IL-KUMMISSJONI
EWROPEA

Brussell, 15.12.2020
COM(2020) 808 final

RAPPORT TAL-KUMMISSJONI LILL-PARLAMENT EWROPEW U LILL-KUNSILL

dwar l-effettività tal-implimentazzjoni tan-numru uniku Ewropew ta' emerġenza "112"

1. INTRODUZZJONI

Dan ir-rapport janalizza l-effettività tal-implimentazzjoni tan-numru uniku Ewropew ta' emerġenza "112" f'konformità mal-Artikolu 109(4) tal-Kodiċi Ewropew għall-Komunikazzjonijiet Elettroniċi[1] (KEKE). Ir-rapport huwa bbażat fuq it-tweġibiet tal-Istati Membri u ta' żewġ pajjiżi taż-ŻEE, l-Iżlanda u n-Norveġja, għall-kwestjonarju[2] ppreżentat lill-Kumitat tal-Komunikazzjoni (COCOM)[3] dwar l-implimentazzjoni tal-komunikazzjonijiet ta' emerġenza u tan-numru Ewropew ta' emerġenza "112". Dan il-ġbir ta' *data* kien l-erbatax-il eżerċizzju ta' dan it-tip li sar mis-servizzi tal-Kummissjoni mill-2007.

Skont l-Artikolu 109(4) tal-KEKE, il-Kummissjoni hija meħtieġa tissottometti sal-21 ta' Diċembru 2020, u kull sentejn wara din id-data, rapport lill-Parlament Ewropew u lill-Kunsill dwar l-effettività tal-implimentazzjoni tan-numru uniku Ewropew ta' emerġenza "112".

Il-ġbir tad-*data* kien ibbażat fuq mistoqsijiet speċifiċi li jservu biex jiġi vvalutat il-livell ta' implimentazzjoni tar-rekwiżiti tal-liġi tal-UE u t-titjib tas-sistemi nazzjonali taċ-ċentru li jirċievi t-telefonati ta' emerġenza (PSAP, Public Safety Answering Point). Il-perjodu ta' rapportar għad-*data* kwantitattiva (eż. l-għadd ta' telefonati ta' emerġenza lil "112") huwa mill-1 ta' Jannar 2019 sal-31 ta' Diċembru 2019. Meta tiġi vvalutata d-disponibbiltà ta' sistema (eż. l-implimentazzjoni ta' soluzzjoni ta' lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel, applikazzjoni, eċċ.) l-aktar informazzjoni reċenti disponibbli hija riflessa f'dan ir-rapport. Fl-10 ta' Ġunju 2020, l-osservaturi tal-Istati Membri u tal-COCOM mill-Pajjiżi Kandidati u taż-ŻEE ġew mistiedna jippreżentaw it-tweġibiet tagħhom sal-4 ta' Settembru 2020.

L-Istati Membri ġew mistiedna jiżviluppaw l-għodod ta' kejl tagħhom għall-monitoraġġ ta' għadd ta' indikaturi sabiex jipprovdu *data* preċiża dwar il-funzjonament tas-sistemi tagħhom tal-112. Matul ir-rapport kollu, fejn l-Istati Membri ma jissemmewx fir-rigward ta' valutazzjoni kwalitattiva jew kwantitattiva, dan ifisser li d-*data* rilevanti ma ġietx ipprovduta lis-servizzi tal-Kummissjoni. Id-*data* statistika dettaljata hija pprovduta fl-annessi ta' dan ir-rapport.

2. TELEFONATI LIL "112"

Fl-2019, l-utenti finali fl-UE ċemplu fuq in-numru uniku Ewropew ta' emerġenza "112" qrib il-150 miljun darba. Filwaqt li l-għadd ta' telefonati lil "112" baqa' fl-istess livell bħas-sena ta' qabel[4], l-għadd totali ta' telefonati ta' emerġenza naqas b'4,5 % għal 267 miljun. It-telefonati lil "112" kienu jirrappreżentaw 56 % tat-telefonati ta' emerġenza kollha.

"112" huwa n-numru uniku ta' emerġenza fid-Danimarka, fl-Estonja, fil-Finlandja, f'Malta, fin-Netherlands, fil-Portugall, fir-Rumanija u fl-Iżvezja u, fost il-pajjiżi taż-ŻEE, fl-Iżlanda. Madankollu, 20 % biss tat-telefonati lil "112" fl-UE jsiru minn dawn il-pajjiżi. Il-maġġoranza

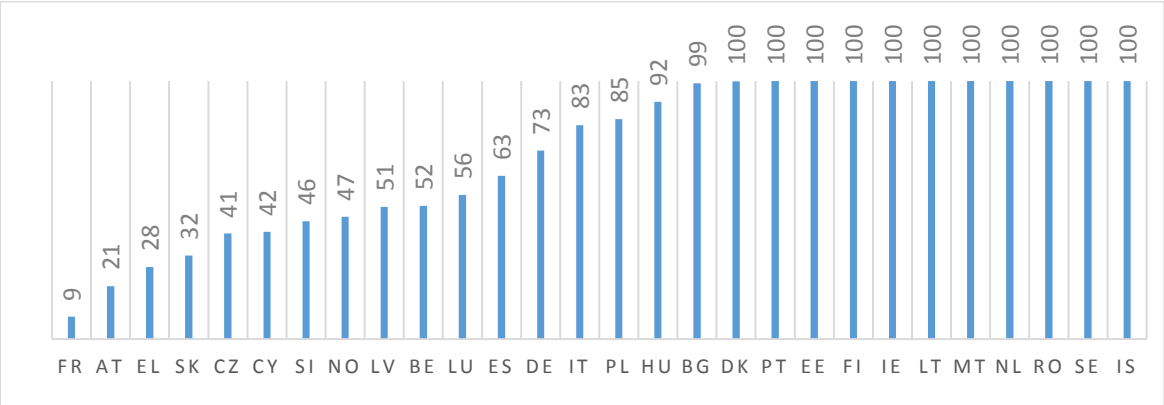
[1] Id-Direttiva (UE) 2018/1972 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-11 ta' Diċembru 2018 li tistabbilixxi l-Kodiċi Ewropew għall-Komunikazzjonijiet Elettroniċi (ĠU L 321, 17.12.2018, p. 36).

