COMISIA
EUROPEANĂ

Bruxelles, 15.12.2020
COM(2020) 808 final

RAPORT AL COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIU

privind eficacitatea punerii în aplicare a numărului european unic pentru apeluri de urgență „112”

1. INTRODUCERE

Prezentul raport analizează eficacitatea punerii în aplicare a numărului european unic pentru apeluri de urgență „112”, în conformitate cu articolul 109 alineatul (4) din Codul european al comunicațiilor electronice[1] (CECE). Raportul se bazează pe răspunsurile transmise de statele membre și de două țări SEE, Islanda și Norvegia, la chestionarul[2] prezentat Comitetului pentru comunicații (COCOM)[3] referitor la punerea în aplicare a comunicațiilor de urgență și a numărului european pentru apeluri de urgență „112”. Această colectare de date a reprezentat cel de al paisprezecelea exercițiu de acest tip realizat de serviciile Comisiei începând cu 2007.

În temeiul articolului 109 alineatul (4) din CECE, Comisia trebuie să prezinte Parlamentului European și Consiliului, până la 21 decembrie 2020 și, ulterior, la fiecare doi ani, un raport privind eficacitatea punerii în aplicare a numărului european unic pentru apeluri de urgență „112”.

Colectarea datelor s-a bazat pe întrebări specifice care servesc la evaluarea nivelului de punere în aplicare a cerințelor legislației UE, precum și a gradului de îmbunătățire a sistemelor centrelor naționale de preluare a apelurilor de urgență (*Public Safety Answering Point* – PSAP). Perioada de raportare pentru datele cantitative (de exemplu, numărul de apeluri de urgență la „112”) este cuprinsă între 1 ianuarie 2019 și 31 decembrie 2019. Atunci când se evaluează disponibilitatea unui sistem (de exemplu, utilizarea unei soluții de localizare a apelantului, a unei aplicații etc.), cele mai recente informații disponibile se reflectă în prezentul raport. Statele membre și observatorii COCOM din țările candidate și țările SEE au fost invitați la 10 iunie 2020 să își prezinte răspunsurile până la 4 septembrie 2020.

Statele membre au fost invitate să își dezvolte propriile instrumente de măsurare pentru monitorizarea unei serii de indicatori, astfel încât să furnizeze date exacte cu privire la funcționarea sistemelor lor 112. Pe parcursul raportului, statele membre sunt menționate cu privire la o evaluare calitativă sau cantitativă în măsura în care acestea au furnizat serviciilor Comisiei datele relevante. Datele statistice detaliate sunt incluse în anexele la prezentul raport.

2. APELURILE LA „112”

În 2019, utilizatorii finali din UE au apelat numărul european unic pentru apeluri de urgență „112” de aproximativ 150 de milioane de ori. Deși numărul apelurilor la „112” s-a menținut la același nivel precum în anul anterior[4], numărul total al apelurilor de urgență a scăzut cu 4,5 %, până la 267 de milioane. Apelurile la „112” au reprezentat 56 % din totalul apelurilor de urgență.

[1] Directiva (UE) 2018/1972 a Parlamentului European și a Consiliului din 11 decembrie 2018 de instituire a Codului european al comunicațiilor electronice (JO L 321, 17.12.2018, p. 36).

[2] COCOM20-19.

[3] Comitetul pentru comunicații instituit în temeiul articolul 118 din CECE.

[4] Apelurile efectuate în Regatul Unit au fost deduse din totalul apelurilor din anul de referință.

„112” este numărul unic pentru apeluri de urgență în Danemarca, Estonia, Finlanda, Malta, Țările de Jos, Portugalia, România și Suedia și, dintre țările SEE, în Islanda. Cu toate acestea, doar 20 % dintre apelurile la „112” din UE sunt plasate în aceste țări. Marea majoritate a apelurilor la „112” sunt plasate în state membre în care încă sunt utilizate numerele naționale. În aceste state membre, utilizarea numărului european unic pentru apeluri de urgență variază în mare măsură, de la 9 % în Franța la 99 % în Bulgaria.

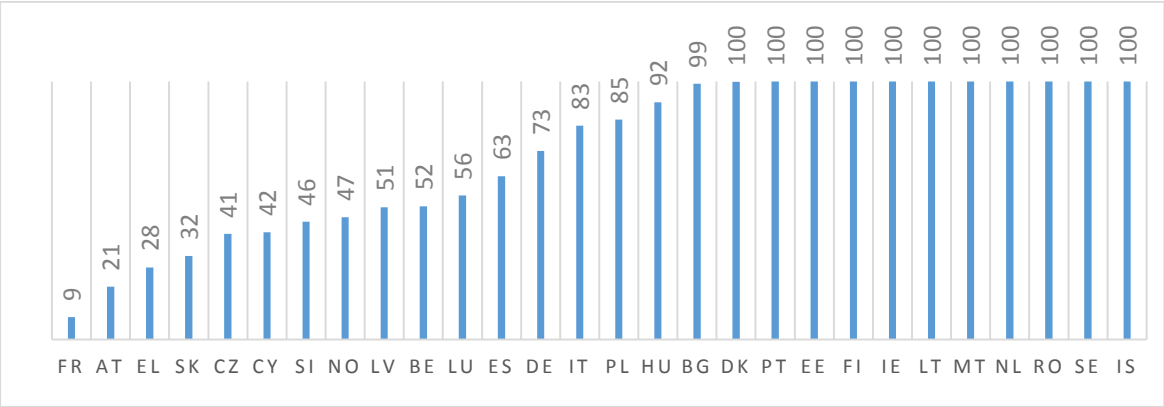


Figura 1. Procentul apelurilor la „112”

Numărul apelurilor la „112” depinde de nivelul de sensibilizare a utilizatorilor finali cu privire la disponibilitatea numărului „112”, dar și de coexistența numerelor naționale existente. În statele membre în care încă există numere naționale, utilizarea numărului „112” depinde de eficacitatea organizării sistemului PSAP.

În țările în care fiecare serviciu de urgență are propriul său PSAP, ar trebui să se asigure faptul că apelurile la „112” sunt transferate către serviciul de urgență cel mai adecvat și gestionate efectiv de acesta. Punerea în aplicare de ultimă generație a sistemelor PSAP naționale asigură o gestionare interconectată și redundantă atât a apelurilor la „112”, cât și a apelurilor la numerele naționale, oferind în același timp acces la toate serviciile de urgență implicate. Astfel de sisteme ar trebui să pună în aplicare o funcție de rutare adaptată la evoluțiile tehnologice actuale, care să asigure că toate comunicațiile de urgență – apeluri, pe bază de text, video, inclusiv cele care provin de la furnizori de servicii de comunicații electronice independenți de rețea – sunt gestionate de cel mai adecvat PSAP și cel mai adecvat serviciu de urgență.

Apelurile efectuate de pe telefoanele mobile au depășit în mare măsură numărul de apeluri telefonice efectuate de pe telefoane fixe. În medie, 73 % dintre apelurile telefonice au fost plasate de pe telefoane mobile. Cu toate acestea, utilizarea telefoanelor mobile în scopul comunicațiilor de urgență variază semnificativ de la un stat membru la altul, de la 55 % în Croația și Luxemburg, la 97 % în Cehia și 98 % în Letonia.

Penetrarea tot mai mare a telefoanelor mobile, în special a telefoanelor inteligente, demonstrează importanța asigurării unui acces neîntrerupt la serviciile de urgență în rețelele mobile. Aceasta indică, de asemenea, că volumul tot mai mare de date și caracteristici obținute atât din rețea, cât și pe baza telefonului utilizatorului final ar putea spori eficacitatea comunicațiilor de urgență (de exemplu, localizarea apelantului, comunicații text și video pentru utilizatorii finali cu dizabilități, localizarea verticală (axa z) și alte date contextuale).

Ponderea apelurilor false[5] în numărul total de apeluri de urgență variază considerabil de la un stat membru la altul[6], ajungând la 78 % în Grecia. Unele state membre nu permit efectuarea de apeluri de pe telefoane fără cartele SIM, pentru a reduce riscul unor apeluri false care ar putea împovăra sistemul PSAP. Cu toate acestea, în majoritatea statelor membre (19)[7] și în Islanda, accesul la serviciile de urgență de pe telefoanele fără cartelă SIM este obligatoriu.

