EUROPOS
KOMISIJA

Briuselis, 2020 12 15
COM(2020) 808 final

KOMISIJOS ATASKAITA EUROPOS PARLAMENTUI IR TARYBAI

dėl Europos bendrojo pagalbos telefono numerio 112 įgyvendinimo veiksmingumo

1. ĮVADAS

Šioje ataskaitoje apžvelgiamas Europos bendrojo pagalbos telefono numerio 112 įgyvendinimo veiksmingumas, kaip numatyta Europos elektroninių ryšių kodekso[1] (EERK) 109 straipsnio 4 dalyje. Ši ataskaita grindžiama valstybių narių ir dviejų EEE šalių (Islandijos ir Norvegijos) atsakymais į klausimyno dėl skubios pagalbos ryšių ir Europos bendrojo pagalbos telefono numerio 112 įgyvendinimo[2], pateikto Ryšių komitetui (COCOM)[3], klausimus. Tokį duomenų rinkimą nuo 2007 m. Komisijos tarnybos vykdė keturioliktą kartą.

Pagal EERK 109 straipsnio 4 dalį Komisija ne vėliau kaip 2020 m. gruodžio 21 d., o vėliau – kas dvejus metus Europos Parlamentui ir Tarybai turi pateikti ataskaitą dėl Europos bendrojo pagalbos telefono numerio 112 įgyvendinimo veiksmingumo.

Duomenys buvo renkami pateikiant konkrečius klausimus, padedančius įvertinti ES teisės reikalavimų įgyvendinimo lygį ir nacionalinių bendrųjų pagalbos centrų (BPC) sistemų pažangą. Kiekybinių duomenų (pvz., skambučių skubios pagalbos telefono numeriu 112 skaičiaus) ataskaitinis laikotarpis – nuo 2019 m. sausio 1 d. iki 2019 m. gruodžio 31 d. Vertinant sistemos prieinamumą (pvz., skambinančiojo asmens buvimo vietos nustatymo sprendimo, taikomosios programos ir kt. įdiegimą) šioje ataskaitoje remiamasi naujausia turima informacija. 2020 m. birželio 10 d. valstybių narių ir COCOM stebėtojų iš šalių kandidačių bei EEE šalių buvo paprašyta pateikti savo atsakymus iki 2020 m. rugsėjo 4 d.

Valstybės narės buvo paragintos parengti įvairių rodiklių stebėsenos vertinimo priemones, kad būtų galima pateikti tikslius duomenis apie jose veikiančių 112 sistemų būklę. Kai kalbant apie kokybinį ar kiekybinį vertinimą valstybė narė ataskaitoje nenurodyta, tai reiškia, kad Komisijos tarnyboms atitinkami duomenys nebuvo pateikti. Išsamūs statistiniai duomenys yra šios ataskaitos prieduose.

2. SKAMBUČIAI NUMERIU 112

2019 m. Europos bendruoju pagalbos telefono numeriu 112 ES galutiniai naudotojai paskambino beveik 150 mln. kartų. Nors skambučių telefono numeriu 112 skaičiaus lygis išliko toks pat kaip ankstesniais metais[4], bendras skubios pagalbos skambučių skaičius sumažėjo 4,5 proc. iki 267 mln. Skambučiai numeriu 112 sudarė 56 proc. visų skubios pagalbos skambučių.

112 yra bendrasis pagalbos telefono numeris Danijoje, Estijoje, Suomijoje, Maltoje, Nyderlanduose, Portugalijoje, Rumunijoje ir Švedijoje, o tarp EEE šalių – Islandijoje. Tačiau skambučiai numeriu 112 minėtose šalyse sudaro tik 20 proc. visų ES skambučių šiuo numeriu. Dauguma skambučių numeriu 112 užfiksuota tose valstybėse narėse, kuriose vis dar veikia nacionaliniai telefono numeriai. Šiose valstybėse narėse Europos bendrasis pagalbos

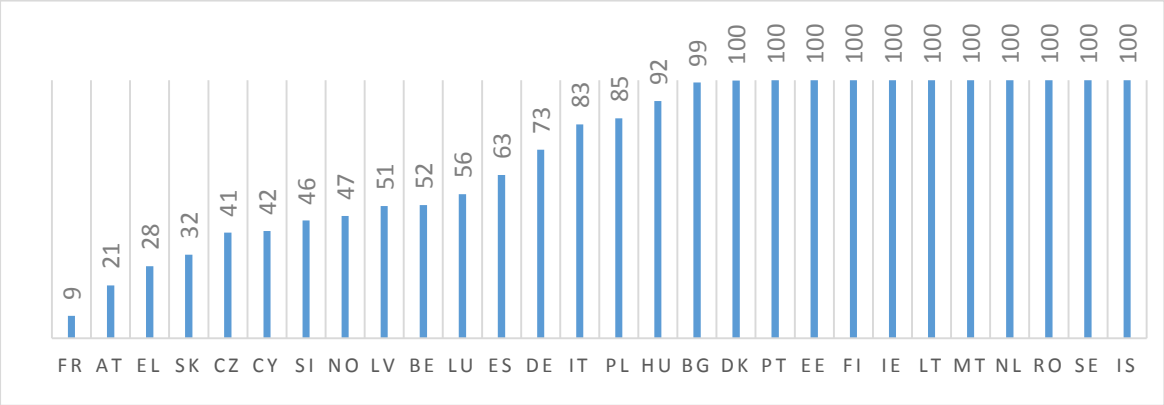
[1] 2018 m. gruodžio 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2018/1972, kuria nustatomas Europos elektroninių ryšių kodeksas (OL L 321, 2018 12 17, p. 36).

[2] COCOM20-19.

[3] Ryšių komitetas, įsteigtas pagal EERK 118 straipsnį.

[4] Jungtinėje Karalystėje atliktų skambučių skaičius buvo išskaičiuotas iš ataskaitinių metų duomenų.

telefono numeris naudojamas labai nevienodai – nuo 9 proc. Prancūzijoje iki 99 proc. Bulgarijoje.



1 pav. Skambučių telefono numeriu 112 procentinė dalis

Skambučių numeriu 112 skaičius priklauso ne tik nuo galutinių naudotojų informuotumo apie galimybę juo naudotis, bet ir nuo to, ar lygiagrečiai veikia senieji nacionaliniai numeriai. Valstybėse narėse, kuriose nacionaliniai numeriai vis dar veikia, numerio 112 naudojimas priklauso nuo to, ar veiksmingai organizuojamas BPC sistemos darbas.

Šalyse, kuriose kiekviena pagalbos tarnyba turi savo atskirą BPC, turėtų būti užtikrinama, kad skambučius numeriu 112 veiksmingai perduotų ir tvarkytų tinkamiausia pagalbos tarnyba. Dabartinė nacionalinių BPC sistemų įgyvendinimo tvarka užtikrina sąveikų ir du skambučių numeriu 112 ir skambučių nacionaliniais numeriais tvarkymą ir galimybę susisiekti su visomis susijusiomis pagalbos tarnybomis. Tokiose sistemose turėtų būti įdiegta prie vykstančių technologinių pokyčių pritaikyta nukreipimo funkcija, kuri užtikrintų, kad visus skubios pagalbos pranešimus – skambučius, tekstinius bei vaizdo pranešimus, įskaitant tuos, kurie ateina iš nepriklausomų elektroninių ryšių paslaugų teikėjų tinklo, – tvarkytų tinkamiausias BPC ir tinkamiausia skubios pagalbos tarnyba.

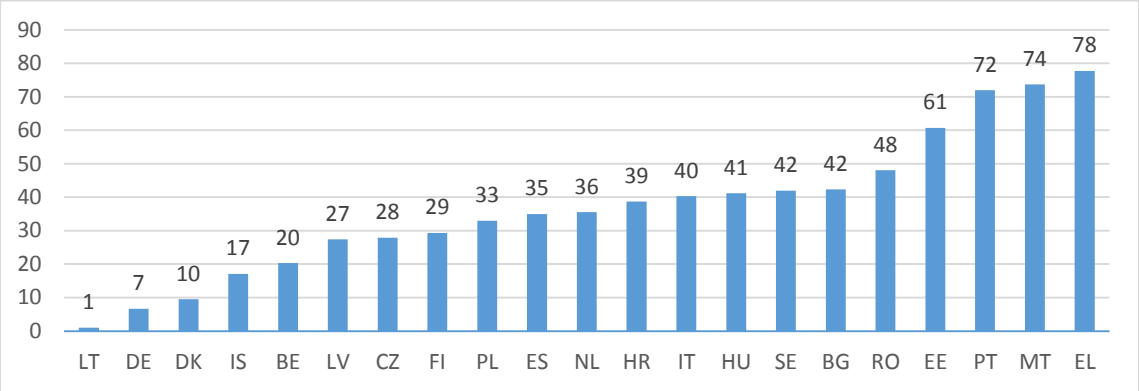
Skambučių iš mobiliųjų telefonų sulaukta gerokai daugiau negu iš fiksuotojo ryšio telefonų. Vidutiniškai 73 proc. skambučių atlikta mobiliaisiais telefonais. Tačiau mobilieji telefonai skubios pagalbos pranešimams valstybėse narėse naudojami labai skirtingu intensyvumu – nuo 55 proc. Kroatijoje ir Liuksemburge iki 97 proc. Čekijoje ir 98 proc. Latvijoje.