[2] COCOM20-19

[3] Il-Kumitat tal-Komunikazzjonijiet stabbilit abbażi tal-Artikolu 118 tal-KEKE.

[4] It-telefonati li saru fir-Renju Unit tnaqqsu mis-sena ta' referenza.

l-kbira tat-telefonati lil “112” ġejjin minn Stati Membri fejn in-numri nazzjonali għadhom jintużaw. F’dawn l-Istati Membri, l-użu tan-numru uniku Ewropew ta’ emerġenza jvarja ħafna, minn 9 % fi Franza għal 99 % fil-Bulgarija.



L-Illustrazzjoni 1. Perċentwal ta’ telefonati lil “112”

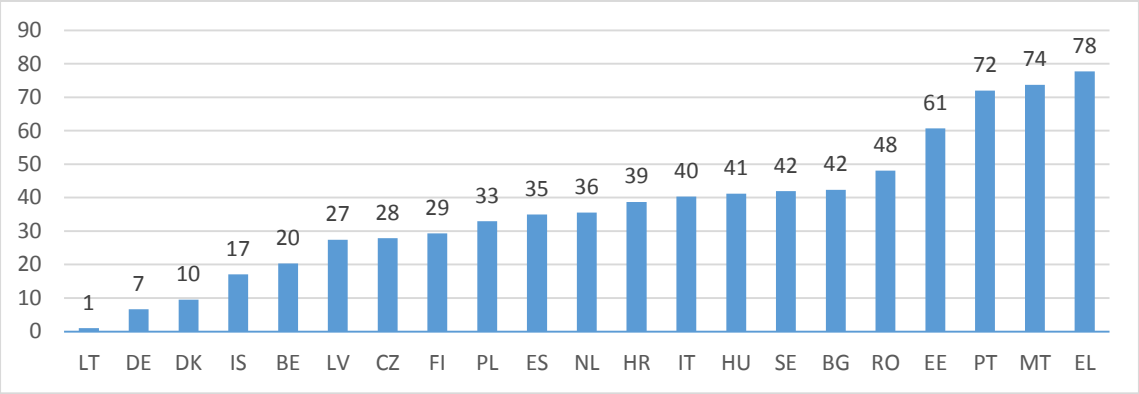
L-għadd ta’ telefonati lil “112” jiddependi fuq il-livell ta’ għarfien tal-utenti finali dwar id-disponibbiltà tan-numru “112” iżda wkoll fuq il-koeżistenza tan-numri “antiki” nazzjonali. Fl-Istati Membri fejn għadhom jeżistu numri nazzjonali, l-użu tan-numru “112” jiddependi fuq l-effettività tal-organizzazzjoni tas-sistema PSAP.

F’pajjiżi fejn kull servizz ta’ emerġenza għandu l-PSAP tiegħu stess, jenħtieġ li jiġi żgurat li t-telefonati “112” jiġu trasferiti b’mod effettiv u li jiġu ttrattati mis-servizz ta’ emerġenza l-aktar xieraq. L-implimentazzjoni tal-ogħla livell ta’ żvilupp tekniku tas-sistemi nazzjonali tal-PSAP tiżgura ġestjoni interkonnessa u li tista’ tlaħħaq sewwa kemm għat-telefonati “112” kif ukoll għat-telefonati lin-numri nazzjonali filwaqt li tipprovdi aċċess għas-servizzi ta’ emerġenza kollha kkonċernati. Sistemi bħal dawn għandhom jimplimentaw funzjoni ta’ routing adattata għall-iżviluppi teknoloġiċi attwali li tiżgura li l-komunikazzjonijiet kollha ta’ emerġenza — telefonati, komunikazzjonijiet ibbażati fuq it-test, vidjo, inklużi dawk li joriġinaw minn fornituri ta’ servizzi ta’ komunikazzjoni elettronika indipendenti min-network — jiġu ttrattati mill-PSAP l-aktar xieraq u mill-aktar servizz ta’ emerġenza xieraq.

It-telefonati mill-mobiles fil-biċċa l-kbira qabżu l-għadd ta’ telefonati minn telefoni fissi. Bħala medja, 73 % tat-telefonati saru mill-mobiles. Madankollu, l-użu tal-mobiles għal finijiet ta’ komunikazzjoni ta’ emerġenza jvarja b’mod sinifikanti fost l-Istati Membri, minn 55 % fil-Kroazja u fil-Lussemburgu għal 97 % fiċ-Ċekja u 98 % fil-Latvja.

Il-penetrazzjoni dejjem tikber tal-mobiles, b’mod partikolari tal-ismartphones, turi l-importanza li jiġi żgurat aċċess mingħajr interruzzjoni għas-servizzi ta’ emerġenza fin-networks mobbli. Din tindika wkoll li l-ammont dejjem jikber ta’ *data* u karatteristiċi derivati kemm min-network kif ukoll mill-handset tal-utent finali jista’ jagħmel il-komunikazzjoni ta’ emerġenza aktar effettiva (eż. il-lokalizzazzjoni ta’ min qed iċempel, it-test u l-vidjo għall-utenti finali b’diżabbiltà, il-lokalizzazzjoni vertikali (assi-z) u *data* kuntestwali oħra).

Il-proporzjon ta' telefonati foloz[5] għan-numru totali ta' telefonati ta' emerġenza għadu jvarja b'mod konsiderevoli fost l-Istati Membri[6], u jilħaq 78 % fil-Greċja. Xi Stati Membri ma jippermettux telefonati minn telefoni mingħajr SIMs sabiex jitnaqqas ir-riskju ta' telefonati foloz li potenzjalment jistgħu jkunu ta' piż għas-sistema tal-PSAP. Madankollu, l-aċċess għas-servizzi ta' emerġenza mit-telefoni mingħajr SIMs huwa obbligatorju fil-maġġoranza tal-Istati Membri (19)[7] u fl-Iżlanda.



L-Illustrazzjoni 2. Telefonati foloz lin-numri ta' emerġenza (%)

Skont l-Artikolu 109 tal-KEKE, l-Istati Membri jistgħu jawtorizzaw mezzi oħrajn ta' komunikazzjonijiet ta' emerġenza għajr it-telefonati lil "112". Bħalissa, l-Istati Membri qed jimplimentaw il-komunikazzjonijiet bbażati fuq l-SMS u fuq l-apps bħala mezz alternattiv ta' aċċess disponibbli għall-utenti finali kollha.