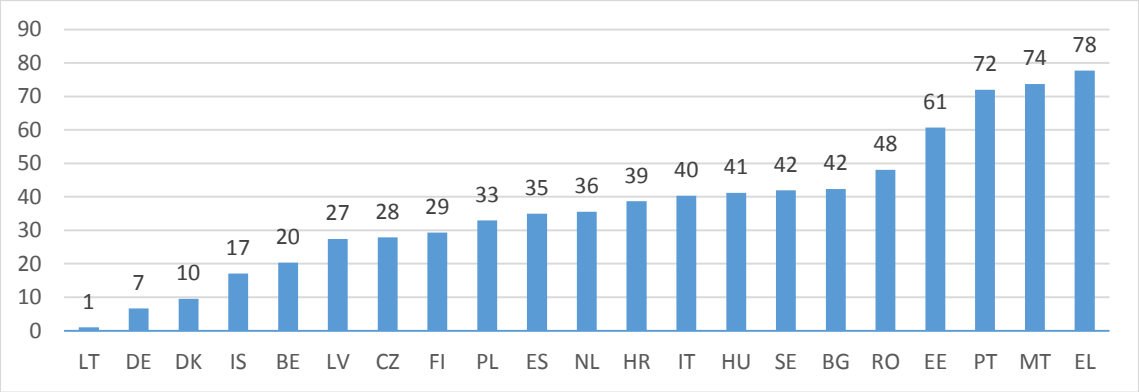


Figura 2. Apeluri false către numerele pentru apeluri de urgență (%)

În temeiul articolului 109 din CECE, statele membre pot stabili alte mijloace de comunicare în caz de urgență decât apelurile la „112”. În prezent, statele membre utilizează comunicarea prin SMS și aplicații mobile, ca mijloc de acces alternativ disponibil pentru toți utilizatorii finali.

13 state membre și Islanda au prevăzut comunicații de urgență bazate pe SMS pentru toți utilizatorii finali[8]. În 10 state membre[9] și Islanda, mesajul SMS de urgență este trimis la „112”. Numărul comunicațiilor de urgență prin SMS variază semnificativ în funcție de nivelul de promovare a acestui tip de comunicație de urgență, de la câteva la zeci de mii. 9 state membre și Islanda confirmă faptul că transmiterea mesajului SMS de urgență este asigurată în mod gratuit.

Pe lângă posibilitatea de a accesa serviciile de urgență apelând la „112”, 14 state membre[10] și Islanda au recurs la aplicații naționale sau regionale puse la dispoziția tuturor utilizatorilor finali[11], care permit comunicațiile de urgență. Aceste mijloace de acces, în funcție de modul în care sunt concepute, permit utilizatorilor finali să facă schimb de informații suplimentare cu PSAP, să furnizeze, eventual, informații privind localizarea obținute pe baza telefonului

[5] Apelurile false sunt apelurile care nu sunt urmate de intervenții sau de asistență din partea PSAP sau a serviciilor de urgență. Apelurile care raportează un eveniment de urgență care au declanșat deja intervenția sau asistența din partea PSAP și care, prin urmare, nu declanșează o intervenție sau asistență separată nu vor fi considerate apeluri false.

[6] 20 de state membre și Islanda au furnizat informații cu privire la apelurile false.

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

[8] Comunicarea prin SMS este utilizată în unele state membre exclusiv pentru utilizatorii finali cu dizabilități, astfel cum se indică în secțiunea 8.

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

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

[11] Comunicarea bazată pe aplicații este utilizată în unele state membre exclusiv pentru utilizatorii finali cu dizabilități, astfel cum se indică în secțiunea 8.

sau să asigure o comunicare bazată pe mesaje text cu PSAP. Belgia și Polonia au confirmat că traficul de date generat de aplicația de urgență nu este taxat.

Apelurile eCall inițiate în mașini capabile să apeleze numărul de urgență „112” ar trebui direcționate în mod corespunzător către cel mai adecvat PSAP în cazul unui accident. Statele membre au trebuit să asigure că sistemul lor PSAP este pregătit să primească apeluri eCall începând cu 1 octombrie 2017[12]. Începând cu 31 martie 2018, producătorii de automobile[13] ar trebui să echipeze toate tipurile noi de vehicule M1 (autoturisme) și N1 (utilitare ușoare) cu sistemul eCall bazat pe serviciul 112 instalat la bordul vehiculului.

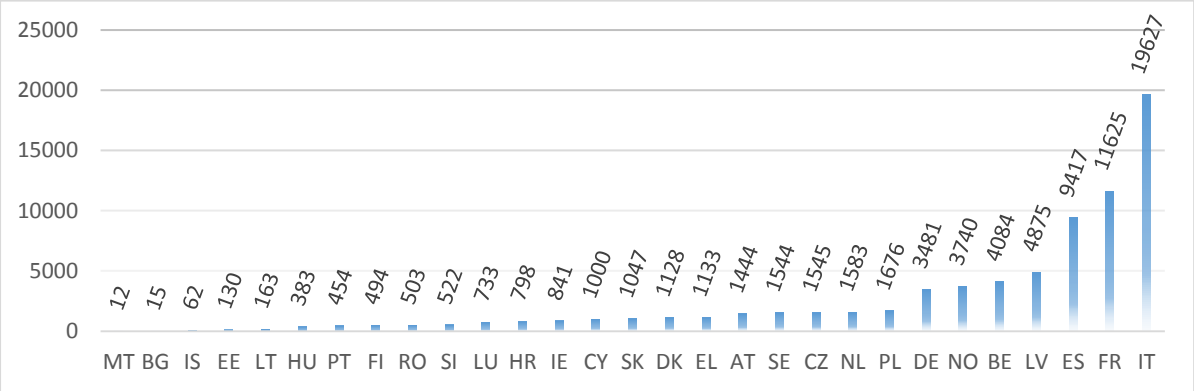


Figura 3. Numărul de apeluri eCall plasate în UE

Întrucât regulamentul relevant nu vizează decât tipurile noi de vehicule care trebuie să treacă printr-un proces de omologare de tip – așadar, nu toate vehiculele nou construite – efectele acestuia ar trebui să înceapă să se facă simțite numai odată cu creșterea numărului de vehicule noi pe stradă. Datele raportate de 27 de state membre, Islanda și Norvegia indică faptul că sistemul eCall este implementat în mod eficace.

3. TIMPUL DE RĂSPUNS[14]

21 de state membre, Islanda și Norvegia au raportat că timpul mediu de răspuns necesar pentru a intra în contact cu serviciile de urgență este de mai puțin de 10 secunde. În același timp, în 12 state membre și Islanda, cel puțin 90 % dintre apeluri sunt preluate în termen de 10 secunde.

[12] Decizia nr. 585/2014/UE, adoptată la 3 iunie 2014, prevede implementarea obligatorie, până la 1 octombrie 2017 cel târziu, a infrastructurii centrelor de preluare a apelurilor de urgență (PSAP) necesară pentru primirea și gestionarea apelurilor eCall la numărul 112 în UE, în conformitate cu specificațiile prevăzute în Regulamentul delegat (UE) nr. 305/2013.

[13] Regulamentul (UE) 2015/758 stabilește cerințele generale pentru omologarea CE de tip a vehiculelor cu privire la sistemele eCall bazate pe serviciul 112 instalate la bordul vehiculului, precum și a sistemelor, componentelor și unităților tehnice separate eCall bazate pe serviciul 112 instalate la bordul vehiculului.

[14] Timpul scurs între momentul în care apelul de urgență este prezentat la comutatorul PSAP din prima fază și momentul în care un operator uman din PSAP răspunde la acesta.

