rešitve za določanje lokacije, ki temeljijo na mobilnem omrežju, so časovno prehitevanje, čas povratne poti in

[21] Pozitiven vpliv pomeni manj poškodb zaradi hitrejšega posredovanja služb za pomoč v sili, ki ga omogočata natančna lokacija in najdba poškodovane osebe.

[22] Delegirana uredba Komisije (EU) 2019/320 z dne 12. decembra 2018 o dopolnitvi Direktive 2014/53/EU Evropskega parlamenta in Sveta v zvezi z uporabo bistvenih zahtev iz člena 3(3)(g) navedene direktive, da se zagotovi lokacija kličočega v komunikacijah v sili z mobilnih naprav (UL L 55, 25.2.2019, str. 1).

ID sektorja. Te metode določanja položaja v nekaterih primerih bistveno izboljšajo natančnost omrežnih lokacij na do 50 metrov.

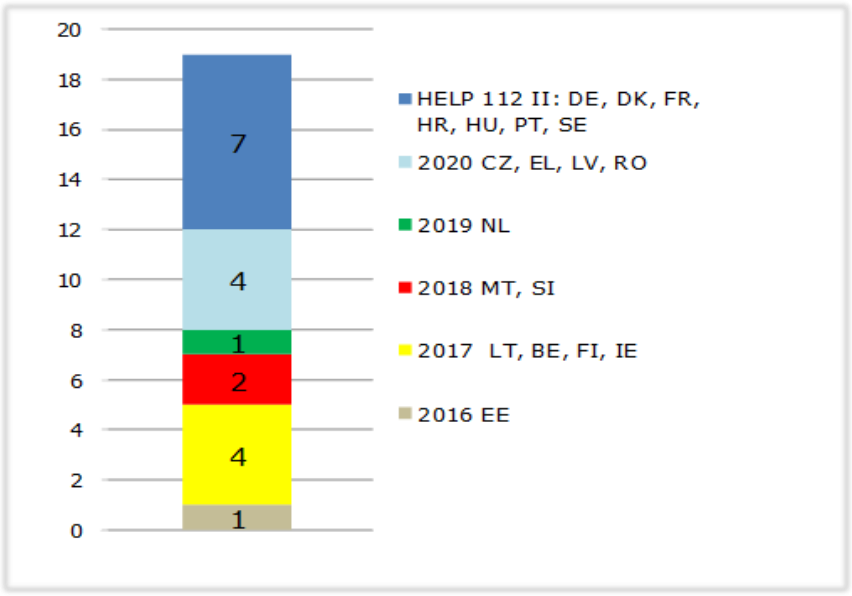
Rešitve za določanje lokacije na podlagi mobilnih naprav

Kar zadeva rešitve za določanje lokacije na podlagi mobilnih naprav, so države članice poročale o dveh vrstah izvajanja, opisanih v nadaljevanju.

a) Rešitev z naprednim določanjem lokacije mobilne naprave

Napredno določanje lokacije mobilne naprave lahko izboljša natančnost za do 4 000-krat in zagotovi natančnost do manj kot 100 m[23]. Ta rešitev ne zavrže informacij o lokaciji z ID celice, ki jih zagotavlja omrežje, temveč jih dopolni z informacijami o lokaciji GNSS ali iz brezžičnih omrežij, pridobljenimi iz mobilne naprave. Evropska komisija je novembra 2018 za zagotovitev podatkov o lokaciji GNSS v korist državljanov EU, zlasti tistih, ki jih zagotavlja satelitski navigacijski sistem EU Galileo, novembra 2018 podpisala in začela izvajati projekt za uvedbo naprednega določanja lokacije mobilne naprave na podlagi podatkov iz mobilnih naprav, znan kot HELP112 II. Izbrani konzorcij je vključeval sedem držav članic, in sicer Hrvaško, Dansko, Francijo, Nemčijo, Madžarsko, Portugalsko in Švedsko. Avgusta 2020 je bil projekt uspešno zaključen.

Leta 2020 so poleg sedmih držav članic, ki sodelujejo v projektu HELP112 II, rešitev uporabile še štiri države članice: Češka, Grčija, Latvija in Romunija. V septembru 2020 so 19 držav članic ter Islandija in Norveška zagotavljale, da njihovi sistemi centrov za obveščanje omogočajo napredno določanje lokacije mobilne naprave.



Slika 6. Uvedba storitve naprednega določanja lokacije mobilne naprave v državah članicah

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

b) Informacije o lokaciji, pridobljene iz mobilne naprave z aplikacijo za nujne primere

Aplikacije za nujne primere, ki se uporabljajo na nacionalni ali regionalni ravni, omogočajo zagotavljanje informacij o lokaciji kličočega na podlagi funkcionalnosti GNSS ali brezžičnih povezavah za pametni telefon, ki so natančnejše od tistih, ki jih zagotavljajo omrežne rešitve.