Didėjanti mobiliųjų telefonų, ypač išmaniųjų, skverbtis rodo, kaip svarbu užtikrinti nepertraukiamą prieigą prie skubios pagalbos tarnybų judriojo ryšio tinklais. Tai taip pat rodo, kad tiek tinkle, tiek galutinio naudotojo nešiojamame aparate didėjantis duomenų ir funkcijų kiekis (pvz., skambinančiojo asmens buvimo vieta, negalią turinčių galutinių naudotojų tekstiniai ir vaizdo įrašai, vertikalioji lokacija (z ašis) ir kiti kontekstiniai duomenys) galėtų padidinti skubios pagalbos pranešimų veiksmingumą.

Melagingų skambučių[5] ir bendro skubios pagalbos skambučių skaičiaus santykis valstybėse narėse vis dar labai skiriasi[6] – Graikijoje jis siekia 78 proc. Siekiant sumažinti melagingų

[5] Melagingi skambučiai – tai skambučiai, po kurių BPC arba skubios pagalbos tarnybos nesiima intervencinių ar pagalbos teikimo veiksmų. Skambučiai, kuriais pranešama apie nelaimę, dėl kurios BPC jau ėmėsi intervencinių

skambučių, galinčių apsunkinti BPC sistemą, riziką, kai kuriose valstybėse narėse skambučiai iš telefonų be SIM kortelės neleidžiami. Vis dėlto daugumoje valstybių narių (19)[7] ir Islandijoje telefonais be SIM kortelės galima susisiekti su skubios pagalbos tarnybomis.



2 pav. Melagingi skambučiai skubios pagalbos telefono numeriais (%)

Pagal EERK 109 straipsnį valstybės narės gali leisti taikyti kitas skubios pagalbos pranešimų priemones nei skambučiai numeriu 112. Šiuo metu valstybės narės diegia trumposiomis žinutėmis (SMS) ir mobiliosiomis programėlėmis grindžiamą pranešimų sistemą kaip alternatyvų visiems galutiniams naudotojams prieinamą prieigos būdą.

13 valstybių narių ir Islandija sudarė sąlygas visiems galutiniams naudotojams teikti SMS formato skubios pagalbos pranešimus[8]. 10-yje valstybių narių[9] ir Islandijoje skubios pagalbos SMS žinutė siunčiama numeriu 112. Skubios pagalbos pranešimų siunčiant SMS žinutę skaičius labai skiriasi priklausomai nuo to, kiek šios rūšies skubios pagalbos pranešimai populiarinami, – jų buvo nuo kelių iki dešimčių tūkstančių. 9 valstybės narės ir Islandija patvirtino užtikrinančios, kad skubios pagalbos SMS žinutės būtų nemokamos.

Be prieigos prie skubios pagalbos tarnybų skambinant numeriu 112, 14 valstybių narių[10] ir Islandija įdiegė nacionalines arba regionines skubios pagalbos pranešimų siuntimo taikomąsias programas, kuriomis gali naudotis visi galutiniai naudotojai[11]. Šios prieigos priemonės, priklausomai nuo jų modelio, suteikia galutiniams naudotojams galimybę pranešti BPC papildomos informacijos, potencialiai suteikti nešiojamojo aparato fiksuojamą buvimo vietos informaciją ar užtikrinti tekstinį ryšį su BPC. Belgija ir Lenkija patvirtino, kad skubios pagalbos taikomosios programos generuojamas duomenų srautas nėra įskaitomas į bendrą duomenų srautą.

---

ar pagalbos teikimo veiksmų ir dėl to atskirų intervencinių ar pagalbos teikimo veiksmų neprireikė, nėra laikomi melagingais skambučiais.

[6] Informaciją, susijusią su melagingais skambučiais pateikė 20 valstybių narių ir Islandija.

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

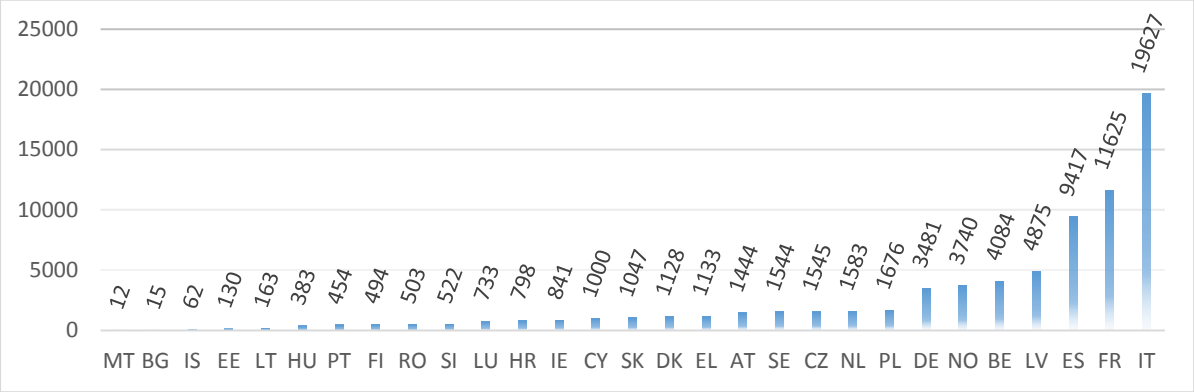
[8] Kai kuriose valstybėse narėse galimybę siųsti SMS pagalbos žinutes turi tik galutiniai naudotojai, turintys negalią, kaip nurodyta 8 skirsnyje.

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

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

[11] Kai kuriose valstybėse narėse galimybė naudotis taikomosiomis programomis suteikiama tik tiems galutiniams naudotojams, kurie turi negalią, kaip nurodyta 8 skirsnyje.

„eCall“ iškvietos, atliktos automobiliuose, kurie gali vykdyti skubios pagalbos skambutį numeriu 112, įvykus avarijai turėtų būti tinkamai nukreipiamos į tinkamiausią BPC. Valstybės narės turėjo užtikrinti, kad nuo 2017 m. spalio 1 d. jų BPC sistema būtų paruošta priimti „eCall“ iškvietas[12]. Nuo 2018 m. kovo 31 d. automobilių gamintojai[13] turėtų visose naujų tipų M_1 klasės (lengvieji automobiliai) ir N_1 klasės (lengvosios komercinės transporto priemonės) transporto priemonėse montuoti numeriu 112 grindžiamą pagalbos iškvietos sistemą „eCall“.



3 pav. „eCall“ iškvietų skaičius ES

Kadangi atitinkamas reglamentas taikomas tik naujų tipų transporto priemonėms, kurioms turi būti atliekama tipo patvirtinimo procedūra (taigi ne visoms naujai pagamintoms transporto priemonėms), jo poveikis turėtų būti juntamas tik gatvėse didėjant naujų transporto priemonių skaičiui. Iš 27 valstybių narių, Islandijos ir Norvegijos pateiktų duomenų matyti, kad sistema „eCall“ yra veiksmingai įdiegta.

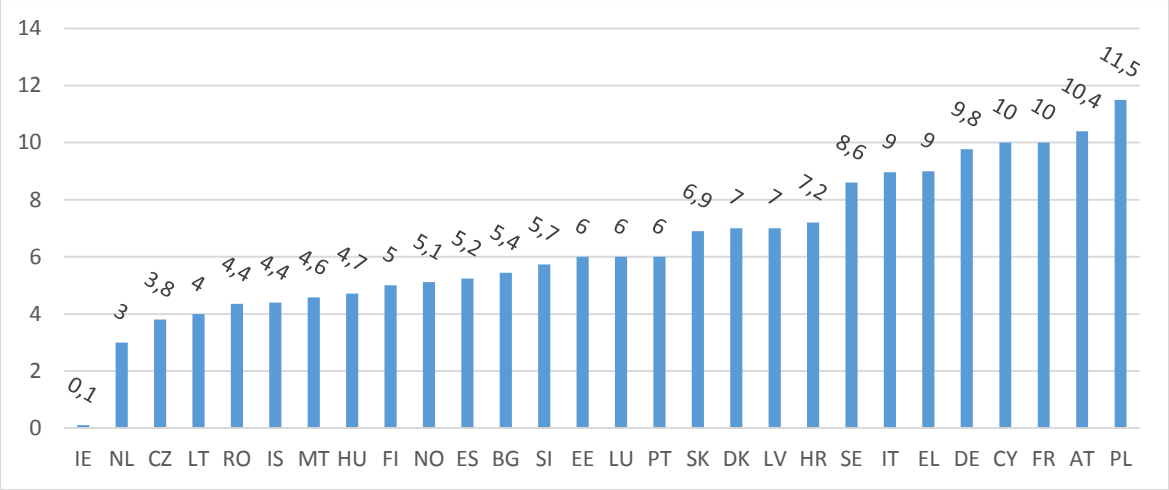
3. REAGAVIMO LAIKAS[14]

21 valstybė narė, Islandija ir Norvegija nurodė, kad vidutinis reagavimo laikas, kurio prireikia norint susisiekti su pagalbos tarnybomis, yra mažiau kaip 10 sekundžių. Taip pat pažymėtina, kad 12-oje valstybių narių ir Islandijoje į mažiausiai 90 proc. skambučių atsakoma per 10 sekundžių.

[12] 2014 m. birželio 3 d. priimtame Sprendime 585/2014/ES nustatyta, kad, laikantis Deleguotajame reglamente (ES) Nr. 305/2013 nustatytų specifikacijų, ne vėliau kaip 2017 m. spalio 1 d. privaloma įdiegti būtiną bendrosios pagalbos centrų (BPC) infrastruktūrą, kad ES būtų galima priimti ir tvarkyti „eCall“ iškvietas skubios pagalbos telefono numeriu 112.