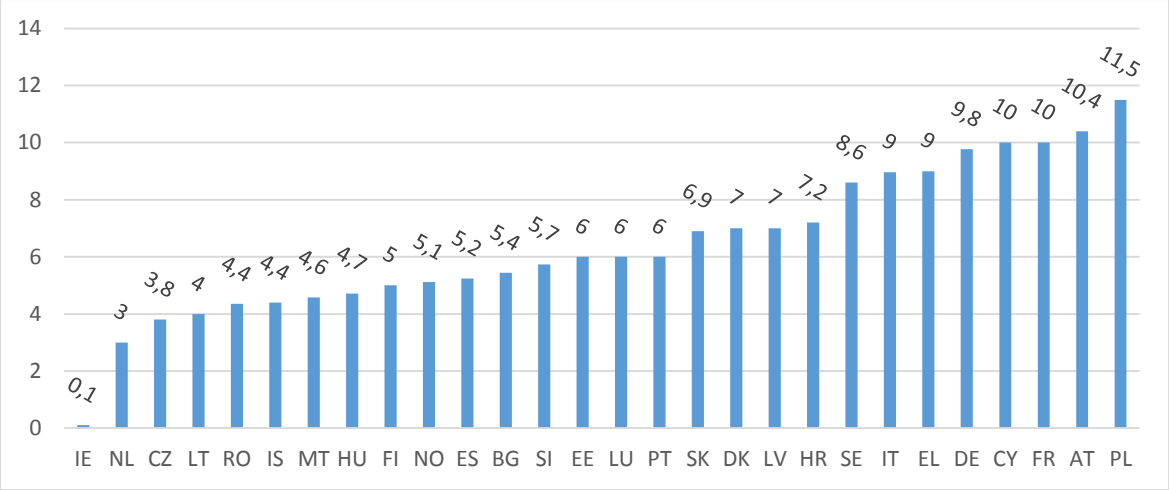


Figura 4. Timpul mediu de răspuns la apelurile de urgență (secunde)

4. RATA DE ABANDON AL APELURILOR

26 de respondenți au raportat[15] cu privire la apelurile care sunt prezentate comutatoarelor PSAP, dar care se încheie înainte de a fi preluate de un operator uman. Abandonarea apelului poate fi cauzată de probleme de rețea, congestia apelurilor, defecțiuni tehnice, capacitatea de gestionare sau deconectarea apelantului (eventual apelarea din greșeală) etc. Deși apelurile involuntare și deconectarea apelantului nu se află sub controlul operatorilor sistemului PSAP, lipsa capacității de gestionare atrage atenția asupra faptului că apelurile la „112” nu sunt preluate și gestionate în mod adecvat în sistemul PSAP național.

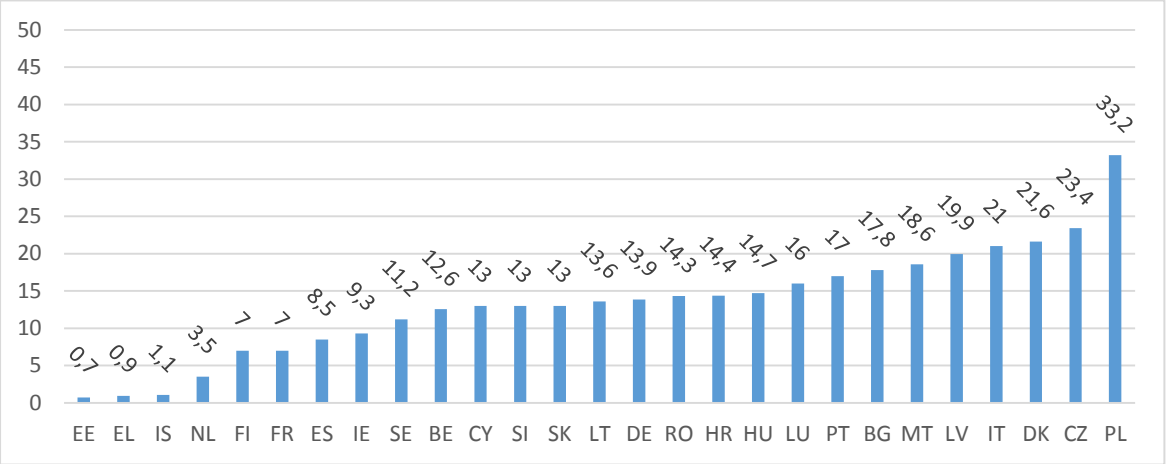


Figura 5. Procentul de apeluri abandonate către numere pentru apeluri de urgență

Deși comportamentul utilizatorilor finali și aspectele legate de rețea influențează atât timpii de răspuns, cât și ratele de abandon al apelurilor, organizarea și capacitățile sistemului PSAP național sunt decisive pentru eficacitatea gestionării apelurilor de urgență și a comunicațiilor de urgență prin mijloace de acces alternative. Cerințele de redundanță la nivelul PSAP ar

[15] Austria și Norvegia nu au raportat cu privire la aceste date.

asigura, în ultimă instanță, reziliența sistemului PSAP. Situații de urgență la scară largă – dezastre naturale, atacuri teroriste și, mai recent, izbucnirea crizei provocate de pandemia de COVID-19 – au demonstrat importanța îndeplinirii cerințelor de redundanță care asigură posibilitatea de a transfera traficul de comunicații de urgență către alte PSAP interconectate din sistem. Pentru a valorifica evoluțiile tehnologice, în mai multe state membre ale UE sunt utilizate rețele axate integral pe IP de PSAP interconectate pentru a asigura utilizarea eficientă a resurselor și, cel mai important, gestionarea în mod eficace a tuturor apelurilor de urgență.

5. LIPSA DISPONIBILITĂȚII INFORMAȚIILOR PRIVIND LOCALIZAREA APELANTULUI

Articolul 26 alineatul (5) din Directiva privind serviciul universal[16] prevede obligația operatorilor de comunicații electronice de a pune la dispoziție informațiile privind localizarea apelantului imediat ce apelul ajunge la autoritatea care se ocupă de apelul de urgență. Începând cu 21 decembrie 2020, articolul 109 din CECE prevede obligativitatea disponibilității pentru cel mai adecvat PSAP nu numai a informațiilor privind localizarea bazate pe rețea, ci și a celor mai exacte obținute în baza telefonului[17].

În majoritatea statelor membre raportoare[18], informațiile privind localizarea apelantului bazate pe rețea sunt indisponibile în cazul a mai puțin de 5 % dintre apeluri. Rate mai mari de nefurnizare a informațiilor privind localizarea apelantului au fost raportate pentru Ungaria (9 %), Italia (10 %), Spania (12 %), Polonia (13,5 %) și Letonia (21 %).

Disponibilitatea informațiilor privind locația obținute pe baza telefonului depinde de amploarea utilizării acestei funcții. În unele state membre, soluția de localizare mobilă avansată de urgență (*Advanced Mobile Location* – AML)[19] este utilizată pe cele mai populare două sisteme de operare mobile – Android și iOS – sau numai pe unul dintre acestea. Prin urmare, deși sistemul PSAP național este modernizat pentru a primi AML, se poate întâmpla totuși ca până la 60 %-70 % dintre apeluri să nu beneficieze de aceste informații foarte exacte privind locația[20]. Pe lângă localizarea utilizatorului final care plasează un apel la „112”, statele membre ar putea, de asemenea, să activeze AML pe telefoane Android pentru tipul de comunicații de urgență bazat pe SMS. Această funcție nu este încă disponibilă pentru iOS de la Apple.

Utilizatorii finali de servicii de roaming care vizitează alte state membre s-ar putea găsi într-o situație mai vulnerabilă în cazul unei urgențe, deoarece este posibil ca aceștia să nu fie în măsură să descrie exact locul în care se află. Deși AML este utilizată în 19 state membre și în Islanda și Norvegia, numai 6 state membre au confirmat că funcția care permite obținerea

[16] Directiva 2002/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de comunicații (JO L 108, 24.4.2002, p. 51).

[17] Deși exactitatea localizării pe baza rețelei poate varia de la 50 m la 40 000 m, informațiile obținute pe baza telefonului mobil indică o locație mult mai exactă până la 5 m.

[18] 22 de state membre au furnizat date relevante.

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

[20] Estonia (70 %), România (60 %), Suedia (45 %), Irlanda (43 %), Malta (36 %), Norvegia (30 %), Lituania (14 %).

locației pe baza telefonului este disponibilă pentru utilizatorii finali de servicii de roaming. Toate statele membre indică faptul că nu pot asigura că utilizatorul final nu este taxat de operatorul din țara de origine pentru transmiterea informațiilor privind localizarea apelantului obținute pe baza telefonului. Acest lucru poate fi explicat prin limitele privind jurisdicția și lipsa capacității de monitorizare.