Za te aplikacije pa je, za razliko od storitve naprednega določanja lokacije mobilne naprave, potrebno predhodno dejanje državljanov, saj jih je treba prenesti. Podatke o lokaciji je mogoče prenesti le, če je podatkovna povezava aktivna.

7. POVPREČEN ČAS, KI GA OPERATER ŠTEVILKE 112 POTREBUJE ZA PREJEM LOKACIJE KLIČOČEGA

Člen 26(5) direktive o univerzalnih storitvah zahteva takojšnje posredovanje informacij o lokaciji kličočega organu, ki obravnava klice v sili.

Komisija redno spremlja, ali države članice te obveznosti izpolnjujejo. Na podlagi spremljanja je Komisija julija 2019 začela postopek za ugotavljanje kršitev proti Hrvaški in Grčiji, ker nista poskrbeli za takojšnje posredovanje lokacije kličočega. Od takrat sta ti državi članici odpravili razloge za pomisleke, ki jih je izrazila Komisija.

Zaradi izvajanja sistema „push“ ali samodejnega sistema „pull“ so vse države članice poročale o skoraj takojšnjem odzivu (do 10 sekund) za določanje *lokacije kličočega na podlagi omrežja*.

Zaradi svoje arhitekture se tehnologije za določanje *lokacije iz mobilnih naprav* opirajo na hitrost mobilnih naprav, da iz signalov GNSS ali brezžičnega omrežja pridobijo ustrezne parametre lokacije. Na podlagi poročil 15 držav članic je bilo potrjeno, da se lahko lokacija iz mobilnih naprav pridobi v časovnem razponu od nekaj trenutkov do 20 sekund.

V skladu s členom 109(6) EZEK so države članice dolžne zagotoviti, da se informacije o lokaciji kličočega, tako iz omrežja kot iz mobilnih naprav, nemudoma dajo na voljo najustreznejšemu centru za obveščanje.

8. DOSTOP DO SLUŽB ZA POMOČ V SILI MED GOSTOVANJEM V EU

Vse države članice so poročale o dostopnosti do številke „112“ in do informacij o lokaciji kličočega v primeru gostujočih klicev.

11 držav članic[24] in Islandija so posredovale informacije o številu klicev, ki so jih gostujoči končni uporabniki opravili na številko „112“. V teh državah članicah se opravi tretjina klicev v sili na številko „112“. Na podlagi teh podatkov je mogoče ekstrapolirati, da 1,09 odstotka vseh klicev na številko „112“ opravijo gostujoči končni uporabniki, kar je približno 1,5 milijona klicev na številko „112“ v EU.

V državah članicah, v katerih se še vedno uporabljajo nacionalne številke za klic v sili, lahko te številke kličejo tudi gostujoči uporabniki. Čeprav podatki, ki jih je sporočilo 5 držav

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

članic, niso dokončni[25], gostujoči končni uporabniki po ocenah opravijo 800 000 klicev na nacionalne številke za klic v sili. Po konsolidirani oceni so gostujoči končni uporabniki v obdobju poročanja opravili skupno 2,3 milijona klicev v sili.

Razpoložljivi podatki potrjujejo, da gostujočim končnim uporabnikom ni na voljo brezplačno določanje lokacije, pridobljene iz mobilnih naprav, kot je pojasnjeno v oddelku 4. Le 6 držav članic je potrdilo, da je določanje lokacije, pridobljene iz mobilnih naprav, na voljo tudi gostujočim končnim uporabnikom. Zaradi omejene jurisdikcije in premajhnih zmogljivosti za spremljanje obiskane države članice ne morejo zagotoviti, da domači operaterji končnim uporabnikom ne bi zaračunali prenosa informacij o lokaciji kličočega, pridobljenih iz mobilnih naprav.

9. DOSTOP KONČNIH UPORABNIKOV INVALIDOV DO SLUŽB ZA POMOČ V SILI

V skladu s členom 26(4) direktive o univerzalnih storitvah so države članice dolžne zagotoviti, da imajo končni uporabniki invalidi enak dostop do služb za pomoč v sili, kot ga imajo drugi končni uporabniki.

Načelo enakovrednosti pomeni, da morajo imeti končni uporabniki invalidi možnost dostopa do služb za pomoč v sili prek elektronskih komunikacijskih storitev na način, ki je funkcionalno enakovreden dostopu do služb za pomoč v sili, zagotovljenemu drugim končnim uporabnikom, ki kličejo na številko „112“.

Glede na to pravno ozadje morajo države članice uvesti rešitve za dostopnost, ki posnemajo dvosmerno govorno komunikacijo (so ji enakovredne), zagotovljeno ob klicu na številko „112“. Te rešitve morajo omogočati dvosmerno komunikacijo prek besedila ali videa, tudi pri gostovanju. V skladu z načelom enakovrednosti bi morale države članice zagotoviti, da je lokacija kličočega na voljo najustreznejšemu centru za obveščanje, da lahko službe za pomoč v sili učinkovito posredujejo. Zaradi rednega spremljanja skladnosti s temi pravili je Komisija julija 2019 začela postopek za ugotavljanje kršitev proti Češki, Nemčiji in Španiji zaradi neenakovrednega dostopa za končne uporabnike invalide[26]. Od takrat je Španija sprejela ukrepe, s katerimi so bili odpravljeni razlogi za pomisleke Komisije, medtem ko Češka in Nemčija še izvajata ukrepe za odpravljanje teh pomislekov.