[13] Reglamente (ES) 2015/758 nustatyti bendrieji reikalavimai, taikomi transporto priemonių EB tipo patvirtinimui transporto priemonėse montuojamų numeriu 112 grindžiamų „eCall“ iškvietų sistemų atžvilgiu ir transporto priemonėse montuojamų numeriu 112 grindžiamų „eCall“ iškvietų sistemų, sudėtinių dalių ir atskirų techninių mazgų EB tipo patvirtinimui.

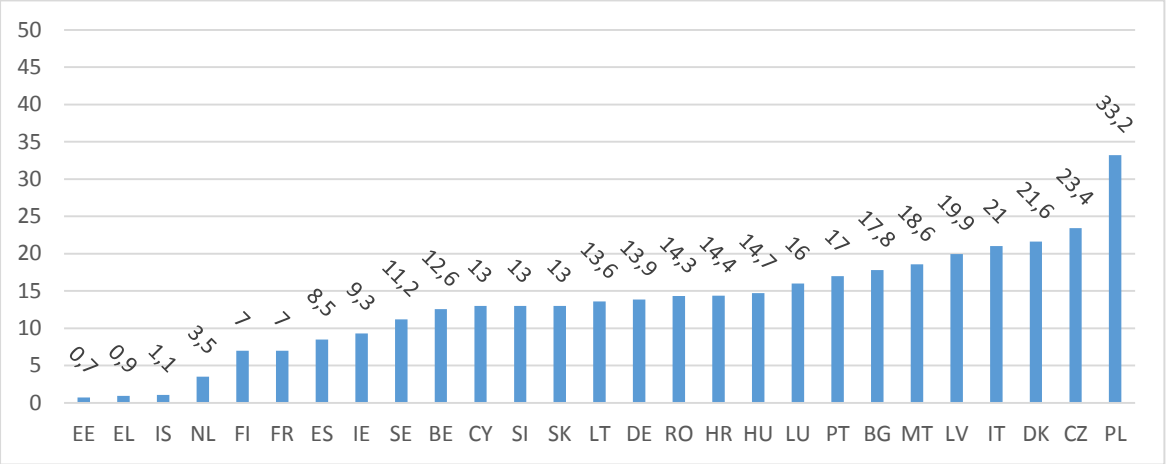
[14] Laikas nuo momento, kai pagalbos iškvieta pasiekia 1-osios pakopos BPC perjungiklį, iki momento, kai į iškvietą atsiliepia BPC operatorius.



4 pav. Vidutinis atsakymo į pagalbos skambučius laikas (sekundėmis)

4. SKAMBUČIŲ NUTRAUKIMO RODIKLIS

26 respondentai nurodė[15] pasitaikant skambučių, kurie pasiekia BPC perjungiklius, tačiau yra nutraukiami prieš operatoriui į juos atsakant. Skambučių nutraukimo atvejai gali būti susiję su tinklo problemomis, skambučių perkrova, techniniais gedimais, tvarkymo pajėgumais, skambinančiojo asmens atjungimu (galbūt paskambinus per klaidą) ir t. t. Nors netyčinių skambučių ir skambinančiojo asmens atsijungimo atvejų BPC sistemos operatoriai nekontroliuoja, tvarkymo pajėgumų trūkumas rodo, kad nacionalinė BPC sistema nesugeba tinkamai atsakyti į skambučius numeriu 112 ir juos tvarkyti.



5 pav. Nutrauktų skambučių pagalbos telefono numeriais procentinė dalis

Nors galutinių naudotojų elgsena ir tinklo problemos turi įtakos ir reagavimo laikui, ir skambučių nutraukimo rodikliams, nacionalinės BPC sistemos organizavimas ir pajėgumai turi lemiamos įtakos pagalbos skambučių ir skubios pagalbos pranešimų tvarkymo alternatyviais prieigos būdais veiksmingumui. BPC sistemos atsparumą ilgainiui užtikrintų

[15] Austrija ir Norvegija šių duomenų nepateikė.

BPC perteklumo reikalavimai. Didelio masto ekstremalios situacijos – gaivalinės nelaimės, teroristiniai išpuoliai ir, pastaruoju metu, COVID pandemijos sukelta krizė – parodė, kaip svarbu laikytis perteklumo reikalavimų, kuriais užtikrinama galimybė perkelti skubios pagalbos pranešimų srautą į kitus sistemoje veikiančius tarpusavyje sujungtus BPC. Siekiant pasinaudoti technologinės plėtros teikiamomis galimybėmis, keliose ES valstybėse narėse diegiami 100 proc. internetiniai tarpusavyje sujungtų BPC tinklai – taip norima užtikrinti, kad ištekliai būtų naudojami efektyviai ir, svarbiausia, kad visi pagalbos skambučiai būtų tvarkomi veiksmingai.

5. SKAMBINANČIOJO ASMENS VIETOS NUSTATYMO INFORMACIJOS TRŪKUMAS

Universaliųjų paslaugų direktyvos (UPD)[16] 26 straipsnio 5 dalyje numatyta elektroninių ryšių operatorių prievolė pateikti skambinančiojo asmens vietos nustatymo duomenis, kai tik skambutis pasiekia pagalbos skambutį tvarkančią instituciją. Pagal EERK 109 straipsnį nuo 2020 m. gruodžio 21 d. įsigalioja prievolė tinkamiausiam BPC pateikti ne tik tinklo priemonėmis gautą informaciją, bet ir tikslesnę – nešiojamojo aparato fiksuojamą – buvimo vietos informaciją[17].

Daugumoje duomenis teikiančių valstybių narių[18] tinklo informacijos apie skambinančiojo asmens buvimo vietą nepateikiama mažiau nei 5 proc. skambučių. Daugiau atvejų, kai nepavyksta nustatyti skambinančiojo asmens buvimo vietos, registruojama Vengrijoje (9 proc.), Italijoje (10 proc.), Ispanijoje (12 proc.), Lenkijoje (13,5 proc.) ir Latvijoje (21 proc.).

Nešiojamojo aparato fiksuojamos buvimo vietos informacijos prieinamumas priklauso nuo šios paslaugos įdiegimo masto. Kai kuriose valstybėse narėse pažangiojo mobiliuoju telefonu skambinančio asmens buvimo vietos nustatymo (angl. *Advanced Mobile Location*, AML) sprendimas[19] įdiegtas dviejose populiariausiose mobiliojo ryšio operacinėse sistemose – „Android“ ir „iOS“ – arba tik vienoje iš jų. Todėl gali atsitikti taip, kad, nors nacionalinė BPC sistema ir bus pritaikyta priimti AML informaciją, 60–70 proc. atvejų tikslios skambinančiojo asmens buvimo vietos nustatyti nepavyks[20]. Be galutinio naudotojo, skambinančio numeriu 112, buvimo vietos nustatymo, valstybės narės taip pat galėtų sudaryti sąlygas įdiegti AML sprendimą „Android“ telefonuose, kad skubios pagalbos pranešimus būtų galimą siųsti SMS formatu. Ši funkcija „Apple“ operacinėje sistemoje „iOS“ kol kas negalima.

Tarptinklinio ryšio galutiniai naudotojai, svečiuodamiesi kitose valstybėse narėse, ištikus nelaimei gali atsidurti sudėtingesnėje padėtyje, nes jiems gali nepavykti tiksliai apibūdinti

[16] 2002 m. kovo 7 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/22/EB dėl universaliųjų paslaugų ir paslaugų gavėjų teisių, susijusių su elektroninių ryšių tinklais ir paslaugomis, OL L 108, 2002 4 24, p. 51.

[17] Tinklo priemonėmis nustatytos buvimo vietos paklaida gali būti nuo 50 m iki 40 tūkst. m, o nešiojamojo aparato fiksuojama buvimo vietos informacija yra daug tikslesnė – jos paklaida iki 5 m.

[18] Atitinkamus duomenis pateikė 22 valstybės narės.

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

[20] Estija (70 proc.), Rumunija (60 proc.), Švedija (45 proc.), Airija (43 proc.), Malta (36 proc.), Norvegija (30 proc.), Lietuva (14 proc.).

savo buvimo vietos. Nors AML sprendimas įdiegtas 19-oje valstybių narių, Islandijoje ir Norvegijoje, tik 6 valstybės narės patvirtino turinčios galimybę nustatyti tarptinklinio ryšio galutinių naudotojų nešiojamųjų aparatų fiksuojamą buvimo vietą. Visos valstybės narės nurodo negalinčios užtikrinti, kad gyvenamosios šalies tinklo operatorius neapmokestintų galutinio naudotojo už skambinančiojo asmens buvimo vietos, užfiksuotos jo nešiojamojo aparato, duomenų perdavimą. Tai galima paaiškinti jurisdikcijos apribojimais ir stebėsenos pajėgumų trūkumu.

Tikėtina, kad dėl didelės išmaniųjų telefonų skvarbos skubios pagalbos pranešimų teikimas vyksta veiksmingiau, nes gaunama tiksli skambinančiojo asmens buvimo vietos informacija. Įgyvendinant Europos Komisijos finansuojamą projektą „HELP112 II“, kuris skirtas AML sprendimo diegimui 7 valstybėse narėse, apskaičiuota, kad per 10 metų AML paslauga gali padėti išgelbėti nuo 8 620 iki 10 530 gyvybių ES. Be to, AML galėtų padėti išsaugoti sveikatą[21] nuo 88 360 iki 104 640 žmonių ES. Norint pasiekti tokius rezultatus ES valstybėse narėse turėtų būti iki galo įdiegtas AML sprendimas, įskaitant nemokamą tikslios skambinančiojo vietos nustatymo informacijos paslaugą tarptinklinio ryšio galutiniams naudotojams, kurių skambučiai sudaro apie 1 proc. visų pagalbos skambučių ES.