Gradul ridicat de penetrare a telefoanelor inteligente oferă avantajul unor comunicații de urgență mai eficace prin punerea la dispoziție de informații exacte privind localizarea apelantului. Proiectul HELP112 II, finanțat de Comisia Europeană pentru implementarea AML în 7 state membre estimează că, într-un interval de 10 ani, AML ar putea salva între 8 620 și 10 530 de vieți în total în UE. În același timp, AML ar putea influența în mod pozitiv[21] între 88 360 și 104 640 de vieți în total în UE. Pentru a obține aceste avantaje, AML ar trebui să fie pusă în aplicare pe deplin în toate statele membre ale UE, inclusiv asigurând informații exacte gratuite privind localizarea apelantului pentru utilizatorii finali de servicii de roaming, care reprezintă aproximativ 1 % din totalul apelurilor de urgență plasate în UE.

6. ACURATEȚEA ȘI FIABILITATEA LOCALIZĂRII APELANTULUI

Articolul 26 alineatul (5) din Directiva privind serviciul universal prevede obligația statelor membre de a stabili criterii de acuratețe și fiabilitate ale informațiilor privind localizarea apelantului. În plus față de soluțiile bazate pe rețea utilizate în temeiul Directivei privind serviciul universal, CECE stabilește la articolul 109 alineatul (6) obligația statelor membre de a se asigura că informațiile privind localizarea pe baza rețelei și cele obținute pe baza telefonului sunt furnizate celui mai adecvat PSAP. Statele membre vor trebui să continue să stabilească criteriile de acuratețe și fiabilitate pentru localizarea apelantului, dacă este necesar după consultarea OAREC. Comisia a adoptat Regulamentul delegat 2019/320[22] care vizează sprijinirea obiectivelor de politică prevăzute în CECE. Actul împuternicește producătorii de telefoane inteligente să se asigure, ca o condiție de acces pe piață, că datele provenite de la sistemele globale de navigație prin satelit (GNSS), cel puțin de la Galileo al UE, și datele de la Wi-Fi, sunt puse la dispoziție în cadrul comunicațiilor de urgență. Aceasta permite localizarea telefonului inteligent și, prin urmare, a persoanei care îl deține, cu o acuratețe adecvată și efectivă. Acesta se aplică de la 17 martie 2022.

Localizarea pe baza rețelei

În toate statele membre, precum și în Islanda și Norvegia, locația apelantului din *rețele fixe* este dată de adresa instalației sau de adresa poștală/de facturare a apelantului.

Toate statele membre au raportat că, în ceea ce privește apelurile efectuate din *rețelele mobile*, locația este dată de identificatorul de celulă/sector (*Cell/sector ID*), care oferă o înaltă fiabilitate a datelor transmise operatorului PSAP. Acuratețea raportată variază între 500 m și

[21] Impactul pozitiv reprezintă reducerea numărului de vătămări ca urmare a unei intervenții mai rapide a serviciilor de ajutor de urgență, care poate fi asigurată prin localizarea exactă și găsirea victimei.

[22] Regulamentul delegat (UE) 2019/320 al Comisiei din 12 decembrie 2018 de completare a Directivei 2014/53/UE a Parlamentului European și a Consiliului în ceea ce privește aplicarea cerințelor esențiale menționate la articolul 3 alineatul (3) litera (g) din directiva respectivă, cu scopul de a asigura localizarea apelantului în cazul comunicărilor de urgență efectuate de pe dispozitive mobile (JO L 55, 25.2.2019, p. 1-3).

40 km, în funcție de densitatea rețelei, și anume de zona urbană sau rurală. Soluțiile cu o acuratețe mai mare utilizate pentru localizare pe baza rețelelor mobile sunt *Timing advance* (avans temporal), *Round trip time* (timpul de transmitere în buclă) sau *Sector ID* (identificator de sector). Aceste metode de poziționare îmbunătățesc în mod substanțial acuratețea localizării pe baza rețelei cu până la 50 de metri în unele cazuri.

Soluții de localizare obținute pe baza telefonului

În ceea ce privește soluțiile de localizare obținute pe baza telefonului, statele membre au raportat două tipuri de implementare descrise mai jos.

(a) soluția de localizare mobilă avansată de urgență (AML)

AML poate îmbunătăți nivelurile de acuratețe cu până la de 4 000 de ori, asigurând exactitate la sub 100 m[23]. Soluția nu ignoră informațiile privind localizarea bazate pe *Cell-Id* furnizate de rețea, ci le completează cu informațiile privind localizarea bazate pe GNSS sau Wi-Fi obținute pe baza telefonului. Pentru a pune datele GNSS în beneficiul cetățenilor UE, în special cele furnizate de sistemul UE de navigație prin satelit, Galileo, în noiembrie 2018, Comisia Europeană a semnat și a lansat proiectul de implementare a AML pe baza telefonului, cunoscut sub denumirea de HELP112 II. Consorțiul câștigător a inclus 7 state membre, și anume Croația, Danemarca, Franța, Germania, Ungaria, Portugalia și Suedia. În august 2020, proiectul a fost încheiat cu succes.

În 2020, pe lângă cele 7 de state membre care au participat la proiectul HELP112 II, alte 4 state membre au pus în aplicare soluția: Cehia, Grecia, Letonia și România. Începând din septembrie 2020, 19 state membre, Islanda și Norvegia asigură că soluția AML este activată în cadrul sistemului lor PSAP.

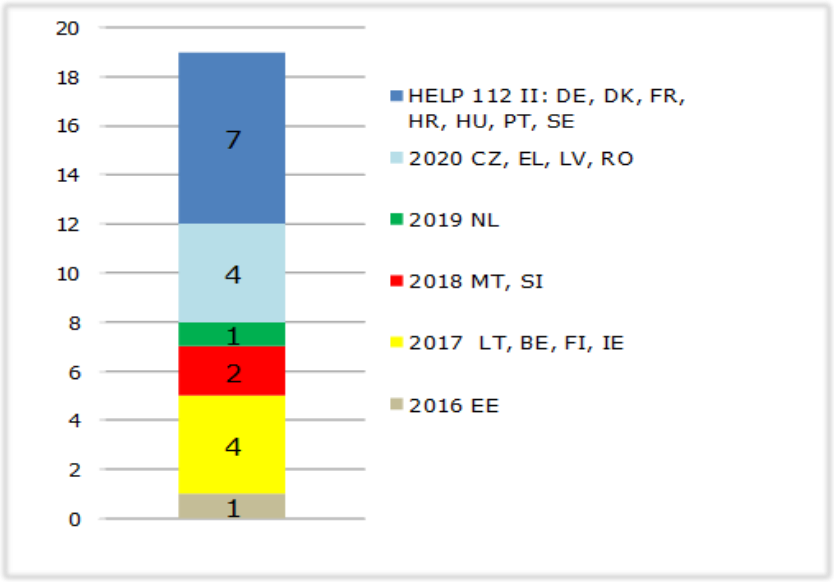


Figura 6. Implementarea AML în statele membre

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

(b) informațiile privind localizarea obținute pe baza telefonului prin intermediul unei aplicații pentru situații de urgență

Aplicațiile pentru situații de urgență utilizate la nivel național sau regional permit furnizarea unor informații mai exacte privind localizarea apelantului, pe baza capacității GNSS sau Wi-Fi a telefonului inteligent, comparativ cu cele furnizate prin soluții bazate pe rețele.

Totuși, aceste aplicații necesită o acțiune prealabilă din partea cetățeanului, spre deosebire de AML, întrucât trebuie să fie descărcate. Transmiterea datelor privind localizarea este posibilă numai atunci când conexiunea de date este activă.

7. TIMPUL MEDIU NECESAR PENTRU OBȚINEREA LOCAȚIEI APELANTULUI DE CĂTRE OPERATORUL 112

Articolul 26 alineatul (5) din Directiva privind serviciul universal prevede furnizarea instantanee a informațiilor privind localizarea apelantului către autoritatea care gestionează apelurile de urgență.

Comisia monitorizează periodic respectarea acestor obligații de către statele membre. Ca urmare a acestei monitorizări, în iulie 2019, Comisia a inițiat o procedură de constatare a neîndeplinirii obligațiilor împotriva Croației și a Greciei din cauza nefurnizării în timp util a locației apelantului. De atunci, preocupările exprimate de Comisie au fost abordate de aceste state membre.

Ca urmare a punerii în aplicare a sistemului de tip „*push*” sau a sistemului „*pull*” automat, toate statele membre au raportat un timp aproape instantaneu (până la 10 secunde) pentru furnizarea de informații referitoare la *localizarea apelantului pe baza rețelei*.