13-il Stat Membru u l-Iżlanda awtorizzaw il-komunikazzjonijiet ta' emerġenza bbażati fuq l-SMS għall-utenti finali kollha[8]. F'10 Stati Membri[9] u fl-Iżlanda, l-SMS ta' emerġenza jintbagħat lil "112". L-għadd ta' komunikazzjonijiet ta' emerġenza permezz ta' SMS ivarja b'mod sinifikanti skont il-livell ta' promozzjoni ta' dan it-tip ta' komunikazzjoni ta' emerġenza, minn ftit għal għexieren ta' eluf. 9 Stati Membri u l-Iżlanda jikkonfermaw li l-forniment ta' SMS ta' emerġenza huwa żgurat mingħajr ħlas.

Minbarra l-possibbiltà ta' aċċess għas-servizzi ta' emerġenza billi jsiru telefonati lil "112", 14-il Stat Membru[10] u l-Iżlanda implimentaw applikazzjonijiet nazzjonali jew reġjonali disponibbli għall-utenti finali kollha[11], li jippermettu komunikazzjonijiet ta' emerġenza. Dawn il-mezzi ta' aċċess, skont id-disinn tagħhom, jippermettu lill-utenti finali jikkondividu

[5] Telefonati foloz huma telefonati li ma jiġux segwiti b'intervent jew b'assistenza mill-PSAP jew mis-servizzi ta' emerġenza. Telefonati li jirrapportaw avveniment ta' emerġenza li jkun diġà skatta intervent jew assistenza min-naħa tal-PSAP, u għalhekk ma jiskattax intervent separat jew assistenza separata, ma jitqisux bħala telefonati foloz.

[6] 20 Stat Membru u l-Iżlanda pprovdew informazzjoni dwar it-telefonati foloz.

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

[8] Il-Komunikazzjoni bl-SMS tintuża f'xi Stati Membri esklussivament għall-utenti finali b'diżabbiltà, kif indikat fit-taqsima 8.

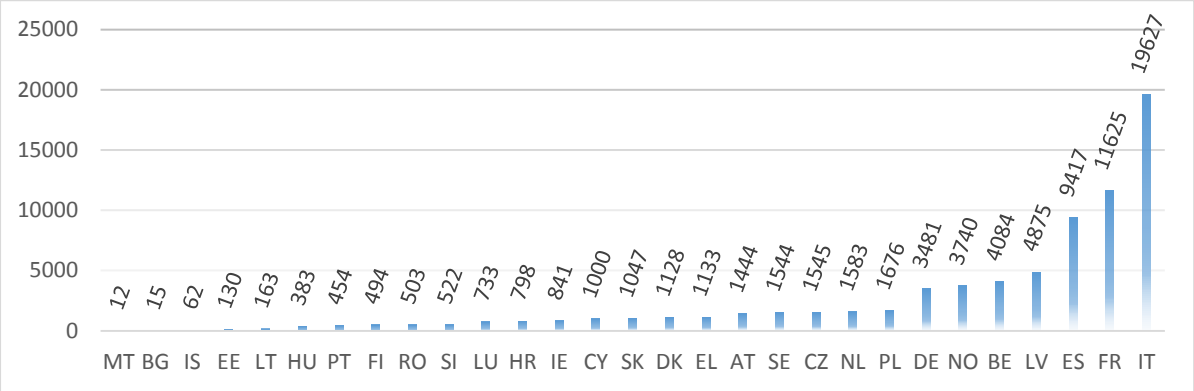
[9] EE, EL, FI, HR, IE, IS, LT, LU, LV, SI, SK.

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

[11] Il-Komunikazzjoni bbażata fuq l-applikazzjoni tintuża minn xi Stati Membri esklussivament għall-utenti finali b'diżabbiltà, kif indikat fit-taqsima 8.

informazzjoni addizzjonali mal-PSAP, potenzjalment jipprovdu informazzjoni ta' lokalizzazzjoni derivata mill-handset jew jiżguraw komunikazzjoni bbażata fuq it-test mal-PSAP. Il-Belġju u l-Polonja kkonfermaw li t-traffiku tad-*data* ġġenerat mill-applikazzjoni ta' emerġenza għandu rata ta' żero.

L-eCalls li joriġinaw minn karozzi li kapaċi jagħmlu telefonata ta' emerġenza "112" jenħtieġ li jiġu trażmessi b'mod adegwat lejn l-aktar PSAP xieraq f'każ ta' inċident. L-Istati Membri kellhom jiżguraw li s-sistema tal-PSAP tagħhom tkun lesta li tirċievi eCalls mill-1 ta' Ottubru 2017[12]. Mill-31 ta' Marzu 2018, il-manifatturi tal-karozzi[13] jenħtieġ li jgħammru t-tipi ġodda kollha ta' vetturi M1 (karozzi tal-passiġġieri) u N1 (kummerċjali ħfief) bis-sistema eCall immuntata fil-vettura bbażata fuq in-numru 112.



L-Illustrazzjoni 3. Għadd ta' eCalls magħmula fl-UE

Peress li r-regolament rilevanti huwa mmirat biss lejn tipi ġodda ta' vetturi li jeħtieġ li jgħaddu minn proċess ta' approvazzjoni tat-tip – u għaldaqstant mhux il-vetturi kollha mibnija ġodda – l-effetti tiegħu jibdew jinħassu biss hekk kif jikber in-numru ta' vetturi ġodda fit-toroq. Id-*data* rrapportata minn 27 Stat Membru, l-Iżlanda u n-Norveġja tindika li s-sistema eCall hija implimentata b'mod effettiv.