6. SKAMBINANČIOJO ASMENS VIETOS NUSTATYMO TIKSLUMAS IR PATIKIMUMAS

Universaliųjų paslaugų direktyvos 26 straipsnio 5 dalyje reikalaujama, kad valstybės narės nustatytų skambinančiojo asmens buvimo vietos informacijos tikslumo ir patikimumo kriterijus. Be tinklo sprendimų, diegiamų pagal Universaliųjų paslaugų direktyvą, EERK 109 straipsnio 6 dalyje nustatyta valstybių narių prievolė užtikrinti, kad tiek tinklo priemonėmis gauta, tiek nešiojamojo aparato užfiksuota buvimo vietos informacija būtų pateikiama tinkamiausiam BPC. Valstybės narės turės toliau tikslinti skambinančiojo asmens buvimo vietos nustatymo tikslumo ir patikimumo kriterijus, prireikus pasikonsultavusios su BEREC. Komisija priėmė Deleguotąjį reglamentą 2019/320[22], kuriuo siekiama remti EERK nustatytus politikos tikslus. Šiuo aktu išmaniųjų telefonų gamintojai įpareigojami užtikrinti – ir tai yra patekimo į rinką sąlyga, – kad tvarkant skubios pagalbos pranešimus būtų prieinami iš pasaulinės palydovinės navigacijos sistemos (GNSS), bent jau iš ES GALILEO, taip pat iš belaidžio tinklo gaunami duomenys. Tai sudaro sąlygas tinkamai ir veiksmingai nustatyti išmaniojo telefono, taigi ir juo nešino asmens, buvimo vietą. Šis aktas taikomas nuo 2022 m. kovo 17 d.

Buvimo vietos nustatymas tinklo priemonėmis

Visose valstybėse narėse, taip pat Islandijoje ir Norvegijoje skambinančiojo asmens buvimo vieta *fiksuotojo ryšio tinkluose* nustatoma pagal skambinančiojo asmens įrenginio adresą arba gatvės / pašto / sąskaitų siuntimo adresą.

[21] Padėti išsaugoti sveikatą reiškia sumažinti žalą sveikatai greičiau suteikiant skubią pagalbą – tai padaryti būtų įmanoma žinant tikslią nukentėjusiojo buvimo vietą ir turint galimybę jį greičiau surasti.

[22] 2018 m. gruodžio 12 d. Komisijos deleguotasis reglamentas (ES) 2019/320, kuriuo papildomos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2014/53/ES nuostatos dėl esminių reikalavimų, nurodytų tos direktyvos 3 straipsnio 3 dalies g punkte, taikymo siekiant nustatyti mobiliaisiais prietaisais pagalbą kviečiančio asmens buvimo vietą, OL L 55, 2019 2 25, p. 1–3.

Visos valstybės narės nurodė, kad skambinant iš *judriojo ryšio tinklų* buvimo vietą nurodo judriojo ryšio stoties / sektoriaus ID. Jis užtikrina aukštą duomenų, perduodamų BPC operatoriui, patikimumą. Pranešamas tikslumas svyruoja nuo 500 m iki 40 km, priklausomai nuo tinklo tankumo, t. y. ar tai yra miesto, ar kaimo vietovė. Tarp tikslesnių naudojamų judriojo ryšio tinklo priemonėmis gaunamos buvimo vietos informacijos nustatymo sprendimų – signalo sklidimo laikas (angl. *Timing advance*), signalo kelionės į abi puses laikas (angl. *Round trip time*) ar sektoriaus ID. Šie padėties nustatymo metodai kai kuriais atvejais labai pagerina tinklo priemonėmis gaunamos buvimo vietos informacijos tikslumą, kartais iki 50 metrų.

Buvimo vietos nustatymo pagal nešiojamojo aparato duomenis sprendimai

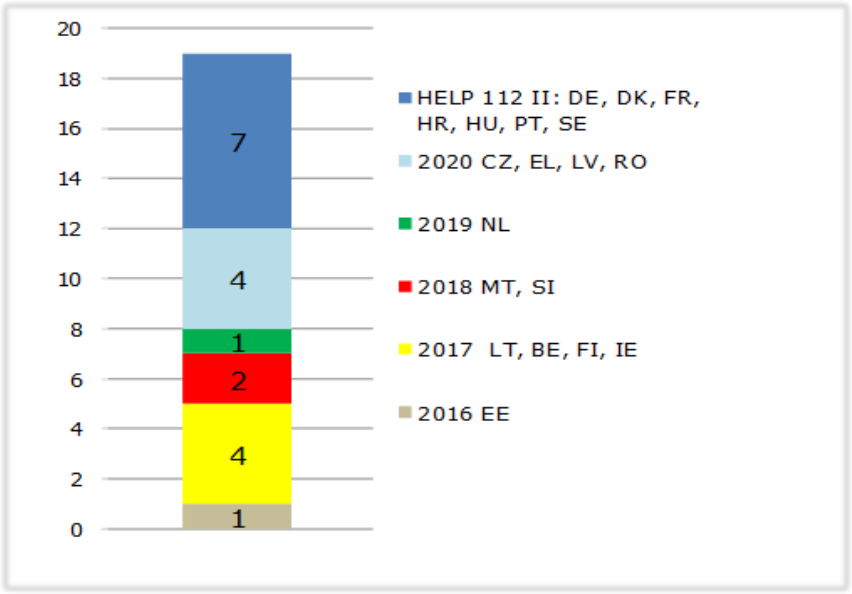
Kalbant apie buvimo vietos nustatymo pagal nešiojamojo aparato duomenis sprendimus, valstybės narės nurodė du įgyvendinimo tipus, kurie apibūdinami toliau.

a) Pažangiojo mobiliuoju telefonu skambinančio asmens buvimo vietos nustatymo (AML) sprendimas

AML gali padidinti tikslumo lygį iki 4 tūkst. kartų ir užtikrinti mažesnę kaip 100 m paklaidą[23]. Taikant šį sprendimą tinklo teikiama buvimo vietos informacija pagal judriojo ryšio stoties ID nėra ignoruojama – ji veikiau papildoma nešiojamojo aparato užfiksuota GNSS arba belaidžio tinklo buvimo vietos informacija. Siekdama, kad GNSS duomenys, ypač tie, kurie gaunami iš ES palydovinės navigacijos sistemos GALILEO, būtų naudingi ES piliečiams, 2018 m. lapkričio mėn. Europos Komisija pasirašė ir pradėjo įgyvendinti pažangiojo mobiliuoju telefonu skambinančio asmens buvimo vietos nustatymo pagal nešiojamųjų aparatų duomenis diegimo projektą, taip pat žinomą kaip „HELP112 II“. Konkursą laimėjusį konsorciumą sudaro 7 valstybės narės: Danija, Kroatija, Portugalija, Prancūzija, Švedija, Vengrija ir Vokietija. 2020 m. rugpjūčio mėn. projektas sėkmingai baigtas.

Be 7 valstybių narių, dalyvaujančių projekte „HELP112 II“, 2020 m. šį sprendimą įsidiegė dar 4 valstybės narės: Čekija, Graikija, Latvija ir Rumunija. Nuo 2020 m. rugsėjo mėn. 19 valstybių narių, Islandija ir Norvegija užtikrina, kad AML veiktų jų BPC sistemoje.

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



6 pav. AML diegimas valstybėse narėse

b) Buvimo vietos informacija, gauta iš nešiojamojo aparato, naudojant skubios pagalbos taikomąją programą

Nacionaliniu arba regioniniu lygmeniu įdiegtos skubios pagalbos taikomosios programos leidžia gauti tikslesnę skambinančiojo asmens buvimo vietos nustatymo informaciją (pagrįstą išmaniojo telefono GNSS arba belaidžio tinklo pajėgumais), nei ta, kuri teikiama tinklo sprendimais.

Tačiau tam, kad šios taikomosios programos veiktų, reikalingi išankstiniai piliečių veiksmai: jas reikia parsisiųsti (AML atveju to nereikia). Buvimo vietos nustatymo duomenis perduoti galima tik tada, kai duomenų ryšys yra aktyvus.

7. VIDUTINIS LAIKAS, PER KURĮ 112 OPERATORIUS GAUNA SKAMBINANČIOJO ASMENS BUVIMO VIETOS INFORMACIJĄ

Universaliųjų paslaugų direktyvos 26 straipsnio 5 dalyje reikalaujama, kad skubios pagalbos skambučius tvarkančiai institucijai skambinančiojo asmens buvimo vietos informacija būtų pateikiama nedelsiant.

Komisija nuolat stebi, kaip valstybės narės vykdo šiuos įsipareigojimus. Remdamasi tokios stebėsenos rezultatais, 2019 m. liepos mėn. Komisija pradėjo pažeidimo nagrinėjimo procedūrą prieš Kroatiją ir Graikiją dėl skambinančiojo asmens buvimo vietos informacijos nepateikimo laiku. Po to šios valstybės narės išsprendė Komisijos iškeltą problemą.

Visos valstybės narės nurodė, kad, įdiegus duomenų eksportavimo (angl. *push*) sistemą arba automatinę importavimo (angl. *pull*) sistemą, *tinklo informacija apie skambinančiojo asmens buvimo vietą* pateikiama kone akimirksniu (per mažiau kaip 10 sekundžių).

Buvimo vietos nustatymo pagal nešiojamojo aparato duomenis technologijų veikimas dėl joms būdingos struktūros priklauso nuo to, kokia sparta tie nešiojamieji aparatai geba pagal GNSS arba belaidžio tinklo signalus nustatyti atitinkamus buvimo vietos parametrus.