Dată fiind arhitectura sa inerentă, tehnologiile de *localizare pe baza telefonului* se bazează pe viteza telefoanelor pentru a obține parametrii de localizare relevanți din semnalele GNSS sau Wi-Fi. Pe baza rapoartelor prezentate de 15 state membre, s-a confirmat faptul că furnizarea informațiilor privind locația pe baza telefonului ar putea varia de la o furnizare aproape instantanee la o furnizare care ar putea dura până la 20 de secunde.

În temeiul articolului 109 alineatul (6) din CECE, statele membre au responsabilitatea de a se asigura că informațiile privind localizarea apelantului, atât cele obținute pe baza rețelei, cât și cele obținute pe baza telefonului, sunt puse la dispoziția celui mai adecvat PSAP imediat.

8. ACCESUL LA SERVICII DE URGENȚĂ ÎN ROAMING ÎN UE

Toate statele membre au raportat disponibilitatea accesului la „112” și la informațiile privind localizarea apelantului pe baza rețelei în cazul apelurilor în roaming.

11 state membre[24] și Islanda au furnizat informații cu privire la numărul de apeluri la „112” efectuate de utilizatori finali de servicii de roaming. Aceste state membre reprezintă o treime din apelurile de urgență la „112”. Pe baza acestor date, se poate extrapola că 1,09 % din

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

totalul apelurilor la „112” sunt plasate de utilizatori finali de servicii de roaming, aproximativ 1,5 milioane de apeluri la „112” în UE.

În statele membre în care se utilizează în continuare numerele naționale pentru apeluri de urgență, utilizatorii de servicii de roaming pot suna și la aceste numere. Deși datele raportate de 5 state membre nu sunt pe deplin concludente[25], utilizatorii finali de servicii de roaming plasează aproximativ 800 000 de apeluri la numerele naționale pentru apeluri de urgență. Prin urmare, o estimare consolidată indică un total de 2,3 milioane de apeluri de urgență plasate de utilizatorii finali de servicii de roaming în perioada de raportare.

Datele disponibile confirmă faptul că utilizatorii finali de servicii de roaming nu beneficiază de o funcție gratuită de localizare pe baza telefonului, astfel cum se explică în secțiunea 4. Numai 6 state membre au confirmat că este disponibilă o funcție de localizare pe baza telefonului pentru utilizatorii finali de servicii de roaming. Din cauza limitelor privind jurisdicția și a lipsei unei capacități de monitorizare, statele membre vizitate nu pot garanta că operatorii din țara de origine nu taxează utilizatorii finali pentru transmiterea de informații privind localizarea apelantului obținute pe baza telefonului.

9. ACCESUL LA SERVICIILE DE URGENȚĂ PENTRU UTILIZATORII FINALI CU DIZABILITĂȚI

În conformitate cu articolul 26 alineatul (4) din Directiva privind serviciul universal, statele membre au obligația de a se asigura că utilizatorii finali cu dizabilități beneficiază de un acces la servicii de urgență echivalent cu cel de care se bucură ceilalți utilizatori finali.

Principiul echivalenței implică faptul că utilizatorii finali cu dizabilități ar trebui să poată accesa serviciile de urgență prin intermediul serviciilor de comunicații electronice într-un mod echivalent din punct de vedere funcțional cu accesul la serviciile de urgență asigurat pentru alți utilizatori finali prin apelarea numărului „112”.

În acest context juridic, statele membre trebuie să pună în aplicare soluții de accesibilitate care să reproducă (să fie echivalente cu) comunicarea vocală bidirecțională asigurată în cazul unui apel la „112”. Aceste soluții ar trebui să permită comunicații bidirecționale prin text sau materiale video, inclusiv în roaming. În scopul echivalenței, statele membre ar trebui să se asigure că localizarea apelantului este disponibilă pentru cel mai adecvat PSAP, pentru a permite serviciilor de urgență să intervină în mod eficace. Ca urmare a monitorizării periodice a respectării acestor norme, în iulie 2019, Comisia a inițiat proceduri de constatare a neîndeplinirii obligațiilor împotriva Cehiei, Germaniei și Spaniei din cauza lipsei unui acces echivalent pentru utilizatorii finali cu dizabilități[26]. De atunci, măsurile adoptate de Spania au abordat preocupările exprimate de Comisie, iar Cehia și Germania sunt în curs de punere în aplicare a măsurilor care abordează aceste preocupări.

[25] De exemplu, în Italia, apelurile către numerele naționale efectuate de utilizatori de servicii de roaming din UE (169 681) depășesc, în general, apelurile efectuate la „112” (93 699). În același timp, în Cipru, apelurile către numerele naționale (251) reprezintă o fracțiune din apelurile la „112” (26 520) plasate de utilizatorii de servicii de roaming din UE. În mod similar, în Luxemburg „112” este apelat de patru ori mai mult de către utilizatorii de servicii de roaming din UE, comparativ cu numerele naționale (6 353 față de 1 565).

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

Statele membre au aplicat o gamă largă de soluții de accesibilitate pentru a permite accesul utilizatorilor finali cu dizabilități la serviciile de urgență: text în timp real, conversație totală[27], SMS, aplicații pentru situații de urgență, servicii web, servicii de redare, acces de pe dispozitive speciale, e-mail sau fax.

Tehnologia cea mai utilizată este SMS, în 23 de state membre[28], Islanda și Norvegia. Tehnologia SMS asigură o interacțiune bidirecțională, bazată pe text, între persoana care alertează serviciile de urgență și PSAP. În unele state membre, mesajele SMS de urgență generează pe telefoanele inteligente cu sistem Android o localizare AML pe baza telefonului exactă, care este transmisă către PSAP. Această funcție nu este încă disponibilă pe dispozitivele iOS.

Aplicațiile pentru situații de urgență sunt utilizate în 17 state membre și în Islanda[29] și, în funcție de modul în care sunt concepute, se pot baza pe inițierea unor apeluri de urgență sau a unor comunicații SMS, dar pot servi, de asemenea, drept platformă pentru a oferi comunicații de ultimă generație bazate pe text în timp real și conversație totală. În plus, aplicațiile pot furniza o locație exactă pe baza telefonului, utilizând date de poziționare GNSS/Wi-Fi (5-100 m) prin intermediul canalului de date.

Serviciile de redare pentru utilizatorii finali cu dizabilități pot, de asemenea, să redea un transfer pentru a accesa serviciile de urgență. În astfel de cazuri, funcția aferentă locației utilizatorului nu este încă implementată în statele membre, dar aceasta ar trebui să fie fezabilă din punct de vedere tehnic.

Faxul este utilizat într-o serie de state membre. Totuși, acesta nu asigură comunicarea bidirecțională promptă care este necesară în cazul unei urgențe, spre deosebire de eficacitatea apelului la „112”. În mod similar, un e-mail, care este de asemenea menționat ca o soluție de accesibilitate în anumite circumstanțe, nu permite furnizarea către PSAP a unei locații automate a utilizatorului.

Începând cu 21 decembrie 2020, cadrul juridic modificat și consolidat prevăzut la articolul 109 alineatul (5) din CECE ar trebui să fie pus în aplicare pentru utilizatorii finali cu dizabilități. CECE impune ca măsurile pentru utilizatorii finali cu dizabilități să fie în conformitate cu legislația Uniunii care armonizează cerințele de accesibilitate pentru produse și servicii[30], să asigure interoperabilitatea între statele membre și, acolo unde este fezabil, să evite înregistrarea prealabilă pentru accesul la serviciile de urgență prin mijloace alternative de comunicare în caz de urgență. Actul european privind accesibilitatea (AEA) prevede disponibilitatea comunicațiilor de urgență prin text în timp real, în plus față de cele de voce, sau, în cazurile în care există opțiunea utilizării funcției video, a comunicațiilor de urgență sincronizate sub formă de conversație totală[31]. Sistemele PSAP naționale vor trebui să se

[27] Astfel cum se prevede la articolul 2 din CECE: (35) „servicii de conversație totală” înseamnă servicii de conversație multimedia în timp real care permit transferul simetric bidirecțional în timp real de videouri, de text în timp real și de voce între utilizatori aflați în două sau mai multe locații.