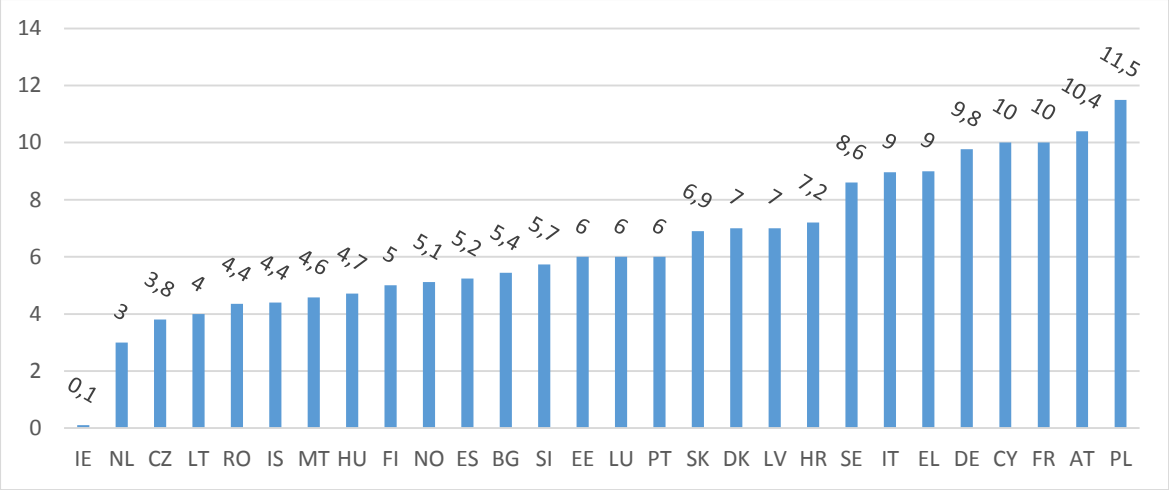
3. ĦIN GĦAT-TWEĠIB[14]

21 Stat Membru, l-Iżlanda u n-Norveġja, irrapportaw inqas minn 10 sekondi għall-ħin medju ta' tweġib meħtieġ biex isir kuntatt mas-servizzi ta' emerġenza. Fl-istess ħin, fi 12-il Stat Membru u fl-Iżlanda, mill-inqas 90 % tat-telefonati jitwieġbu f'10 sekondi.

[12] Id-Deċiżjoni Nru 585/2014/UE, li ġiet adottata fit-3 ta' Ġunju 2014, tipprevedi l-implimentazzjoni obbligatorja, sa mhux aktar tard mill-1 ta' Ottubru 2017, tal-infrastruttura meħtieġa taċ-ċentri li jirċievu t-telefonati ta' emerġenza (PSAPs) meħtieġa biex jirċievu u jittrattaw l-eCalls tal-112 fl-UE, skont l-ispeċifikazzjonijiet stabbiliti fir-Regolament Delegat (UE) Nru 305/2013.

[13] Ir-Regolament (UE) 2015/758 jistabbilixxi r-rekwiżiti ġenerali għall-approvazzjoni tat-tip tal-KE tal-vetturi fir-rigward tas-sistemi eCall immuntati fil-vetturi bbażati fuq in-numru 112, u tas-sistemi, il-komponenti u l-unitajiet tekniċi separati eCall immuntati fil-vetturi bbażati fuq in-numru 112.

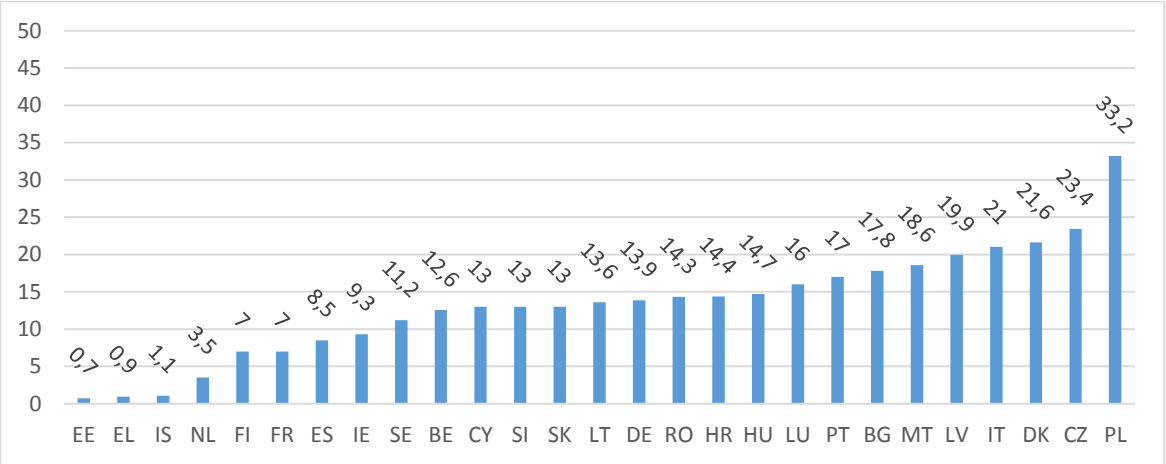
[14] Il-ħin bejn il-mument meta t-telefonata ta' emerġenza tasal fl-iswiċċ tal-PSAP tal-ewwel stadju u l-mument li fih it-telefonata tkun qed titwieġeb minn operatur uman tal-PSAP.



L-Illustrazzjoni 4. Ħinijiet medji biex jitwieġbu telefonati ta' emerġenza (f'sekondi)

4. RATA TAL-ABBANDUN TAT-TELEFONATA

26 rispondent irrapportaw[15] dwar it-telefonati li jaslu fl-iswiċċijiet tal-PSAP iżda jaqtgħu qabel jitwieġbu minn operatur uman. L-abbandun tat-telefonati jista' jiġi kkawżat minn problemi fin-network, konġestjoni tat-telefonati, ħsarat tekniċi, problemi biex is-sistema tlaħħaq mad-domanda, skonnessjoni ta' min iċempel (possibbilment telefonati bi żball), eċċ. Għalkemm it-telefonati involontarji u l-iskonnettjar minn min iċempel mhumiex fil-kontroll tal-operaturi tas-sistema PSAP, in-nuqqas mis-sistema biex tlaħħaq mad-domanda jirreferi għan-nuqqas li t-telefonati li jsiru lil "112" fis-sistema nazzjonali tal-PSAP jitwieġbu u jiġu trattati b'mod adegwat.