Države članice so uvedle širok nabor rešitev glede dostopnosti, da bi končnim uporabnikom invalidom omogočile dostop do služb za pomoč v sili: besedilna sporočila v realnem času, storitev celotnega pogovora[27], sporočila SMS, aplikacije za pomoč v sili, spletne storitve, storitve prenosa, dostop s posebnih naprav, elektronska pošta ali telefaks.

[25] V Italiji so na primer gostujoči uporabniki iz EU na splošno opravili več klicev na nacionalne številke (169 681) kot klicev na številko „112“ (93 699). Na Cipru pa klici gostujočih uporabnikov iz EU na nacionalne številke (251) predstavljajo le majhen delež v primerjavi s klici na številko „112“ (26 520). Podobno velja v Luksemburgu, kjer so gostujoči uporabniki iz EU številko „112“ poklicali štirikrat pogosteje kot nacionalne številke (6 353 v primerjavi s 1 565).

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

[27] Kakor je opredeljeno v členu 2 EZEK: (35) „storitve celotnega pogovora“ pomeni multimedijsko storitev pogovora v realnem času, ki zagotavlja dvosmeren simetričen prenos videa, besedila in glasu v realnem času med uporabniki na dveh ali več lokacijah.

Najpogosteje uporabljena tehnologija je SMS, in sicer je v uporabi v 23 državah članicah[28], na Islandiji in Norveškem. Tehnologija SMS zagotavlja dvosmerno besedilno interakcijo med osebo, ki opozori službe za pomoč v sili, in centrom za obveščanje. V nekaterih državah članicah SMS v sili na pametnih telefonih Android ustvari natančno lokacijo z naprednim določanjem lokacije mobilne naprave na podlagi podatkov iz mobilne naprave, ki se pošlje centru za obveščanje. Ta funkcija še ni na voljo za naprave iOS.

Aplikacije za klic v sili se uporabljajo v 17 državah članicah in na Islandiji[29] ter lahko, odvisno od svoje zasnove, sprožijo klice v sili ali uporabljajo komunikacijo prek sporočil SMS, lahko pa služijo tudi kot platforma za zagotavljanje najsodobnejše komunikacije s prenosom besedila ali celotnega pogovora v realnem času. Poleg tega lahko aplikacije prek podatkovnega kanala zagotovijo natančno lokacijo, pridobljeno iz mobilnih naprav, na podlagi podatkov GNSS/brezžičnega omrežja za določanje položaja (5–100 m).

Storitve prenosa za končne uporabnike invalide lahko posredujejo tudi prenos za dostop do služb za pomoč v sili. V teh primerih se lokacija uporabnika v državah članicah še ne uporablja, vendar bi to moralo biti tehnično izvedljivo.

Telefaks se uporablja v več državah članicah. To pa, za razliko od učinkovitosti klica na številko „112“, ne zagotavlja hitre dvosmerne komunikacije, ki je potrebna v nujnih primerih. Podobno tudi elektronska pošta, ki se omenja kot rešitev za dostopnost v nekaterih okoliščinah, centru za obveščanje ne omogoča samodejnega določanja lokacije uporabnika.

Z 21. decembrom 2020 bo treba za končne uporabnike invalide začeti izvajati spremenjen in okrepljen pravni okvir iz člena 109(5) EZEK. EZEK zahteva, da so ukrepi za končne uporabnike invalide v skladu s pravom Unije o harmonizaciji zahtev glede dostopnosti proizvodov in storitev[30], da se zagotovi interoperabilnost med državami članicami in, kjer je to izvedljivo, prepreči predhodna registracija za dostop do služb za pomoč v sili z alternativnimi načini komunikacije v sili. Evropski akt o dostopnosti določa, da mora biti za razpoložljivost komunikacije v sili poleg glasu zagotovljeno besedilno sporazumevanje v realnem času ali, kjer je na voljo video, sinhronizacija v okviru storitve celotnega pogovora[31]. Nacionalni sistemi centrov za obveščanje bodo morali te zahteve začeti izpolnjevati[32] do 28. junija 2025. Zahteva tudi, da se na komunikacijo v sili na enotno evropsko številko za klic v sili „112“ ustrezno odgovori z istimi komunikacijskimi sredstvi, prek katerih je bila prejeta, in sicer z uporabo sinhroniziranega glasu in besedila (vključno z besedilom v realnem času) ali, kadar je na voljo video, z glasom, besedilom (vključno z besedilom v realnem času) in videom, sinhroniziranim kot popolni pogovor. Državam članicam je na voljo tudi možnost, da ustrezno nadgradnjo svojih sistemov centrov za obveščanje odložijo do 28. junija 2027.