[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] Actul european privind accesibilitatea (AEA), Directiva (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului din 17 aprilie 2019 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor (JO L 151, 7.6.2019, p. 70).

[31] AEA articolul 4 alineatul (1) și anexa I secțiunea IV litera (a).

conformeze acestor cerințe[32] până la 28 iunie 2025. Aceasta necesită, de asemenea, ca respectivele comunicații de urgență către numărul european unic pentru apeluri de urgență „112” să fie preluate în mod corespunzător, utilizând aceleași mijloace de comunicare precum cele prin care sunt inițiate, și anume prin utilizarea de voce și text sincronizate (inclusiv text în timp real), sau, în cazul în care este oferită și funcția video, de voce, text (inclusiv text în timp real) și video sincronizate sub formă de conversație totală. Statele membre au, de asemenea, posibilitatea de a amâna modernizarea relevantă a sistemelor lor PSAP până la 28 iunie 2027.

În plus, în concordanță cu articolul 109 alineatul (7) din CECE, statele membre se asigură că utilizatorii finali sunt informați în mod corespunzător despre existența și utilizarea numărului european unic pentru apeluri de urgență „112”, precum și despre elementele sale de accesibilitate, inclusiv prin inițiative care vizează în mod specific persoanele care călătoresc dintr-un stat membru în altul și utilizatorii finali cu dizabilități. Aceste informații sunt furnizate în formate accesibile, care abordează diferite tipuri de dizabilități. Articolul 14 din Regulamentul privind roamingul[33] nu consolidează această dispoziție decât în ceea ce privește posibilitatea accesării serviciilor de urgență „prin apelarea gratuită a numărului european unic pentru apeluri de urgență «112»”. În practică, utilizatorii finali de servicii de roaming sunt informați de către operatorul lor de telefonie mobilă numai cu privire la posibilitatea de a plasa un apel de voce la „112”. Utilizatorii finali cu dizabilități nu sunt informați de către operatorii lor de telefonie mobilă cu privire la mijloacele de accesare a comunicațiilor de urgență în țara UE vizitată.

Utilizatorii finali cu dizabilități nu beneficiază de mijloace echivalente de acces, în special atunci când folosesc serviciile de roaming. Deși nu sunt în măsură să plaseze un apel la „112”, acești utilizatori finali trebuie să se bazeze pe soluțiile fragmentate de la nivel național care adesea nu sunt echivalente cu o comunicare vocală bidirecțională. Această stare de fapt contrastează cu disponibilitatea numărului european unic pentru apeluri de urgență armonizat „112” destinat altor utilizatori finali. Utilizatorii finali de servicii de roaming nu au întotdeauna acces la serviciile de urgență asigurate în statele membre vizitate și nu sunt informați cu privire la mijloacele de acces disponibile.

Numai 9 state membre (BE, BG, ES, FR, IT, LV, MT, NL, PT) au raportat introducerea unor mijloace de acces care să asigure funcționalitățile de bază privind comunicarea interactivă și localizarea utilizatorului și care să fie disponibile utilizatorilor finali de servicii de roaming. Toate aceste state membre vizitate indică faptul că nu pot asigura că utilizatorul final nu este taxat de operatorul din țara de origine pentru utilizarea mijloacelor de acces alternative. Acest lucru poate fi explicat prin limitele privind jurisdicția și lipsa capacității de monitorizare.

Articolul 109 alineatul (5) din CECE impune asigurarea accesului la serviciile de urgență fără o înregistrare prealabilă, în cazul în care acest lucru este fezabil. În cazul aplicațiilor naționale pentru situații de urgență care deservesc utilizatorii finali cu dizabilități, acest lucru ar

[32] AEA articolul 4 alineatul (8) și anexa I secțiunea V.

[33] Regulamentul (UE) nr. 531/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 13 iunie 2012 privind roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii (JO L 172, 30.6.2012, p. 10).

însemna că aplicația utilizată în statul de origine ar putea fi utilizată în statul membru al UE vizitat pentru a accesa serviciile de urgență[34].

Sistemele PSAP existente nu sunt încă în măsură să gestioneze și să proceseze comunicațiile de urgență care sunt cu adevărat accesibile utilizatorilor finali cu dizabilități. Utilizarea comunicațiilor de ultimă generație bazate pe text în timp real și conversație totală necesită modernizarea sistemului PSAP pentru a ajunge la o rețea de PSAP interconectate axată integral pe IP, care să poată direcționa și procesa, în mod adecvat, comunicațiile de urgență bazate pe IP.

O imagine de ansamblu a mijloacelor de acces alternative pentru utilizatorii finali cu dizabilități utilizate în prezent în UE este prezentată în anexa II.

10. CONCLUZII

O Europă pregătită pentru era digitală ar trebui să garanteze accesul efectiv al fiecărui cetățean la serviciile de urgență. De la introducerea numărului european unic pentru apeluri de urgență[35], în 1991, obiectivul legiuitorilor UE a fost acela de a asigura că fiecare cetățean aflat în dificultate are acces la serviciile de urgență cât mai curând posibil. Prezentul raport arată că gestionarea comunicațiilor de urgență, disponibilitatea unor informații exacte privind localizarea apelantului, disponibilitatea unor mijloace de acces echivalente pentru utilizatorii finali cu dizabilități și accesul asigurat pentru utilizatorii finali de servicii de roaming joacă un rol important în eficacitatea și rapiditatea acțiunilor de salvare desfășurate de serviciile de urgență. Potențialul tehnologiilor digitale ar putea fi exploatat pe deplin numai dacă atât serviciile de comunicații de urgență, cât și sistemele PSAP naționale sunt capabile să fructifice evoluțiile tehnologice. Acest obiectiv necesită ca toate statele membre să utilizeze rețele de PSAP interconectate axate integral pe IP pentru a asigura redundanța sistemelor, precum și, cel mai important, ca toate comunicațiile de urgență – apeluri, text în timp real, conversație totală – să fie gestionate cu eficacitate.

Principalele constatări:

- Apelurile de urgență la numărul european unic pentru apeluri de urgență „112” au avut o pondere de 56 % în totalul apelurilor de urgență: dintr-un total de 267 de milioane de apeluri plasate în UE, 150 de milioane au fost apeluri la „112”. Se estimează că utilizatorii finali de servicii de roaming au plasat 2,3 milioane de apeluri de urgență, dintre care 1,5 milioane au fost la „112”.

- Punerea în aplicare a funcției de localizare a apelantului pe baza telefonului a continuat să se îmbunătățească în UE. În 2020, pe lângă cele 7 state membre care au introdus AML prin intermediul proiectului HELP112 II finanțat de Comisie, alte 4 state membre au pus în aplicare soluția de localizare: Cehia, Grecia, Letonia și România. Începând din septembrie 2020, 19 state membre, Islanda și Norvegia asigură că soluția AML este activată în cadrul sistemului lor PSAP. Cu toate acestea, numai 6 state membre au confirmat că funcția de localizare pe baza telefonului este

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

[35] 91/396/CEE: Decizia Consiliului din 29 iulie 1991 privind introducerea unui număr de urgență unic european (JO L 217, 6.8.1991).

disponibilă pentru utilizatorii finali de servicii de roaming. Date fiind limitele impuse de jurisdicție și lipsa capacității de monitorizare, statele membre vizitate nu pot asigura că transmiterea locației apelantului este gratuită pentru utilizatorul final.

- Potrivit estimărilor, într-un interval de 10 ani, AML ar putea salva peste 10 000 de vieți în total în UE. În același timp, AML ar putea avea un impact pozitiv[36] asupra a peste 100 000 de vieți în total în UE.

- Utilizatorii finali cu dizabilități nu beneficiază de mijloace pe deplin echivalente de acces la serviciile de urgență, în special atunci când utilizează serviciile de roaming. Atunci când nu sunt în măsură să plaseze un apel la „112", acești utilizatori finali trebuie să se bazeze pe soluții fragmentate de la nivel național. Această stare de fapt este în contrast cu disponibilitatea numărului european unic de urgență armonizat „112" pentru alți utilizatori finali și reprezintă un vid semnificativ în ceea ce privește accesibilitatea serviciilor de urgență. Utilizatorii finali de servicii de roaming nu au întotdeauna acces la serviciile de urgență asigurate în statele membre vizitate și nu sunt informați cu privire la mijloacele de acces disponibile.