Remiantis 15 valstybių narių ataskaitomis, buvo patvirtinta, kad buvimo vietos nustatymas pagal nešiojamojo aparato duomenis gali trukti nuo kone akimirksnio iki 20 sekundžių.

Pagal EERK 109 straipsnio 6 dalį valstybės narės privalo užtikrinti, kad skambinančiojo asmens buvimo vietos informacija, nustatyta ir tinklo priemonėmis, ir pagal nešiojamojo aparato duomenis, būtų nedelsiant pateikta tinkamiausiam BPC.

8. PRIEIGA PRIE SKUBIOS PAGALBOS TARNYBŲ NAUDOJANTIS ES TARPTINKLINIO RYŠIO PASLAUGA

Visos valstybės narės nurodė, kad suteikia galimybę naudojantis tarptinkliniu ryšiu skambinti numeriu 112 ir gauti tinklo priemonėmis nustatytą skambinančiojo asmens buvimo vietos informaciją.

11 valstybių narių[24] ir Islandija pateikė informaciją apie tarptinklinio ryšio galutinių naudotojų atliktų skambučių numeriu 112 skaičių. Šioms valstybėms narėms tenka trečdalis pagalbos skambučių numeriu 112. Remiantis šiais duomenimis, galima daryti prielaidą, kad 1,09 proc. visų skambučių numeriu 112 atlieka tarptinklinio ryšio galutiniai naudotojai, o tai ES yra apie 1,5 mln. skambučių numeriu 112.

Valstybėse narėse, kuriose vis dar naudojami nacionaliniai skubios pagalbos telefono numeriai, tarptinklinio ryšio naudotojai gali skambinti ir jais. Nors 5 valstybių narių pateikti duomenys nėra baigtiniai[25], apskaičiuota, kad nacionaliniais skubios pagalbos telefono numeriais tarptinklinio ryšio galutiniai naudotojai skambino 800 tūkst. kartų. Todėl, remiantis apibendrintais skaičiavimais, per ataskaitinį laikotarpį tarptinklinio ryšio galutiniai naudotojai pagalbos telefono numeriais iš viso skambino 2,3 mln. kartų.

Turimi duomenys patvirtina, kad buvimo vietos nustatymo pagal nešiojamojo aparato duomenis paslauga tarptinklinio ryšio galutiniams naudotojams nėra teikiama nemokamai, kaip paaiškinta 4 skirsnyje. Tik 6 valstybės narės patvirtino, kad tarptinklinio ryšio galutiniams naudotojams yra teikiama buvimo vietos nustatymo pagal nešiojamojo aparato duomenis paslauga. Dėl jurisdikcijos apribojimų ir stebėsenos pajėgumų trūkumo lankomos valstybės narės negali užtikrinti, kad vietos operatoriai neapmokestintų galutinių naudotojų už buvimo vietos nustatymo informacijos pagal nešiojamojo aparato duomenis perdavimą.

9. GALUTINIŲ NAUDOTOJŲ, TURINČIŲ NEGALIĄ, PRIEIGA PRIE SKUBIOS PAGALBOS TARNYBŲ

Pagal Universaliųjų paslaugų direktyvos 26 straipsnio 4 dalį valstybės narės privalo užtikrinti, kad galutinių naudotojų, turinčių negalią, prieiga prie skubios pagalbos tarnybų būtų lygiavertė kitų galutinių naudotojų turimai prieigai.

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

[25] Pavyzdžiui, Italijoje ES tarptinklinio ryšio naudotojai nacionaliniais numeriais skambino gerokai daugiau kartų (169 681 kartą) negu numeriu 112 (93 699 kartus). Tuo metu Kipre ES tarptinklinio ryšio naudotojų skambučių nacionaliniais numeriais (251 kartas) būta gerokai mažiau negu skambučių numeriu 112 (26 520 kartų). Panašiai Liuksemburge – numeriu 112 ES tarptinklinio ryšio naudotojai skambino keturiskart dažniau nei nacionaliniais numeriais (6 353 kartai ir 1 565 kartai).

Lygiavertiškumo principas reiškia, kad galutiniai naudotojai, turintys negalią, turėtų naudodamiesi elektroninių ryšių paslaugomis gauti prieigą prie skubios pagalbos tarnybų tokiu būdu, kuris funkciškai būtų lygiavertis prieigai prie skubios pagalbos tarnybų, užtikrinamai kitiems galutiniams naudotojams, kurie gali skambinti numeriu 112.

Esant tokioms teisinėms aplinkybėms, valstybės narės turi įgyvendinti prieigos užtikrinimo sprendimus, kurie prilygtų (būtų lygiaverčiai) dvipusiam kalbiniam ryšiui, užtikrinamam skambinant numeriu 112. Šie sprendimai turėtų sudaryti sąlygas dvipusiam ryšiui teksto ar vaizdo priemonėmis, taip pat ir naudojantis tarptinkliniu ryšiu. Vadovaudamosi lygiavertiškumo principu, valstybės narės turėtų užtikrinti, kad skambinančiojo asmens buvimo vietos informaciją gautų tinkamiausias BPC, nes tai padėtų pagalbos tarnyboms imtis veiksmingų priemonių. Remdamasi nuolatinio atitikties taisyklėms stebėjimo rezultatais, 2019 m. liepos mėn. Komisija pradėjo pažeidimo nagrinėjimo procedūrą prieš Čekiją, Ispaniją ir Vokietiją dėl to, kad galutiniams naudotojams, turintiems negalią, nėra užtikrinama lygiavertė prieiga[26]. Po to Ispanija išsprendė Komisijos iškeltas problemas, o Čekija ir Vokietija priemones dėl susirūpinimą keliančių aspektų įgyvendina šiuo metu.

Valstybės narės įdiegė daug įvairių prieigos užtikrinimo sprendimų siekdamos, kad galutiniams naudotojams, turintiems negalią, būtų užtikrinta prieiga prie skubios pagalbos tarnybų. Tai tekstiniai pranešimai realiuoju laiku, įvairiapusis ryšys realiuoju laiku[27], SMS, skubios pagalbos taikomosios programos, internetinės paslaugos, perdavimo paslaugos, prieiga iš specialių įrenginių, el. paštas arba faksas.

Labiausiai paplitusi technologija – SMS; ji naudojama 23 valstybėse narėse[28], Islandijoje ir Norvegijoje. SMS technologija užtikrina dvipusę tekstinę sąveiką tarp asmens, besikreipiančio į skubios pagalbos tarnybą, ir BPC. Kai kuriose valstybėse narėse siunčiant skubios pagalbos SMS žinutę iš „Android“ išmaniųjų telefonų sugeneruojama tiksli pažangiojo mobiliuoju telefonu skambinančio asmens buvimo vietos nustatymo pagal nešiojamojo aparato duomenis informacija, kuri yra siunčiama į BPC. Ši funkcija „iOS“ prietaisuose kol kas negalima.

Skubios pagalbos taikomosios programos veikia 17-oje valstybių narių ir Islandijoje[29] ir, priklausomai nuo jų modelio, gali būti naudojamos pagalbos skambučiams arba SMS žinučių siuntimui, tačiau taip pat gali būti naudojamos kaip platforma šiuolaikiniams realiojo laiko tekstiniams ir įvairiapusio ryšio pranešimams teikti. Be to, taikomosios programos gali duomenų kanalu perduoti informaciją apie tikslią buvimo vietą, nustatytą pagal nešiojamojo aparato užfiksuotus GNSS / belaidžio tinklo duomenis (5–100 m).

Prieigą prie skubios pagalbos tarnybų galutiniams naudotojams, turintiems negalią taip pat gali užtikrinti perdavimo (angl. relay) paslaugos. Tokiems atvejams naudotojo buvimo vietos nustatymo funkcija valstybėse narėse dar neįdiegta, tačiau techniškai tai turėtų būti įmanoma.

---

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

[27] Kaip apibrėžta EERK 2 straipsnyje: 35) įvairiapusio ryšio realiuoju laiku paslaugos – multimedijos pokalbių realiuoju laiku paslauga, kuri užtikrina dvikryptį simetrinį dviejose ar daugiau vietų esančių naudotojų judesio vaizdo, realiuoju laiku spausdinamo teksto ir balso perdavimą realiuoju laiku.

[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.

Nemažai valstybių narių užtikrina galimybę siųsti faksogramą. Tačiau, priešingai nei skambinant numeriu 112, ji neužtikrina greito ir veiksmingo dvipusio ryšio, kurio reikia ekstremaliosios situacijos atveju. Tas pat pasakytina ir apie el. laiškų siuntimą, kuris tam tikromis aplinkybėmis taip pat minimas kaip prieigos užtikrinimo sprendimas: siunčiant laiškus neužtikrinamas automatinis naudotojo buvimo vietos informacijos perdavimas BPC.