Poleg tega države članice v skladu s členom 109(7) EZEK zagotovijo, da so končni uporabniki ustrezno obveščeni o obstoju in uporabi enotne evropske številke za klic v sili „112“ ter njenih elementih dostopnosti, vključno s pobudami, ki so posebej namenjene

[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.

[30] Evropski akt o dostopnosti, Direktiva (EU) 2019/882 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. aprila 2019 o zahtevah glede dostopnosti za proizvode in storitve (UL L 151, 7.6.2019, str. 70).

[31] Člen 4(1) evropskega akta o dostopnosti in Priloga I, oddelek IV, točka (a).

[32] Člen 4(8) evropskega akta o dostopnosti in Priloga I, oddelek V.

osebam, ki potujejo iz ene države članice v drugo, in končnim uporabnikom invalidom. Te informacije se zagotovijo v dostopni obliki, ki upošteva različne vrste invalidnosti. Člen 14 uredbe o gostovanju[33] to določbo krepi le v zvezi z možnostjo dostopa do služb za pomoč v sili z „brezplačnim klicem na evropsko številko za klic v sili 112“. V praksi gostujoče končne uporabnike njihov mobilni operater obvesti le o možnosti glasovnega klica na številko „112“. Končnih uporabnikov invalidov njihovi mobilni operaterji ne obvestijo o sredstvih za dostop do komunikacije v sili v obiskani državi EU.

Končni uporabniki invalidi nimajo enakih možnosti dostopa, zlasti med gostovanjem. Če ti končni uporabniki ne morejo klicati na številko „112“, se morajo zanašati na nacionalno razdrobljene rešitve, ki pogosto niso enakovredne dvosmerni govorni komunikaciji. To stanje ne ustreza razpoložljivosti usklajene enotne evropske številke za klic v sili „112“ za druge končne uporabnike. Gostujoči končni uporabniki nimajo vedno dostopa do služb za pomoč v sili v obiskanih državah članicah in niso obveščeni o možnih načinih dostopa.

Le devet držav članic (BE, BG, ES, FR, IT, LV, MT, NL, PT) je poročalo o uvedbi sredstva za dostop, ki zagotavlja osnovne funkcije interaktivne komunikacije in lokacije uporabnika, ki bo na voljo gostujočim končnim uporabnikom. Vse te obiskane države članice navajajo, da ne morejo zagotoviti, da domači operater končnemu uporabniku ne bi zaračunal uporabe alternativnih načinov dostopa. To je mogoče pojasniti z omejeno jurisdikcijo in premajhnimi zmogljivostmi za spremljanje.

Člen 109(5) EZEK določa, da je treba zagotoviti dostop do služb za pomoč v sili, kadar je to izvedljivo, brez predhodne registracije. V primeru nacionalnih aplikacij za klic v sili, namenjenim končnim uporabnikom invalidom, bi to pomenilo, da bi se lahko domača aplikacija v obiskani državi članici EU uporabljala za dostop do služb za pomoč v sili[34].

Obstoječi sistemi centrov za obveščanje še ne morejo obravnavati in obdelovati komunikacij v sili, ki so povsem dostopne končnim uporabnikom invalidom. Uvedba najsodobnejše besedilne komunikacije in storitve celotnega pogovora v realnem času zahteva nadgradnjo sistema centrov za obveščanje na omrežje , ki temelji izključno na internetnem protokolu, z medsebojno povezanimi centri za obveščanje, ki bi lahko ustrezno usmerjali in obdelovali komunikacije v sili na podlagi internetnega protokola.

Pregled alternativnih načinov dostopa za končne uporabnike invalide, ki se trenutno uporabljajo v EU, je predstavljen v Prilogi II.

10. SKLEPI

Evropa, pripravljena na digitalno dobo, bi morala zagotoviti učinkovit dostop do služb za pomoč v sili, prilagojen vsem državljanom. Od uvedbe enotne evropske številke za klic v sili[35] leta 1991 je bil cilj zakonodajalcev EU zagotoviti, da ima vsak državljan v sili čim hitrejši dostop do služb za pomoč v sili. To poročilo kaže, da imajo obravnavanje

[33] Uredba (EU) št. 531/2012 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. junija 2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (UL L 172, 30.6.2012, str. 10).

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

[35] 91/396/EGS: Odločba Sveta z dne 29. julija 1991 o uvedbi enotne evropske številke za klic v sili, UL L 217, 6.8.1991.

komunikacij v sili, razpoložljivost natančnih informacij o lokaciji kličočega, razpoložljivost enakovrednih načinov dostopa za končne uporabnike invalide in dostop za gostujoče končne uporabnike pomembno vlogo za učinkovitost in hitrost ukrepov pomoči, ki jih izvajajo službe za pomoč v sili. Potencial digitalnih tehnologij bi bilo mogoče v celoti izkoristiti le, če bodo službe za komunikacijo v sili kakor tudi nacionalni sistemi centrov za obveščanje lahko izkoristili tehnološki razvoj. Ta cilj zahteva, da vse države članice vzpostavijo omrežja, ki temeljijo izključno na internetnem protokolu, z medsebojno povezanimi centri za obveščanje, da se zagotovi presežna zmogljivost sistemov in, kar je najpomembneje, učinkovita obravnava vseh oblik komunikacije v sili – klicev, besedila v realnem času in storitve celotnega pogovora.