- Comisia monitorizează periodic respectarea de către statele membre a obligațiilor legate de funcționarea „112". Ca urmare a acestei monitorizări, în iulie 2019, Comisia a inițiat proceduri de constatare a neîndeplinirii obligațiilor împotriva mai multor state membre și continuă să depună eforturi în vederea garantării unei conformități depline, astfel încât să asigure că cetățenii UE pot beneficia pe deplin de ea.

Acțiuni viitoare și etape de referință:

- Statele membre trebuie să transpună și să pună în aplicare măsurile necesare pentru a se conforma cerințelor CECE, în special articolului 109 privind comunicațiile de urgență și numărul european unic pentru apeluri de urgență. Toți utilizatorii finali, inclusiv utilizatorii finali cu dizabilități, indiferent de locul în care se află în Uniunea Europeană, ar trebui să fie în măsură să solicite și să primească efectiv ajutor din partea serviciilor de urgență.

- Pentru a face posibil acest lucru, statele membre vor trebui să implementeze funcția de localizare exactă a apelantului pentru toți utilizatorii finali, precum și mijloace echivalente de acces pentru utilizatorii finali cu dizabilități, inclusiv pentru cei care călătoresc în alt stat membru al UE.

- Statele membre ar trebui să își modernizeze sistemele PSAP pentru a se asigura că acestea sunt adecvate pentru era digitală.

- Comisia a înființat Grupul de experți privind comunicațiile de urgență[37], pentru a colabora cu statele membre și a le sprijini în acest proces. În plus, Comisia intenționează să lanseze un studiu pentru a identifica soluțiile tehnice și de reglementare care ar îmbunătăți accesul la serviciile de urgență. Comisia va valorifica

[36] Impactul pozitiv reprezintă reducerea numărului de vătămări ca urmare a unei intervenții mai rapide a serviciilor de ajutor de urgență, care poate fi asigurată prin localizarea exactă și găsirea victimei.

[37] Decizia C (2020) 1133 a Comisiei din 3 martie 2020 de instituire a unui grup de experți privind comunicațiile de urgență; a se vedea, de asemenea, în Registrul grupurilor de experți ai Comisiei și al altor entități similare.

experiența recentă, determinată de criza provocată de coronavirus, privind crearea unei infrastructuri digitale care să faciliteze interoperabilitatea aplicațiilor mobile naționale de localizare a contactelor și de avertizare. La fel ca în cazul aplicațiilor de urmărire, toți utilizatorii finali ar trebui să poată utiliza aplicațiile lor naționale pentru situații de urgență într-un alt stat membru al UE vizitat.

- Comisia urmărește să garanteze că toți cetățenii, inclusiv cei care călătoresc în interiorul Uniunii Europene, beneficiază de acces efectiv la serviciile de urgență, inclusiv prin soluții tehnice armonizate. În acest scop, Comisia pregătește o inițiativă prin intermediul unui act delegat în temeiul mandatului conferit prin articolul 109 alineatul (8) din CECE.

ANEXA I – DATE STATISTICE PRIVIND EFICACITATEA PUNERII ÎN APLICARE A „112”

Numărul total de apeluri la „112” în 2019 s-a ridicat la 149 928 021, iar numărul total de apeluri de urgență a fost de 266 853 441.

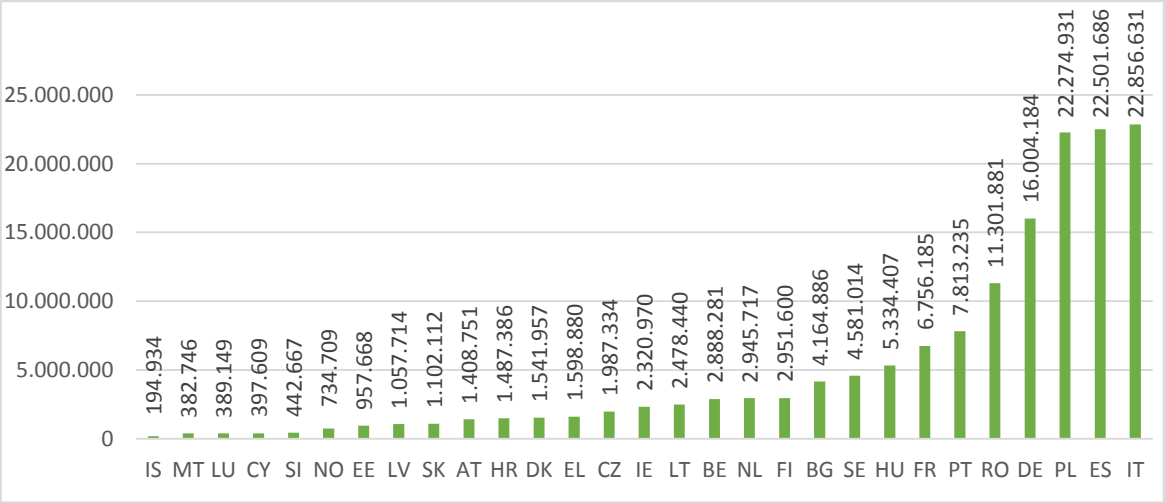


Figura 7. Numărul de apeluri la „112”

24 de state membre[38] au raportat numărul de apeluri de urgență inițiate din rețele fixe și mobile în perioada de raportare.

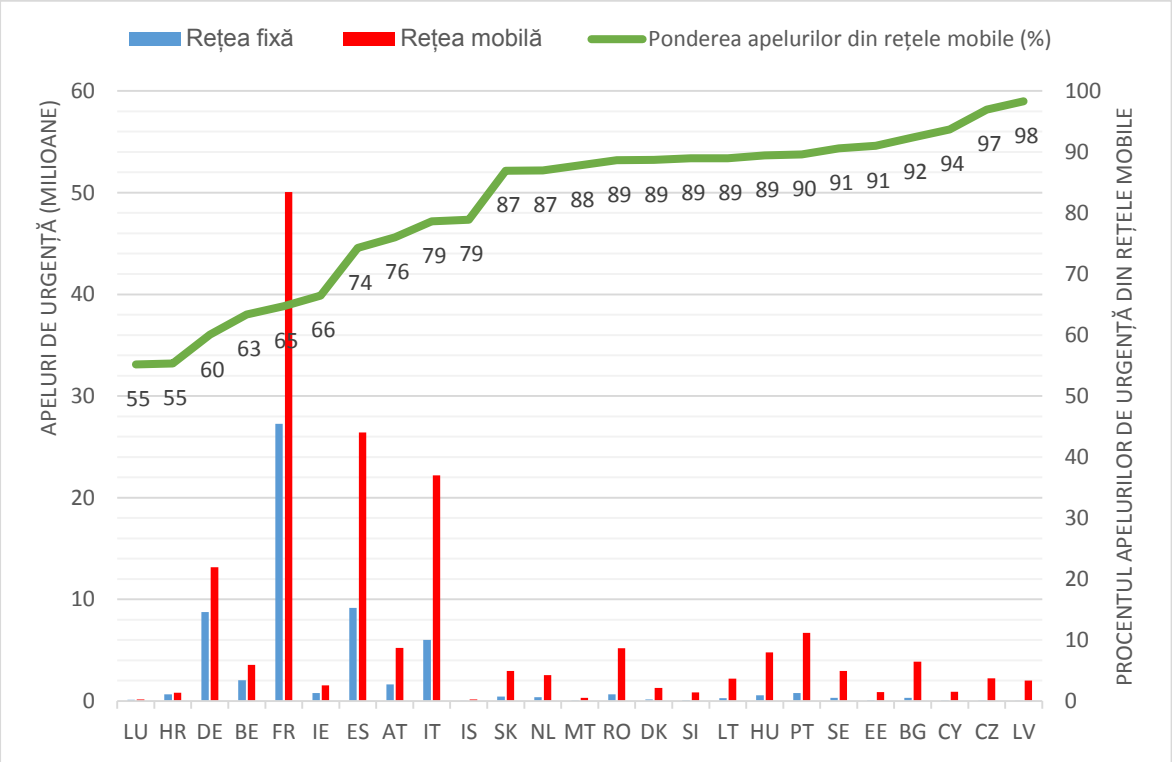


Figura 8. Numărul de apeluri de urgență la „112” din rețelele fixe și mobile

[38] Finlanda, Grecia și Polonia nu au raportat date.