Nuo 2020 m. gruodžio 21 d. galutinių naudotojų, turinčių negalią, reikmėms turėtų būti įgyvendinta iš dalies pakeista ir sustiprinta teisinė sistema, nustatyta Europos elektroninių ryšių kodekso 109 straipsnio 5 dalyje. EERK reikalaujama, kad galutiniams naudotojams, turintiems negalią, skirtos priemonės atitiktų Sąjungos teisę, kuria suderinami gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimai[30], ir kad jomis būtų siekiama užtikrinti sąveikumą visose valstybėse narėse, o norint kreiptis skubios pagalbos alternatyviais skubios pagalbos pranešimų teikimo būdais, kai įmanoma, nebūtų reikalaujama išankstinės registracijos. Europos prieinamumo akte numatyta galimybė teikti skubios pagalbos pranešimus realiuoju laiku pateikiant tekstą, kuriuo papildomas balso ryšys, arba sinchronizuojant į įvairiapusį ryšį, kai galimas vaizdo ryšys[31]. Nacionalinės BPC sistemos turės užtikrinti atitiktį šiems reikalavimams[32] iki 2025 m. birželio 28 d. Jame taip pat reikalaujama, kad į skubios pagalbos pranešimus Europos bendruoju pagalbos telefono numeriu 112 būtų tinkamai atsakoma naudojant tas pačias ryšio priemones, kuriomis pranešimas buvo gautas, t. y. naudojant sinchronizuotą kalbinę ir tekstinę medžiagą (įskaitant tekstinius pranešimus realiuoju laiku) arba, jei teikiamas vaizdo įrašas, kalbinės, tekstinės (įskaitant tekstinius pranešimus realiuoju laiku) ir vaizdo medžiagos sinchronizavimą į įvairiapusį ryšį realiuoju laiku. Valstybės narės taip pat turi galimybę atidėti atitinkamą savo BPC sistemų atnaujinimą iki 2027 m. birželio 28 d.

Be to, pagal EERK 109 straipsnio 7 dalį valstybės narės užtikrina, kad galutiniai naudotojai būtų tinkamai informuojami apie Europos bendrojo skubios pagalbos telefono numerio 112 egzistavimą ir jo naudojimą (taip pat apie įvairias galimybes juo naudotis), be kita ko, priemonėmis, konkrečiai skirtomis asmenims, keliaujantiems iš vienos valstybės narės į kitą, ir galutiniams naudotojams, turintiems negalią. Ta informacija pateikiama prieinamais formatais, atsižvelgiant į įvairių rūšių negalią. Tarptinklinio ryšio reglamento[33] 14 straipsnyje ši nuostata sugriežtinta tik tiek, kiek tai susiję su prieiga prie skubios pagalbos tarnybų „surenkant nemokamą Europos pagalbos telefono numerį 112“. Praktiškai apie galimybę skambinti numeriu 112 tarptinklinio ryšio galutinius naudotojus informuoja tik jų judriojo ryšio operatorius. Galutiniams naudotojams, turintiems negalią, jų judriojo ryšio operatoriai nepraneša apie galimybę susisiekti su skubios pagalbos tarnybomis jų lankomoje ES šalyje.

Galutiniai naudotojai, turintys negalią, negali naudotis lygiaverčiais prieigos būdais, ypač naudodamiesi tarptinkliniu ryšiu. Šie galutiniai naudotojai negali skambinti numeriu 112, taigi jiems tenka pasikliauti fragmentiškais nacionaliniais sprendimais, kurie dažnai nėra lygiaverčiai dvipusiam kalbiniam ryšiui. Tokia padėtis nesiderina su kitų galutinių naudotojų galimybe naudotis suderintu Europos bendruoju pagalbos telefono numeriu 112.

[30] Europos prieinamumo aktas (EPA), 2019 m. balandžio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/882 dėl gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimų (OL L 151, 2019 6 7, p. 70).

[31] EPA 4 straipsnio 1 dalis ir I priedo IV skirsnio a punktas.

[32] EPA 4 straipsnio 8 dalis ir I priedo V skirsnis.

[33] 2012 m. birželio 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 531/2012 dėl tarptinklinio ryšio per viešuosius judriojo ryšio tinklus Europos Sąjungoje (OL L 172, 2012 6 30, p. 10).

Tarptinklinio ryšio galutiniai naudotojai ne visada turi prieigą prie skubios pagalbos tarnybų lankomose valstybėse narėse ir nėra informuojami apie galimus prieigos būdus.

Tik 9 valstybės narės (BE, BG, ES, FR, IT, LV, MT, NL, PT) nurodė diegiančios prieigos priemones, kuriomis užtikrinamos pagrindinės interaktyvaus ryšio funkcijos bei naudotojų buvimo vietos nustatymas ir kuriomis galės naudotis tarptinklinio ryšio galutiniai naudotojai. Visos šios lankomos valstybės narės nurodo negalinčios užtikrinti, kad gyvenamosios šalies tinklo operatorius neapmokestintų galutinio naudotojo už naudojimąsi alternatyviais prieigos būdais. Tai galima paaiškinti jurisdikcijos apribojimais ir stebėsenos pajėgumų trūkumu.

EERK 109 straipsnio 5 dalyje reikalaujama užtikrinti prieigą prie skubios pagalbos tarnybų, kai įmanoma, be išankstinės registracijos. Nacionalinių skubios pagalbos taikomųjų programų, skirtų galutiniams naudotojams, turintiems negalią, atveju tai reikštų, kad gyvenamosios šalies taikomoji programa galėtų būti naudojama lankomoje ES valstybėje narėje kaip prieigos prie skubios pagalbos tarnybų priemonė[34].

Senosios BPC sistemos dar nepajėgios tvarkyti ir apdoroti skubios pagalbos pranešimų, kuriuos galutiniams naudotojams, turintiems negalią, siųsti nėra sunku. BPC sistema turi būti atnaujinta fdiegiant moderniausias realiuoju laiku perduodamų tekstinių pranešimų ir įvairiapusio ryšio realiuoju laiku priemones, kad būtų sukurtas 100 proc. internetinis tarpusavyje sujungtas BPC tinklas, kuris galėtų tinkamai nukreipti ir apdoroti IP informacija grindžiamus skubios pagalbos pranešimus.

ES šiuo metu diegiamų alternatyvių prieigos priemonių galutiniams naudotojams, turintiems negalią, apžvalga pateikiama II priede.

10. IŠVADOS

Skaitmeniniam amžiui pasirengusi Europa turėtų užtikrinti veiksmingą ir kiekvienam piliečiui tinkamą prieigą prie skubios pagalbos tarnybų. Nuo 1991 m., kai buvo įvestas Europos bendrasis pagalbos telefono numeris[35], ES teisės aktų leidėjų tikslas buvo užtikrinti, kad kiekvienas pilietis, kuriam reikia pagalbos, galėtų kuo greičiau pasinaudoti prieiga prie skubios pagalbos tarnybų. Šioje ataskaitoje nurodoma, kad pagalbos tarnybų veiksmų veiksmingumą ir greitį nemaža dalimi lemia skubios pagalbos pranešimų tvarkymas, galimybė gauti tikslią skambinančiojo asmens buvimo vietos informaciją, lygiaverčių prieigos būdų prieinamumas galutiniams naudotojams, turintiems negalią, ir prieigos užtikrinimas tarptinklinio ryšio galutiniams naudotojams. Skaitmeninių technologijų potencialą būtų galima visiškai išnaudoti tik tuo atveju, jei ir skubios pagalbos pranešimus gaunančios tarnybos, ir nacionalinės BPC sistemos pasinaudotų technologinės plėtros teikiamomis galimybėmis. Siekiant šio tikslo reikia, kad visos valstybės narės įdiegtų 100 proc. internetinius tarpusavyje sujungtų BPC tinklus, taip siekiant užtikrinti sistemų perteklumą ir, svarbiausia, kad visi skubios pagalbos pranešimai – skambučiai, tekstiniai pranešimai realiuoju laiku, įvairiapusis ryšys realiuoju laiku – būtų tvarkomi veiksmingai.

Pagrindiniai nustatyti faktai

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

[35] 91/396/EEB: 1991 m. liepos 29 d. Tarybos direktyva 91/396/EEB dėl vieno Europos skubaus iškvietimo telefono numerio įdiegimo, OL L 217, 1991 8 6.

- Pagalbos skambučių Europos bendruoju pagalbos telefono numeriu 112 dalis sudarė 56 proc. visų pagalbos skambučių: iš visų 267 mln. pagalbos skambučių ES 150 mln. buvo skambučiai numeriu 112. Apskaičiuota, kad tarptinklinio ryšio galutiniai naudotojai pagalbos telefono numeriu skambino 2,3 mln. kartų, iš kurių 1,5 mln. kartų buvo skambinama numeriu 112.

- Buvimo vietos pagal nešiojamojo aparato duomenis nustatymo įgyvendinimas ES toliau gerėjo. Be 7 valstybių narių, kurios įsidiegė AML įgyvendindamos Komisijos finansuojamą projektą „HELP112 II“, 2020 m. buvimo vietos nustatymo sprendimą įsidiegė dar 4 valstybės narės: Čekija, Graikija, Latvija ir Rumunija. Nuo 2020 m. rugsėjo mėn. 19 valstybių narių, Islandija ir Norvegija užtikrina, kad AML veiktų jų BPC sistemoje. Tačiau tik 6 valstybės narės patvirtino, kad buvimo vietos nustatymo pagal nešiojamojo aparato duomenis paslauga yra teikiama tarptinklinio ryšio galutiniams naudotojams. Dėl jurisdikcijos apribojimų ir nepakankamų stebėsenos pajėgumų lankomos valstybės narės negali užtikrinti, kad galutiniam naudotojui nereikėtų mokėti už skambinančiojo asmens buvimo vietos duomenų perdavimą.

- Apskaičiuota, kad per 10 metų AML paslauga galėtų padėti išgelbėti daugiau kaip 10 tūkst. gyvybių ES. Be to, AML galėtų padėti išsaugoti sveikatą[36] daugiau kaip 100 tūkst. žmonių ES.