L-Illustrazzjoni 5. Perċentwal ta' telefonati abbandunati lin-numri ta' emerġenza

Filwaqt li l-imġiba tal-utenti finali u l-kwistjonijiet tan-network jinfluwenzaw kemm il-ħinijiet tat-tweġibiet kif ukoll ir-rati tal-abbandun tat-telefonati, l-organizzazzjoni u l-kapaċitajiet tas-sistema nazzjonali tal-PSAP huma deċiżivi fl-effettività tat-trattament tat-

[15] L-Awstrija u n-Norveġja ma rrapportawx dwar din id-*data*

telefonati ta' emerġenza u tal-komunikazzjonijiet ta' emerġenza permezz ta' mezzi alternattivi ta' aċċess. Ir-rekwiżiti ta' ridondanza tal-PSAP fl-aħħar mill-aħħar jiżguraw ir-reżiljenza tas-sistema PSAP. Emerġenzi fuq skala kbira – diżastri naturali, attakki terroristiċi u, aktar reċentement, it-tifqigħa tal-kriżi tal-COVID – urew l-importanza li jiġu ssodisfati r-rekwiżiti ta' ridondanza li jiżguraw il-possibbiltà li t-traffiku tal-komunikazzjonijiet ta' emerġenza jintbagħat lejn PSAPs interkonnessi oħrajn fis-sistema. Sabiex jiġu sfruttati l-iżviluppi teknoloġiċi, qed jiġu implimentati networks kollha IP ta' PSAPs interkonnessi f'bosta Stati Membri tal-UE biex tiġi żgurata l-effiċjenza fl-użu tar-riżorsi u, l-aktar importanti, li t-telefonati ta' emerġenza kollha jiġu ttrattati b'mod effettiv.

5. NUQQAS TA' DISPONIBBILTÀ TAL-LOKALIZZAZZJONI TA' MIN QED IĊEMPEL

L-Artikolu 26(5) tad-Direttiva Servizz Universali (USD)[16] jipprevedi l-obbligu tal-operaturi tal-komunikazzjonijiet elettroniċi li jagħmlu l-informazzjoni dwar il-lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel disponibbli hekk kif it-telefonata tasal għand l-awtorità li tkun qed tittratta t-telefonata ta' emerġenza. Mill-21 ta' Diċembru 2020, l-Artikolu 109 tal-KEKE jagħmel obbligatorju d-disponibbiltà mhux biss ta' informazzjoni bbażata fuq in-network iżda wkoll ta' informazzjoni aktar preċiża dwar il-lokalizzazzjoni derivata mill-handset[17] lill-aktar PSAP xieraq.

Fil-biċċa l-kbira tal-Istati Membri li qed jirrapportaw[18], in-nuqqas ta' disponibbiltà ta' informazzjoni dwar il-lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel bbażata fuq in-network iseħħ f'inqas minn 5 % tat-telefonati. Rati ogħla ta' nuqqas ta' forniment tal-lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel ġew irrapportati għall-Ungerija (9 %), għall-Italja (10 %), għal Spanja (12 %), għall-Polonja (13,5 %) u għal-Latvja (21 %).

Id-disponibbiltà ta' lokalizzazzjoni derivata mill-handset tiddependi fuq l-ambitu tal-implimentazzjoni tagħha. F'xi Stati Membri, is-soluzzjoni tal-Lokalizzazzjoni Avvanzata ta' Emerġenza (AML)[19] hija implimentata fuq l-aktar żewġ sistemi operattivi tal-mobiles popolari – Android u iOS – jew fuq waħda minnhom biss. Għalhekk, jista' jiġri li għalkemm is-sistema nazzjonali tal-PSAP tiġi aġġornata biex tirċievi l-AML, xorta waħda sa 60-70 % tat-telefonati ma jibbenefikawx minn din il-lokalizzazzjoni preċiża ħafna[20]. Minbarra li jillokalizzaw l-utent finali li jagħmel telefonata lil "112", l-Istati Membri jistgħu jippermettu wkoll l-AML fuq it-telefoni Android għat-tip ta' komunikazzjonijiet ta' emerġenza b'SMS. Din il-karatteristika għadha mhijiex disponibbli fuq l-iOS ta' Apple.

L-utenti finali tar-roaming, li jżuru Stati Membri oħra, jistgħu potenzjalment ikunu f'sitwazzjoni aktar vulnerabbli f'każ ta' emerġenza peress li jista' jkun li ma jkunux jistgħu

[16] Id-Direttiva 2002/22/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-7 ta' Marzu 2002 dwar servizz universali u d-drittijiet tal-utenti li jirrelataw ma' networks u servizzi ta' komunikazzjonijiet elettroniċi, ĠU L 108, 24.4.2002, p. 51.

[17] Filwaqt li l-preċiżjoni tal-lokalizzazzjoni bbażata fuq in-network tista' tvarja minn 50 m għal 40 000 m, il-lokalizzazzjoni derivata mill-handset tipprovdi lokalizzazzjoni ħafna aktar preċiża sa 5 m.

[18] 22 Stat Membru pprovdew *data* rilevanti.

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

[20] L-Estonja (70 %), ir-Rumanija (60 %), l-Iżvezja (45 %), l-Irlanda (43 %), Malta (36 %), in-Norveġja (30 %), il-Litwanja (14 %).

jiddeskrivu l-lokalizzazzjoni tagħhom b'mod preċiż. Filwaqt li l-AML hija implimentata fi 19-il Stat Membru, u fl-Iżlanda u fin-Norveġja, sitt Stati Membri biss ikkonfermaw li l-lokalizzazzjoni derivata mill-handset huwa disponibbli għall-utenti finali tar-roaming. L-Istati Membri kollha jindikaw li ma jistgħux jiżguraw li l-utent finali ma jiġix iċċarġjat mill-operatur domestiku għat-trażmissjoni tal-informazzjoni dwar il-lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel derivata mill-handset. Dan jista' jiġi spjegat mil-limiti fil-ġurisdizzjoni u min-nuqqas ta' kapaċità ta' monitoraġġ.