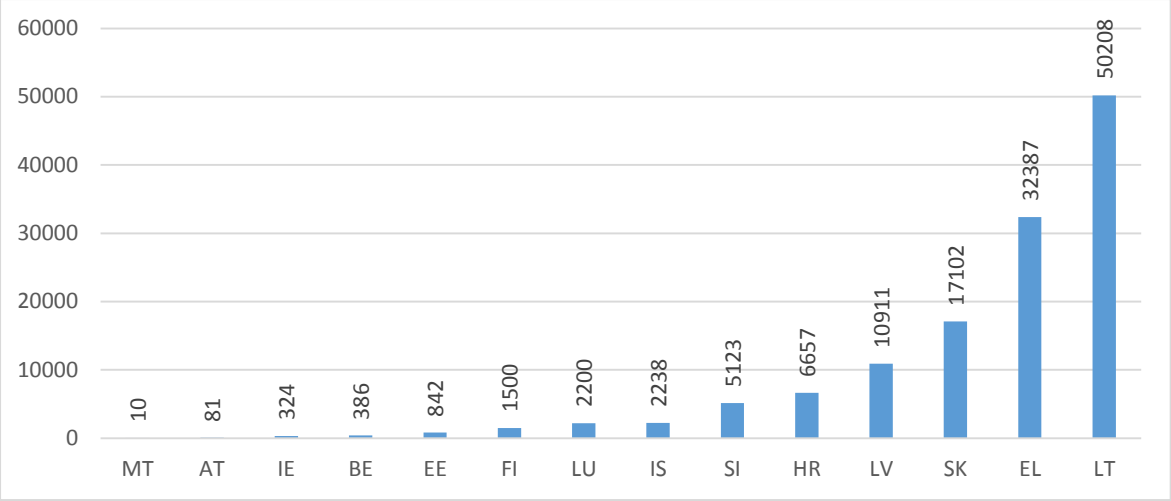


Figura 9. Comunicații de urgență bazate pe SMS

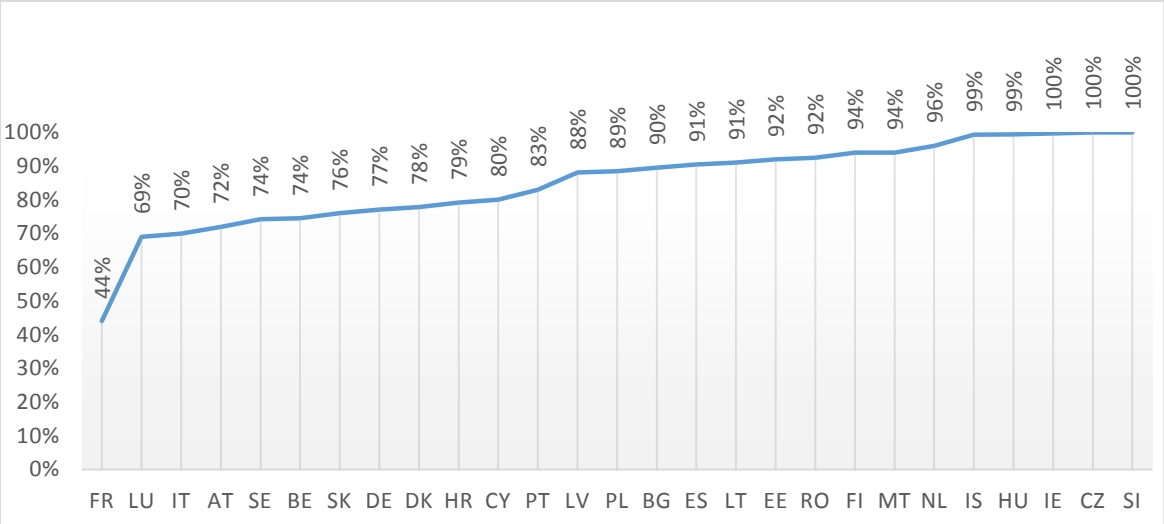


Figura 10. Procentul apelurilor de urgență la care s-a răspuns în termen de 10 s

ANEXA II – MIJLOACE ALTERNATIVE DE ACCES LA SERVICIILE DE URGENȚĂ ÎN STATELE MEMBRE ALE UE ȘI ÎN ȚĂRILE SEE

	Caracteristică disponibilă
	Caracteristică indisponibilă

	Mijloace de acces	Caracter interactiv	Localizarea utilizatorului	Înregistrarea nu este necesară	Gratuit	Acces în roaming	Gratuit în roaming	Numărul de accesări
AT	SMS la 0800-133133							81
	Fax la 0800-133133							0
	e-mail							26
BE	SMS la număr scurt							386
	Aplicația „112.be”							N/A
	Fax la 112 sau 101							N/A
BG	Aplicația „112 Bulgaria”							424
	Serviciu bazat pe internet							
CY	Fax la 1408 sau 1409							N/A
	SMS la 112 (numai pentru Cyta)							N/A
	Aplicație							N/A
	E-mail către poliție							N/A
	Serviciu de redare cu accesibilitate generală							N/A
CZ	SMS la 112							N/A
	Aplicație							N/A
	Acces la servicii de urgență bazat pe internet							N/A
	Serviciu de redare cu accesibilitate generală							N/A
	Serviciu de redare – dispozitive specializate (fixe)							N/A
	E-mail							N/A
	Fax							N/A
DE	Fax la 112 sau 100							N/A
	Serviciu de redare							315
DK	SMS la număr lung							N/A
	Serviciu de redare cu accesibilitate generală							N/A
	Aplicație pentru situații de urgență							N/A

	Mijloace de acces	Caracter interactiv	Localizarea utilizatorului	Înregistrarea nu este necesară	Gratuit	Acces în roaming	Gratuit în roaming	Numărul de accesări
EE	SMS la 112							15
EL	SMS la 112							N/A
	E-mail							N/A
	Fax la scurt număr							N/A
ES	SMS regionale la numere lungi							220
	Aplicații regionale pentru situații de urgență							1900
	Serviciu specializat de redare pentru situații de urgență (apel video)							100
	Servicii specializate regionale de redare pentru situații de urgență							2000
	Serviciu specializat de redare pentru situații de urgență							350
	Aplicație pentru situații de urgență							50
FI	SMS la 112							1500
	Aplicația „112 Suomi”							N/A
FR	SMS la 114							10 048
	Fax la 114							164
	E-mail							N/A
	Aplicație pentru situații de urgență							5397
	Aplicație bazată pe internet							
HR	SMS la 112							17
	Fax la 112							0
HU	SMS la 112							30 263
	Aplicația „112-SOS”							
IE	SMS la 112							324
	Serviciu specializat de redare pentru situații de urgență							N/A
	Serviciu de redare cu accesibilitate generală							N/A
IT	Aplicația „Flag Mii”							N/A
	Aplicația „Where ARE U”							N/A
	Aplicația pentru situații de urgență dezvoltată de Poliție							N/A
LT	SMS la 112							50 208
LU	SMS la 112 și 113							N/A

	Mijloace de acces	Caracter interactiv	Localizarea utilizatorului	Înregistrarea nu este necesară	Gratuit	Acces în roaming	Gratuit în roaming	Numărul de accesări
	Aplicațiile „GouvAlert” și „Echo 112”							N/A
	Dispozitive fixe specializate							N/A
	e-mail							N/A
	Fax la 112							N/A
LV	SMS la 112							10 911
	Aplicație pentru situații de urgență							N/A
MT	Aplicația „112.mt”							145
	Serviciul online 112.mt							
	SMS la număr lung							10
NL	Aplicație pentru situații de urgență							N/A
	Acces la servicii de urgență bazat pe internet							N/A
	SMS la 112							N/A
	Serviciu specializat de redare pentru situații de urgență							N/A
	Serviciu de redare cu accesibilitate generală							N/A
PL	Aplicația „Alarm 112”							772
PT	SMS la număr lung							N/A
	Aplicație pentru situații de urgență							N/A
RO	SMS la 113							51
SE	SMS la 112							138
	dispozitive fixe specializate							0
	Serviciu de redare general							video: 325, text: 328
SI	SMS la 112							5 123
SK	SMS la 112							17 102
	Aplicația „155.sk”							141
IS	SMS la 112							2 238
	112 Döff și SOS Iceland							50
NO	SMS 112							N/A