- Galutinių naudotojų, turinčių negalią, prieigos prie skubios pagalbos tarnybų būdai nėra iki galo lygiaverčiai, ypač naudojantis tarptinkliniu ryšiu. Kai šie galutiniai naudotojai negali skambinti numeriu 112, jiems tenka pasikliauti fragmentiškais nacionaliniais sprendimais. Tokia padėtis nesiderina su kitų galutinių naudotojų galimybe naudotis suderintu Europos bendruoju pagalbos telefono numeriu 112 ir rodo didelę prieigos prie skubios pagalbos tarnybų spragą. Tarptinklinio ryšio galutiniai naudotojai ne visada turi prieigą prie skubios pagalbos tarnybų lankomose valstybėse narėse ir nėra informuojami apie galimus prieigos būdus.

- Komisija nuolat stebi, kaip valstybės narės laikosi įsipareigojimų, susijusių su numerio 112 veikimu. Remdamasi tokio stebėjimo rezultatais, 2019 m. liepos mėn. Komisija pradėjo pažeidimo nagrinėjimo procedūrą prieš kelias valstybes nares ir toliau siekia, kad teisės aktų būtų griežtai laikomasi ir kad ES piliečiams tai būtų naudinga.

Būsimi veiksmai ir orientyrai

- Valstybės narės turi perkelti ir įgyvendinti priemones, kurios leistų įvykdyti EERK reikalavimus, ypač 109 straipsnį dėl skubios pagalbos pranešimų ir Europos bendrojo pagalbos telefono numerio. Visi galutiniai naudotojai, įskaitant galutinius naudotojus, turinčius negalią, nesvarbu, kurioje Europos Sąjungos vietoje jie yra, turėtų turėti galimybę veiksmingai kreiptis į skubios pagalbos tarnybas ir gauti pagalbą.

- Todėl valstybės narės turės pasirūpinti, kad visi galutiniai naudotojai galėtų pasinaudoti tikslaus skambinančiojo buvimo vietos nustatymo funkcija ir kad

[36] Padėti išsaugoti sveikatą reiškia sumažinti žalą sveikatai greičiau suteikiant skubią pagalbą – tai padaryti būtų įmanoma žinant tikslią nukentėjusiojo buvimo vietą ir turint galimybę jį greičiau surasti.

galutiniams naudotojams, turintiems negalią, įskaitant tuos, kurie keliauja į kitą ES valstybę narę, būtų suteikti lygiaverčiai prieigos būdai.

- Valstybės narės turėtų atnaujinti savo BPC sistemas, kad jos atitiktų skaitmeninio amžiaus poreikius.

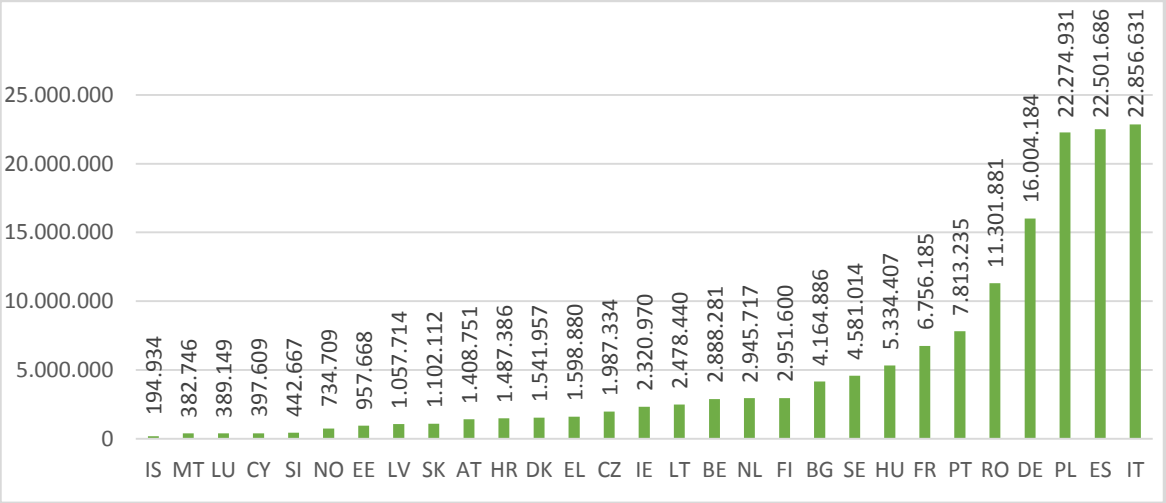
- Komisija įsteigė Skubios pagalbos pranešimų ekspertų grupę[37], kuri bendradarbiaudama su valstybėmis narėmis padės joms šiame procese. Be to, Komisija ketina pradėti tyrimą, kuriuo sieks nustatyti, kokie techniniai ir reguliavimo sprendimai padėtų pagerinti prieigą prie skubios pagalbos tarnybų. Paakinta COVID krizės, Komisija, naudodamasi naujausia patirtimi, susijusia su skaitmeninės infrastruktūros kūrimu, sieks, kad nacionalinės kontaktų atsekimo ir įspėjimo mobiliosios programėlės būtų kuo sąveikesnės. Kaip ir sekimo taikomųjų programų atveju, visi galutiniai naudotojai turėtų turėti galimybę naudoti savo nacionalines skubios pagalbos taikomąsias programas kitoje lankomoje ES valstybėje narėje.

- Komisija siekia užtikrinti, kad visi piliečiai, įskaitant keliaujančius Europos Sąjungoje, galėtų veiksmingai naudotis prieiga prie skubios pagalbos tarnybų, be kita ko, taikant suderintus techninius sprendimus. Šiuo tikslu Komisija rengia iniciatyvą – deleguotąjį aktą pagal EERK 109 straipsnio 8 dalyje suteiktus įgaliojimus.

[37] 2020 m. kovo 3 d. Komisijos sprendimas C (2020) 1133, kuriuo įsteigiama Skubios pagalbos pranešimų ekspertų grupė, taip pat žr. Komisijos ekspertų grupių ir kitų panašių subjektų registrą.

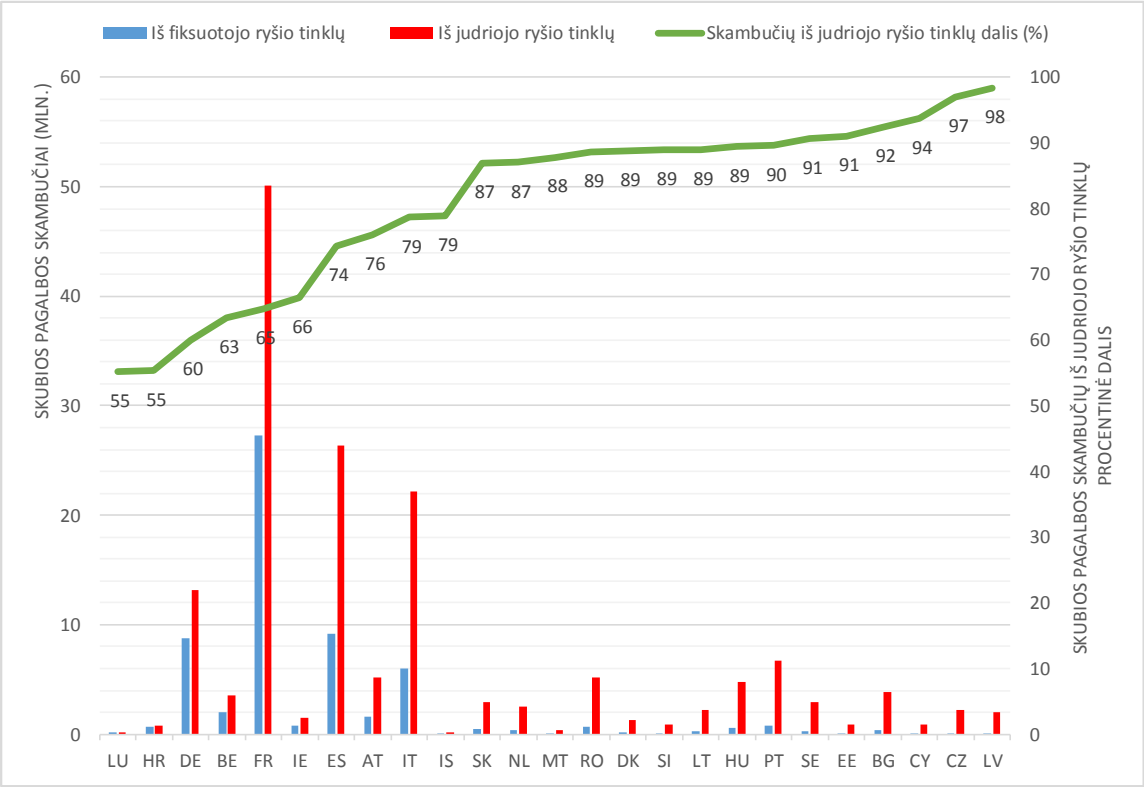
I PRIEDAS. NUMERIO 112 ĮGYVENDINIMO VEIKSMINGUMO STATISTINIAI DUOMENYS

2019 m. numeriu 112 iš viso skambinta 149 928 021 kartą, o iš viso skubios pagalbos telefono numeriais – 266 853 441 kartą.