Il-penetrazzjoni għolja tal-ismartphones iġġib magħha l-benefiċċju li l-komunikazzjonijiet ta' emerġenza jsiru aktar effettivi permezz tad-disponibbiltà ta' informazzjoni preċiża dwar il-lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel. Il-proġett HELP112 II iffinanzjat mill-Kummissjoni Ewropea għall-implimentazzjoni tal-AML f'seba' Stati Membri jistma li f'perspettiva ta' 10 snin, l-AML tista' potenzjalment issalva bejn 8 620 u 10 530 ħajja b'kollox fl-UE. Sadanittant, l-AML jista' jkollha impatt pożittiv[21] fuq bejn 88 360 u 104 640 ħajja b'kollox fl-UE. Biex jinkisbu dawn il-benefiċċji, jenħtieġ li l-AML tiġi implimentata b'mod sħiħ fl-Istati Membri kollha tal-UE, bl-inklużjoni ta' informazzjoni preċiża dwar il-lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel mingħajr ħlas għall-utenti finali tar-roaming, li jammontaw għal madwar 1 % tat-telefonati ta' emerġenza kollha li jsiru fl-UE.

6. PREĊIŻJONI U AFFIDABBILTÀ TAL-LOKALIZZAZZJONI TA' MIN QED IĊEMPEL

L-Artikolu 26(5) USD jirrikjedi li l-Istati Membri jistabbilixxu kriterji ta' preċiżjoni u affidabbiltà għall-informazzjoni dwar il-lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel. Minbarra s-soluzzjonijiet ibbażati fuq in-network implimentati taħt il-USD, il-KEKE jistabbilixxi fl-Artikolu 109(6) l-obbligu għall-Istati Membri li jiżguraw li l-informazzjoni dwar il-lokalizzazzjoni kemm ibbażata fuq in-network kif ukoll dik derivata mill-handset tiġi pprovduta lill-aktar PSAP xieraq. L-Istati Membri se jkollhom ikomplu jistabbilixxu kriterji ta' preċiżjoni u affidabbiltà tal-lokalizzazzjoni minn fejn issir it-telefonata, jekk ikun meħtieġ wara konsultazzjoni mal-BEREC. Il-Kummissjoni adottat ir-Regolament Delegat 2019/320[22] li għandu l-għan li jappoġġa l-objettivi ta' politika stabbiliti fil-KEKE. L-att jagħti mandat lill-manifatturi tal-ismartphones li jiżguraw, bħala kundizzjoni ta' aċċess għas-suq, li d-*data* mis-Sistemi Globali ta' Navigazzjoni bis-Satellita (GNSS), tal-inqas minn Galileo tal-UE, u *data* mill-Wi-Fi, isiru disponibbli f'komunikazzjonijiet ta' emerġenza. Dan jippermetti li jiġi lokalizzat l-ismartphone, u għaldaqstant li tiġi lokalizzata l-persuna li tkun qed iġġorru, bi preċiżjoni adegwata u effettiva. Għandu japplika mis-17 ta' Marzu 2022.

Lokalizzazzjoni bbażata fuq network

Fl-Istati Membri kollha, kif ukoll fl-Iżlanda u fin-Norveġja, il-lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel minn *networks fissi* tingħata permezz tal-indirizz tal-installazzjoni jew tal-indirizz tat-triq/tal-posta/tal-fattura tal-parti li tkun qed tagħmel it-telefonata.

[21] Impatt pożittiv jirrappreżenta korrimenti mnaqqsa minħabba intervent aktar mgħaġġel ta' assistenza ta' emerġenza li jsir possibbli mil-lokalizzazzjoni preċiża u mis-sejbien tal-vittma.

[22] Ir-Regolament Delegat tal-Kummissjoni (UE) 2019/320 tat-12 ta' Diċembru 2018 li jissupplimenta d-Direttiva 2014/53/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill, fir-rigward tal-applikazzjoni tar-rekwiżiti essenzjali msemmija fl-Artikolu 3(3)(g) ta' dik id-Direttiva sabiex jiżgura l-lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel f'komunikazzjonijiet ta' emerġenza minn apparat mobbli, ĠU L 55, 25.2.2019, p. 1–3.

L-Istati Membri kollha rrapportaw li għal telefonati minn *networks mobbli* il-lokalizzazzjoni tingħata mis-Cell/sector ID li tipprovdi affidabbiltà għolja tad-*data* trażmessa lill-operatur tal-PSAP. Il-preċiżjoni rrapportata tvarja minn 500 m sa 40 km, skont id-densità tan-network, jiġifieri żona urbana jew rurali. Is-soluzzjonijiet tal-lokalizzazzjoni aktar preċiżi bbażati fuq in-network mobbli li jintużaw huma Timing advance, Round trip time jew Sector ID. Dawn il-metodi ta' pożizzjonar itejbu sostanzjalment il-preċiżjoni tal-lokalizzazzjoni bbażata fuq in-network f'xi każijiet sa 50 metru.

Soluzzjonijiet ta' lokalizzazzjoni derivati mill-handset

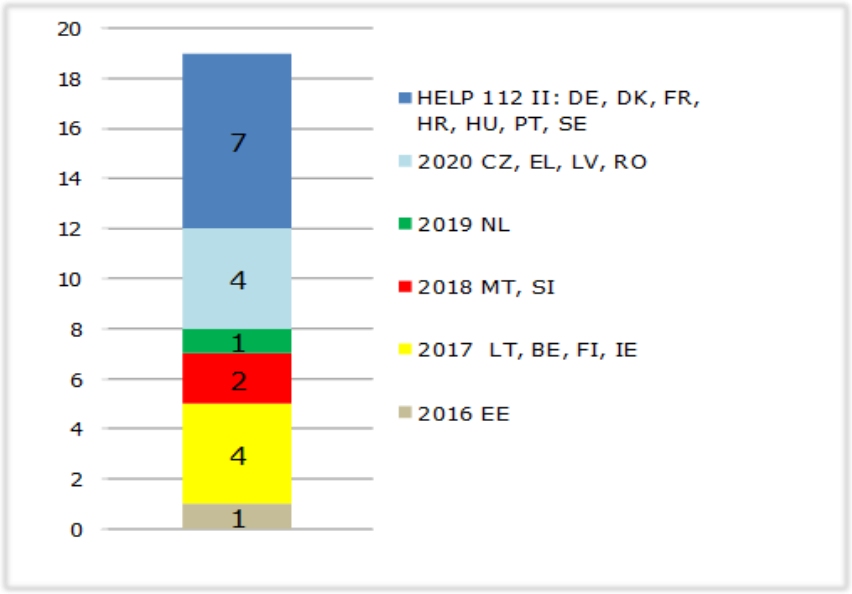
F'termini ta' soluzzjonijiet ta' lokalizzazzjoni derivati mill-handset, l-Istati Membri rrapportaw żewġ tipi ta' implimentazzjoni deskritti hawn taħt.