Glavne ugotovitve:

- Klici v sili na enotno evropsko številko za klic v sili „112“ so predstavljali 56 odstotkov vseh klicev v sili: od skupno 267 milijonov klicev v EU je bilo 150 milijonov klicev opravljenih na številko „112“. Ocenjuje se, da so gostujoči končni uporabniki opravili 2,3 milijona klicev v sili, od tega 1,5 milijona klicev na številko „112“.

- Uporaba določanja lokacije kličočega, pridobljene iz mobilne naprave, se je v EU še naprej povečevala. Leta 2020 so poleg sedmih držav članic, ki so uvedle napredno določanje lokacije mobilne naprave v okviru projekta HELP112 II, ki ga je financirala Komisija, rešitev za določanje lokacije uporabljale še štiri države članice: Češka, Grčija, Latvija in Romunija. V septembru 2020 so 19 držav članic ter Islandija in Norveška zagotavljale, da njihovi sistemi centrov za obveščanje omogočajo napredno določanje lokacije mobilne naprave. Le šest držav članic pa je potrdilo, da je določanje lokacije, pridobljene iz mobilne naprave, na voljo za gostujoče končne uporabnike. Zaradi omejitev jurisdikcije in premajhnih zmogljivosti za spremljanje obiskane države članice ne morejo zagotoviti, da je prenos lokacije kličočega za končnega uporabnika brezplačen.

- Po ocenah bi lahko z uvedbo naprednega določanja lokacije mobilne naprave v desetletnem obdobju v EU rešili skupno več kot 10 000 življenj. Obenem bi lahko uvedba naprednega določanja lokacije mobilne naprave pozitivno vplivala[36] na skupno več kot 100 000 življenj v EU.

- Končni uporabniki invalidi nimajo povsem enakovrednih možnosti dostopa do služb za pomoč v sili, zlasti med gostovanjem. Če ti končni uporabniki ne morejo klicati na številko „112“, se morajo zanašati na nacionalno razdrobljene rešitve. To stanje ne ustreza razpoložljivosti usklajene enotne evropske številke za klic v sili „112“ za druge končne uporabnike in predstavlja znatno vrzel v dostopnosti služb za pomoč v sili. Gostujoči končni uporabniki nimajo vedno dostopa do služb za pomoč v sili v obiskanih državah članicah in niso obveščeni o razpoložljivih načinih dostopa.

- Komisija redno spremlja, ali države članice izpolnjujejo obveznosti v zvezi z delovanjem številke „112“. Na podlagi spremljanja je Komisija julija 2019 začela

[36] Pozitiven vpliv pomeni manj poškodb zaradi hitrejšega posredovanja služb za pomoč v sili, ki ga omogočata natančna lokacija in najdba poškodovane osebe.

postopek za ugotavljanje kršitev proti več državam članicam in si še naprej prizadeva za popolno skladnost, da bi državljani EU bili deležni vseh koristi.

Prihodnji ukrepi in mejniki:

- Države članice morajo prenesti in izvajati potrebne ukrepe za izpolnjevanje zahtev EZEK in zlasti člena 109 o komunikaciji v sili in enotni evropski številki za klic v sili. Vsi končni uporabniki, vključno s končnimi uporabniki invalidi, kjer koli v Evropski uniji že so, bi morali imeti možnost, da od služb za pomoč v sili učinkovito zahtevajo in dobijo pomoč.

- Da bi to omogočili, bodo morale države članice uvesti natančno določanje lokacije kličočega za vse končne uporabnike in enakovredna sredstva za dostop za končne uporabnike invalide, vključno s tistimi, ki potujejo v drugo državo članico EU.

- Države članice morajo posodobiti svoje sisteme centrov za obveščanje, da bi zagotovile njihovo primernost za digitalno dobo.