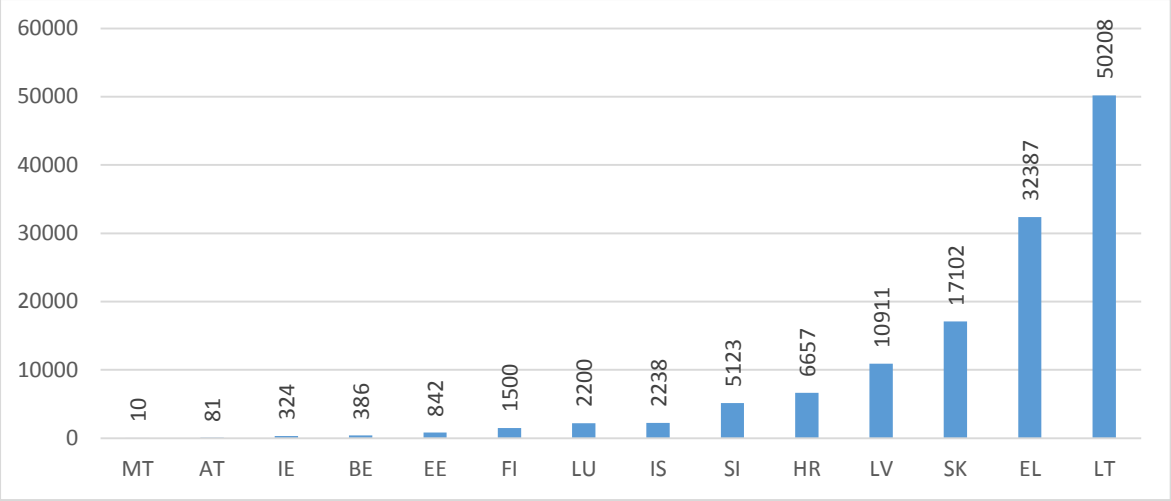
7 pav. Skambučių numeriu 112 skaičius

24 valstybės narės nurodė[38], kiek kartų per ataskaitinį laikotarpį jose buvo skambinta pagalbos skambučiais fiksuotojo ir judriojo ryšio tinkluose.

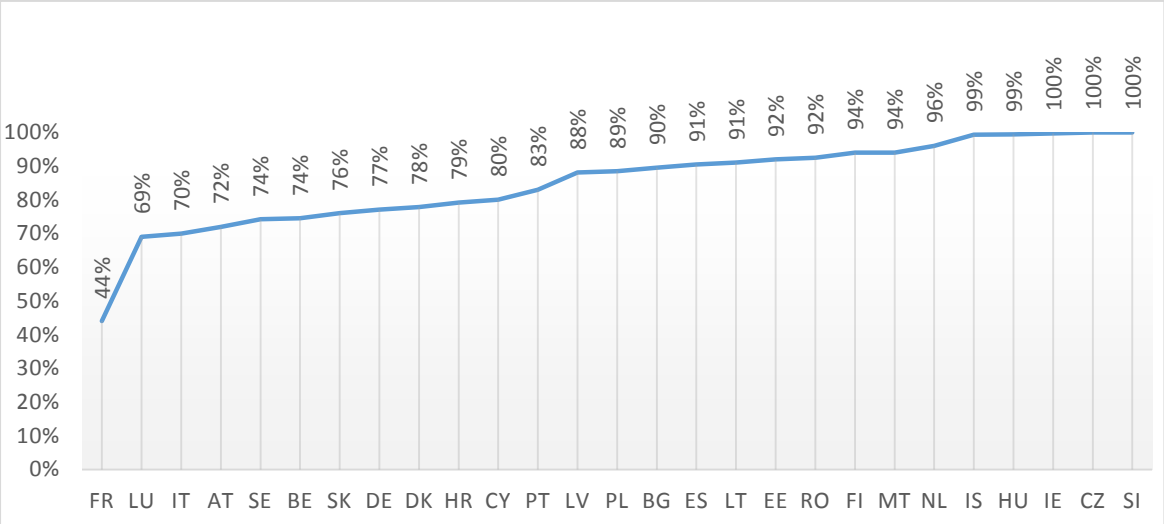


8 pav. Pagalbos skambučių numeriu 112 iš fiksuotojo ir judriojo ryšio tinklų skaičius

[38] Graikija, Lenkija ir Suomija duomenų nepateikė.



9 pav. Skubios pagalbos pranešimai SMS formatu



10 pav. Pagalbos skambučių, į kuriuos sureaguota per 10 sekundžių, procentinė dalis

II PRIEDAS. ALTERNATYVŪS PRIEIGOS PRIE SKUBIOS PAGALBOS TARNYBŲ BŪDAI ES VALSTYBĖSE NARĖSE IR EEE ŠALYSE

	Įmanoma
	Neįmanoma

	Prieigos būdai	Interaktyvūs būdai	Naudotojo buvimo vietos nustatymas	Be registracijos	Nemokamai	Tarptinklinio ryšio prieiga	Nemokamas tarptinklinis ryšys	Prieigos numeris
AT	SMS numeriu 0800–133133							81
	Faksas numeriu 0800–133133							0
	El. paštas							26
BE	SMS trumpuoju numeriu							386
	Taikomoji programa „112.be“							Nėra
	Faksas numeriais 112 arba 101							Nėra
BG	Bulgarijos taikomoji programa „112“							424
	Internetinė paslauga							
CY	Faksas numeriais 1408 arba 1409							Nėra
	SMS numeriu 112 (tik „Cyta“ paslaugų gavėjams)							Nėra
	Taikomoji programa							Nėra
	El. laiškas policijai							Nėra
	Bendrosios prieigos perdavimo paslauga							Nėra
CZ	SMS numeriu 112							Nėra
	Taikomoji programa							Nėra
	Internetinė skubios pagalbos iškvieta							Nėra
	Bendrosios prieigos perdavimo paslauga							Nėra
	Perdavimo paslauga naudojant specialius prietaisus (fiksuotojo ryšio)							Nėra
	El. paštas							Nėra
	Faksas							Nėra
DE	Faksas numeriais 112 arba 100							Nėra
	Perdavimo paslauga							315
DK	SMS ilguoju numeriu							Nėra

	Prieigos būdai	Interaktyvūs būdai	Naudotojo buvimo vietos nustatymas	Be registracijos	Nemokamai	Tarptinklinio ryšio prieiga	Nemokamas tarptinklinis ryšys	Prieigos numeris
	Bendrosios prieigos perdavimo paslauga							Nėra
	Skubios pagalbos taikomoji programa							Nėra
EE	SMS numeriu 112							15
EL	SMS numeriu 112							Nėra
	El. paštas							Nėra
	Faksas trumpuoju numeriu							Nėra
ES	Regioninė SMS ilgaisiais numeriais							220
	Skubios pagalbos regioninės mobiliosios programėlės							1900
	Specializuota skubios pagalbos perdavimo paslauga (vaizdo skambutis)							100
	Specializuotos skubios pagalbos perdavimo regioninės paslaugos							2000
	Specializuota skubios pagalbos perdavimo paslauga							350
	Skubios pagalbos taikomoji programa							50
FI	SMS numeriu 112							1500
	Mobilioji programėlė „112 Suomi“							Nėra
FR	SMS numeriu 114							10 048
	Faksas numeriu 114							164
	El. paštas							Nėra
	Skubios pagalbos taikomoji programa							5397
	Internetinė taikomoji programa							
HR	SMS numeriu 112							17
	Faksas numeriu 112							0
HU	SMS numeriu 112							30 263
	Taikomoji programa „112-SOS“							
IE	SMS numeriu 112							324
	Specializuota skubios pagalbos perdavimo paslauga							Nėra
	Bendrosios prieigos perdavimo paslauga							Nėra

	Prieigos būdai	Interaktyvūs būdai	Naudotojo buvimo vietos nustatymas	Be registracijos	Nemokamai	Tarptinklinio ryšio prieiga	Nemokamas tarptinklinis ryšys	Prieigos numeris
IT	Mobilioji programėlė „Flag Mii“							Nėra
	Mobilioji programėlė „Where ARE U“							Nėra
	Policijos skubios pagalbos taikomoji programa							Nėra
LT	SMS numeriu 112							50 208
LU	SMS numeriais 112 ir 113							Nėra
	Mobiliosios programėlės „GouvAlert“ ir „Echo 112“							Nėra
	Specialūs fiksuotojo ryšio įtaisai							Nėra
	El. paštas							Nėra
	Faksas numeriu 112							Nėra
LV	SMS numeriu 112							10911
	Skubios pagalbos taikomoji programa							Nėra
MT	Taikomoji programa „112.mt“							145
	Internetinė paslauga „112.mt“							
	SMS ilguoju numeriu							10
NL	Skubios pagalbos taikomoji programa							Nėra
	Internetinė skubios pagalbos iškvieta							Nėra
	SMS numeriu 112							Nėra
	Specializuota skubios pagalbos perdavimo paslauga							Nėra
	Bendrosios prieigos perdavimo paslauga							Nėra
PL	Mobilioji programėlė „Alarm 112“							772
PT	SMS ilguoju numeriu							Nėra
	Skubios pagalbos taikomoji programa							Nėra
RO	SMS numeriu 113							51
SE	SMS numeriu 112							138
	Specialūs fiksuotojo ryšio įrenginiai							0
	Bendroji perdavimo paslauga							Vaizdo pranešimai: 325, tekstiniai

	Prieigos būdai	Interaktyvūs būdai	Naudotojo buvimo vietos nustatymas	Be registracijos	Nemokamai	Tarptinklinio ryšio prieiga	Nemokamas tarptinklinis ryšys	Prieigos numeris
								pranešimai: 328
SI	SMS numeriu 112							5 123
SK	SMS numeriu 112							17 102
	Taikomoji programa „155.sk“							141
IS	SMS numeriu 112							2 238
	Mobiliosios programėlės „112 Döff“ ir „SOS Iceland“							50
NO	SMS numeriu 112							Nėra