a) Soluzzjoni ta' Lokalizzazzjoni Avvanzata ta' Emerġenza (AML)

L-AML tista' ttejjeb il-livelli ta' preċiżjoni b'sa 4 000 darba, filwaqt li tipprovdi preċiżjoni ta' inqas minn 100 m[23]. Is-soluzzjoni ma tinjorax l-informazzjoni dwar il-lokalizzazzjoni tas-Cell-ID ipprovduta min-network, iżda pjuttost tissupplimentaha b'informazzjoni dwar il-lokalizzazzjoni tal-GNSS jew tal-WiFi derivata mill-handset. Sabiex iġġib id-*data* tal-GNSS, b'mod partikolari pprovduta mis-sistema ta' navigazzjoni bis-satellita Galileo tal-UE, għall-benefiċċju taċ-ċittadini tal-UE, f'Novembru 2018 il-Kummissjoni Ewropea ffirmat u nediet il-proġett ta' implimentazzjoni ta' AML derivata mill-handset magħruf bħala HELP112 II. Il-konsorzju rebbieħ kien jinkludi 7 Stati Membri, jiġifieri l-Kroazja, id-Danimarka, Franza, il-Ġermanja, l-Ungerija, il-Portugall, u l-Iżvezja. F'Awwissu 2020 il-proġett ġie konkluż b'suċċess.

Fl-2020, minbarra s-seba' Stati Membri li pparteċipaw fil-proġett HELP112 II, erba' Stati Membri oħrajn implimentaw is-soluzzjoni: iċ-Ċekja, il-Greċja, il-Latvja u r-Rumanija. Minn Settembru 2020, 19-il Stat Membru, l-Iżlanda u n-Norveġja jiżguraw li s-sistema PSAP tagħhom taħdem bl-AML attivata.

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



L-Illustrazzjoni 6. L-implimentazzjoni tal-AML fl-Istati Membri

b) Informazzjoni dwar il-lokalizzazzjoni derivata mill-handset permezz ta' applikazzjoni ta' emerġenza

L-applikazzjonijiet ta' emerġenza implimentati fil-livell nazzjonali jew reġjonali jippermettu twassil ta' informazzjoni aktar preċiża dwar il-lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel, abbażi tal-kapaċità tal-GNSS jew tal-WiFi tal-ismartphone, minn dik ipprovduta permezz ta' soluzzjonijiet ibbażati fuq in-network.

Madankollu, dawn l-applikazzjonijiet jeħtieġu azzjoni minn qabel miċ-ċittadin – għall-kuntrarju tal-AML – peress li jeħtieġ li jitniżżlu. It-trażmissjoni tad-*data* dwar il-lokalizzazzjoni hija possibbli biss meta l-konnessjoni tad-*data* tkun attiva.

7. ŻMIEN MEDJU MEĦTIEĠ BIEX L-OPERATUR TAL-112 JIRĊIEVI L-LOKALIZZAZZJONI TA' MIN QED IĊEMPEL

L-Artikolu 26(5) USD jeħtieġ il-forniment immedjat ta' informazzjoni dwar il-lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel lill-awtorità li tkun qed tieħu ħsieb it-telefonati ta' emerġenza.

Il-Kummissjoni timmonitorja regolarment il-konformità tal-Istati Membri ma' dawn l-obbligi. Bħala riżultat ta' dan il-monitoraġġ, il-Kummissjoni bdiet proċedimenti ta' ksur f'Lulju 2019 kontra l-Kroazja u l-Greċja minħabba n-nuqqas ta' forniment f'waqtu tal-lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel. Minn dak iż-żmien, it-tħassib imqajjem mill-Kummissjoni ġie indirizzat minn dawn l-Istati Membri.

Minħabba l-implimentazzjoni tas-sistema "push" jew tas-sistema awtomatika "pull", l-Istati Membri kollha rrappurtaw kważi ħinijiet istantanji (sa 10 sekondi) għall-forniment fuq *lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel bbażata fuq in-network*.

Minħabba l-arkitettura inerenti tagħhom, it-teknoloġiji tal-*lokalizzazzjoni derivata mill-handset* jiddependu fuq il-veloċità tas-settijiet tal-handsets biex jidderivaw il-parametri

rilevanti tal-lokalizzazzjoni mis-sinjali GNSS jew tal-Wi-Fi. Fuq il-bażi tar-rapporti minn 15-il Stat Membru, ġie kkonfermat li l-provvista ta' lokalizzazzjoni derivata mill-handset tista' tvarja minn kważi ħin istantanju sa 20 sekonda.

Skont l-Artikolu 109(6) tal-KEKE, l-Istati Membri għandhom ir-responsabbiltà li jiżguraw li l-informazzjoni dwar il-lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel, kemm dik ibbażata fuq in-network kif ukoll dik derivata mill-handset, tkun disponibbli għall-aktar PSAP xieraq mingħajr dewmien.

8. AĊĊESS GĦAS-SERVIZZI TA' EMERĠENZA WAQT IR-ROAMING FL-UE

L-Istati Membri kollha rrapportaw id-disponibbiltà tal-aċċess għall-"112" u għall-informazzjoni dwar il-lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel fuq network f'każ ta' telefonati bir-roaming.

11-il Stat Membru[24] u l-Iżlanda pprovdew informazzjoni dwar l-għadd ta' telefonati li jsiru minn utenti finali tar-roaming lil "112". Dawn l-Istati Membri jirrappreżentaw terz tat-telefonati ta' emerġenza lil "112". Abbażi ta' din id-*data*, jista' jiġi estrapolat li 1,09 % tat-telefonati kollha lil "112" isiru mill-utenti finali li jkunu qed jagħmlu roaming, madwar 1,5 miljun telefonata lil "112" fl-UE.