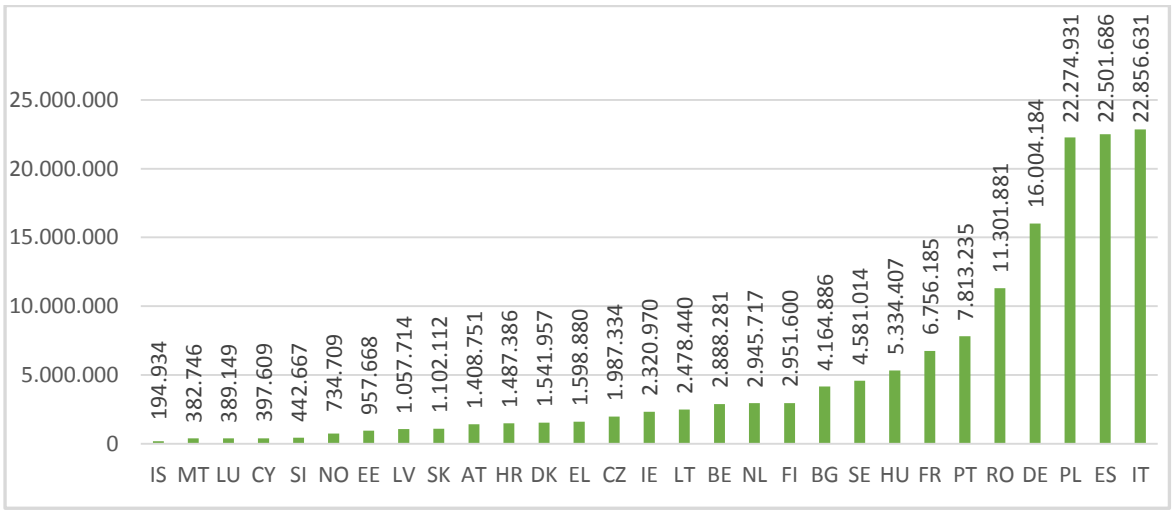
- Komisija je ustanovila strokovno skupino za komunikacije v sili[37], ki bo sodelovala z državami članicami, da bi jim pri tem procesu pomagala. Poleg tega namerava Komisija izvesti študijo za opredelitev tehničnih in regulativnih rešitev, ki bi izboljšale dostop do služb za pomoč v sili. Komisija bo uporabila nedavne izkušnje, pridobljene v krizi zaradi COVID-19, pri vzpostavitvi digitalne infrastrukture, ki bo olajšala interoperabilnost nacionalnih mobilnih aplikacij za sledenje stikom in opozarjanje. Kot pri aplikacijah za sledenje bi morali imeti vsi končni uporabniki možnost, da svoje nacionalne aplikacije za klic v sili uporabljajo v drugi obiskani državi članici EU.

- Cilj Komisije je zagotoviti, da bi vsi državljani, tudi tisti, ki potujejo znotraj Evropske unije, imeli učinkovit dostop do služb za pomoč v sili, vključno z usklajenimi tehničnimi rešitvami. Zato Komisija pripravlja pobudo z delegiranim aktom v skladu s pooblastilom iz člena 109(8) EZEK.

[37] Sklep Komisije C(2020)1133 z dne 3. marca 2020 o ustanovitvi skupine strokovnjakov za komunikacije v izrednih razmerah, glej tudi register strokovnih skupin Komisije in drugih podobnih subjektov.

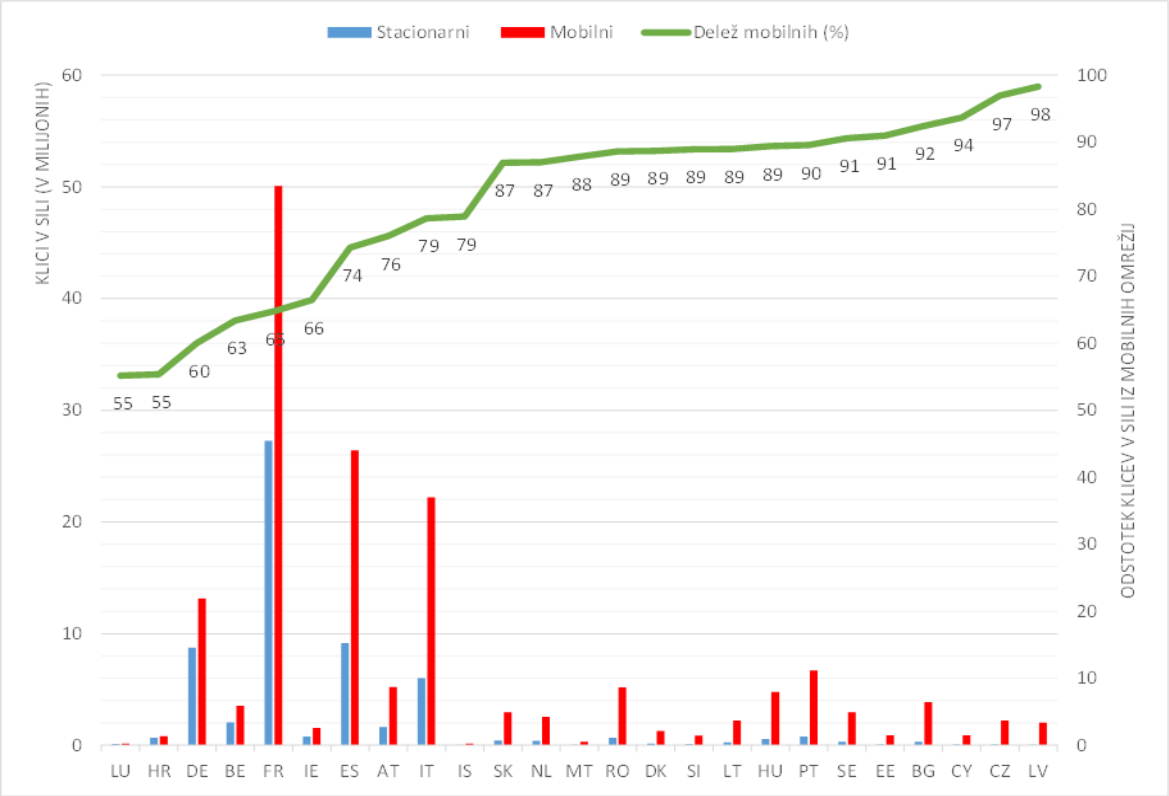
PRILOGA I – STATISTIČNI PODATKI O UČINKOVITOSTI UVAJANJA ŠTEVILKE „112“

Skupno število klicev na številko „112“ je leta 2019 doseglo 149 928 021, skupno število klicev v sili pa je bilo 266 853 441.



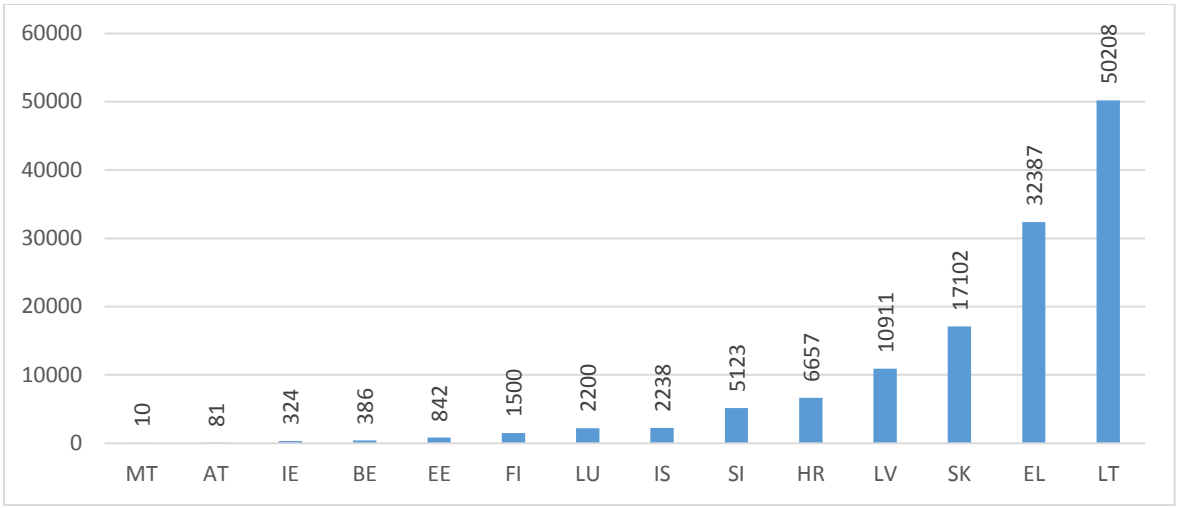
Slika 7. Število klicev na številko „112“

24 držav članic[38] je poročalo o številu klicev v sili iz stacionarnih in mobilnih omrežij v obdobju poročanja.

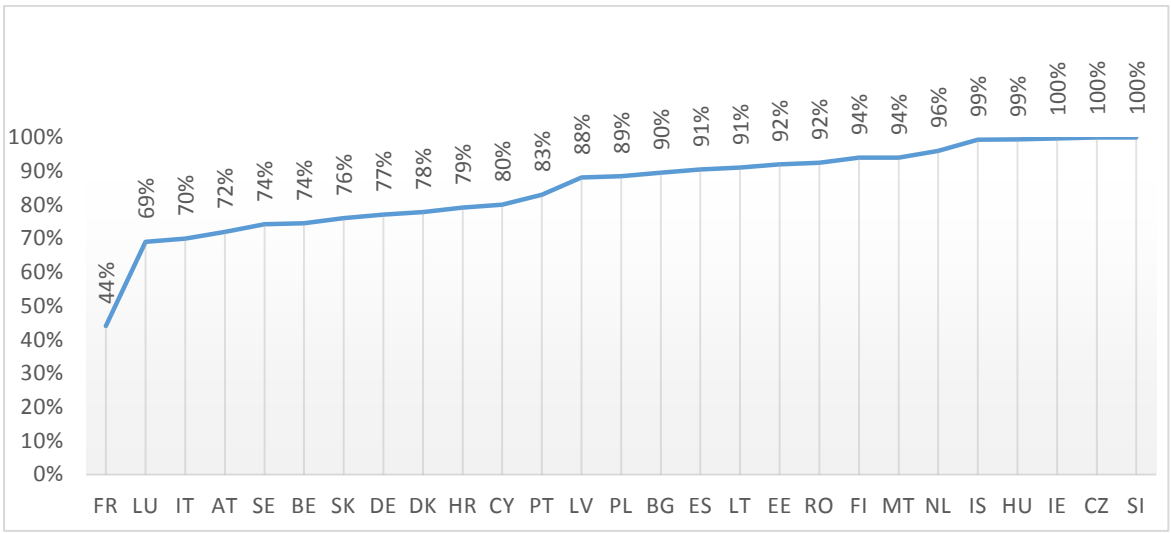


Slika 8. Število klicev v sili na številko „112“ iz stacionarnih in mobilnih omrežij

[38] Finska, Grčija in Poljska niso sporočile podatkov.



Slika 9. Komunikacija v sili s sporočili SMS



Slika 10. Odstotni delež klicev v sili, na katere je odgovorjeno v 10 sekundah

PRILOGA II – ALTERNATIVNI NAČINI DOSTOPA DO SLUŽB ZA POMOČ V SILI V DRŽAVAH ČLANICAH EU IN DRŽAVAH EGP

	Funkcija je na voljo
	Funkcija ni na voljo

	Način dostopa	Interaktiven	Lokacija uporabnika	Brez registracije	Brezplačen	Dostop do gostovanja	Brezplačno gostovanje	Število dostopov
AT	SMS na 0800-133133							81
	Telefaks na 0800-133133							0
	Elektronska pošta							26
BE	SMS na kratko številko							386
	Aplikacija 112.be							N/R
	Faks na 112 ali 101							N/R
BG	Aplikacija 112 Bulgaria							424
	Spletna storitev							
CY	Telefaks na 1408 ali 1409							N/R
	SMS na 112 (samo za operaterja Cyta)							N/R
	Aplikacija							N/R
	E-pošta policiji							N/R
	Splošna storitev prenosa za dostopnost							N/R
CZ	SMS na 112							N/R
	Aplikacija							N/R
	Spletni dostop do služb za pomoč v sili							N/R
	Splošna storitev prenosa za dostopnost							N/R
	Storitev prenosa – specializirane naprave (stacionarne)							N/R
	Elektronska pošta							N/R
	Telefaks							N/R
DE	Faks na 112 ali 100							N/R
	Storitev prenosa							315
DK	SMS na dolgo številko							N/R
	Splošna storitev prenosa za dostopnost							N/R

	Način dostopa	Interaktiven	Lokacija uporabnika	Brez registracije	Brezplačen	Dostop do gostovanja	Brezplačno gostovanje	Število dostopov
	Aplikacija za nujne primere							N/R
EE	SMS na 112							15
EL	SMS na 112							N/R
	Elektronska pošta							N/R
	Telefaks na kratko številko							N/R
ES	Regionalni SMS na dolgo številko							220
	Regionalne aplikacije za nujne primere							1900
	Specializirana storitev prenosa v sili (videoklic)							100
	Regionalne specializirane storitve prenosa v sili							2000
	Specializirana storitev prenosa v sili							350
	Aplikacija za nujne primere							50
FI	SMS na 112							1500
	Aplikacija 112 Suomi							N/R
FR	SMS na 114							10 048
	Telefaks na 114							164
	Elektronska pošta							N/R
	Aplikacija za nujne primere							5 397
	Spletna aplikacija							
HR	SMS na 112							17
	Telefaks na 112							0
HU	SMS na 112							30 263
	Aplikacija 112-SOS							
IE	SMS na 112							324
	Specializirana storitev prenosa v sili							N/R
	Splošna storitev prenosa za dostopnost							N/R
IT	Aplikacija Flag Mii							N/R
	Aplikacija Where ARE U							N/R
	Policijska aplikacija za nujne primere							N/R
LT	SMS na 112							50 208
LU	SMS na 112 in 113							N/R

	Način dostopa	Interaktiven	Lokacija uporabnika	Brez registracije	Brezplačen	Dostop do gostovanja	Brezplačno gostovanje	Število dostopov
	Aplikaciji GouvAlert in Echo 112							N/R
	Specializirane stacionarne naprave							N/R
	Elektronska pošta							N/R
	Telefaks na 112							N/R
LV	SMS na 112							10 911
	Aplikacija za nujne primere							N/R
MT	Aplikacija 112.mt							145
	Spletna storitev 112.mt							
	SMS na dolgo številko							10
NL	Aplikacija za nujne primere							N/R
	Spletni dostop do služb za pomoč v sili							N/R
	SMS na 112							N/R
	Specializirana storitev prenosa v sili							N/R
	Splošna storitev prenosa za dostopnost							N/R
PL	Aplikacija Alarm 112							772
PT	SMS na dolgo številko							N/R
	Aplikacija za nujne primere							N/R
RO	SMS na 113							51
SE	SMS na 112							138
	Specializirane stacionarne naprave							0
	Splošna storitev prenosa							Video: 325, besedilo: 328
SI	SMS na 112							5 123
SK	SMS na 112							17 102
	Aplikacija 155.sk							141
IS	SMS na 112							2 238
	112 Döff in SOS Islandija							50
NO	SMS 112							N/R