Fl-Istati Membri fejn għadhom jintużaw in-numri nazzjonali ta' emerġenza, ir-roamers jistgħu jċemplu dawn in-numri wkoll. Għalkemm id-*data* rrapportata minn 5 Stati Membri mhijiex konklużiva għal kollox[25], huwa stmat li l-utenti finali li jkunu qed jagħmlu roaming jagħmlu 800 000 telefonata lil numri nazzjonali ta' emerġenza. Għalhekk, stima konsolidata tindika total ta' 2,3 miljun telefonata ta' emerġenza magħmula mill-utenti finali tar-roaming fil-perjodu ta' rapportar.

Id-*data* disponibbli tikkonferma li l-utenti finali tar-roaming ma jibbenefikawx minn lokalizzazzjoni derivata mill-handset mingħajr ħlas, kif spjegat fit-taqsima 4. Sitt Stati Membri biss ikkonfermaw li l-lokalizzazzjoni derivata mill-handset hija disponibbli għall-utenti finali tar-roaming. Minħabba limiti fil-ġurisdizzjoni u nuqqas ta' kapaċità ta' monitoraġġ, l-Istati Membri miżjura ma jistgħux jiżguraw li l-operaturi domestiċi ma jitolbux ħlas lill-utenti finali għat-trażmissjoni tal-informazzjoni dwar il-lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel derivata mill-handset.

9. AĊĊESS GĦAL SERVIZZI TA' EMERĠENZA GĦALL-UTENTI FINALI B'DIŻABBILTÀ

F'konformità mal-Artikolu 26(4) USD, l-Istati Membri għandhom l-obbligu li jiżguraw li l-utenti finali b'diżabbiltà jibbenefikaw minn aċċess ekwivalenti għas-servizzi ta' emerġenza għal dak li jgawdu utenti finali oħra.

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

[25] Pereżempju, fl-Italja, it-telefonati li saru lil numri nazzjonali mir-roamers tal-UE (169 681) b'mod ġenerali jisbqu t-telefonati li saru lil "112" (93 699). Sadanittant, f'Ċipru, it-telefonati lil numri nazzjonali (251) jirrappreżentaw frazzjoni tat-telefonati lil "112" (26 520) magħmula minn roamers tal-UE. Bl-istess mod, fil-Lussemburgu, ir-roamers tal-UE jċemplu n-numru "112" erba' darbiet aktar milli n-numri nazzjonali (6 353 meta mqabbel ma' 1 565).

Il-prinċipju ta' ekwivalenza jimplika li l-utenti finali b'diżabbiltà jenħtieġ li jkunu jistgħu jaċċessaw servizzi ta' emerġenza permezz ta' servizzi ta' komunikazzjoni elettronika b'mod funzjonalment ekwivalenti għall-aċċess għal servizzi ta' emerġenza żgurat lil utenti finali oħra permezz ta' telefonata lin-numru "112".

F'dan l-isfond legali, l-Istati Membri jridu jimplimentaw soluzzjonijiet ta' aċċessibbiltà li jirreplikaw (huma ekwivalenti għal) il-komunikazzjoni vokali bidirezzjonali żgurata fil-każ ta' telefonata lil "112". Dawn is-soluzzjonijiet għandhom jippermettu komunikazzjoni bidirezzjonali permezz ta' test jew vidjo, inkluż waqt ir-roaming. Permezz tal-ekwivalenza, l-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-lokalizzazzjoni minn fejn issir it-telefonata tkun disponibbli għall-aktar PSAP xieraq biex is-servizzi ta' emerġenza jkunu jistgħu jintervjenu b'mod effettiv. Bħala riżultat tal-monitoraġġ regolari tal-konformità ma' dawn ir-regoli, il-Kummissjoni bdiet proċedimenti ta' ksur f'Lulju 2019 kontra ċ-Ċekja, il-Ġermanja u Spanja minħabba nuqqas ta' aċċess ekwivalenti għall-utenti finali b'diżabbiltà[26]. Minn dakinhar, il-miżuri meħuda minn Spanja indirizzaw it-tħassib imqajjem mill-Kummissjoni, filwaqt li ċ-Ċekja u l-Ġermanja jinsabu fil-proċess li jimplimentaw miżuri li jindirizzaw dak it-tħassib.

L-Istati Membri implimentaw firxa wiesgħa ta' soluzzjonijiet ta' aċċessibbiltà biex jippermettu l-aċċess lill-utenti finali b'diżabbiltà għas-servizzi ta' emerġenza: test f'ħin reali, konverżazzjoni totali[27], SMS, applikazzjonijiet ta' emerġenza, servizzi fuq il-web, servizzi ta' trażmissjoni, aċċess minn apparati speċjali, email jew faks.

It-teknoloġija li tintuża l-aktar hija l-SMS, fi 23 Stat Membru[28], fl-Iżlanda u fin-Norveġja. It-teknoloġija tal-SMS tiżgura interazzjoni bidirezzjonali bbażata fuq it-test bejn il-persuna li twissi lis-servizzi ta' emerġenza u l-PSAP. F'xi Stati Membri, l-SMS ta' emerġenza jiġġenera fuq l-ismartphones li jaħdmu bl-Android il-lokalizzazzjoni preċiża tal-AML derivata mill-handset li tintbagħat lill-PSAP. Din il-karatteristika għadha mhijiex disponibbli fuq l-apparati iOS.

L-applikazzjonijiet ta' emerġenza huma implimentati fi 17-il Stat Membru u fl-Iżlanda[29] u, skont id-disinn tagħhom, jistgħu jiddependu fuq il-bidu ta' telefonati ta' emerġenza jew komunikazzjonijiet b'SMS, iżda jistgħu jservu wkoll bħala pjattaforma biex jiġu pprovduti komunikazzjonijiet testwali f'ħin reali u komunikazzjonijiet ta' konverżazzjoni totali tal-ogħla livell. Barra minn hekk, l-applikazzjonijiet jistgħu jipprovdu lokalizzazzjoni preċiża derivata mill-handset ibbażata fuq *data* ta' pożizzjonament GNSS/WiFi (5–100 m) permezz tal-kanal tad-*data*.

Is-servizzi ta' trażmissjoni għall-utenti finali b'diżabilità jistgħu wkoll jittrażmettu trasferiment għall-aċċess tas-servizzi ta' emerġenza. F'każijiet bħal dawn, il-lokalizzazzjoni tal-utent għadha mhux implimentata fl-Istati Membri iżda din għandha tkun teknikament fattibbli.

---

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

[27] Kif definit fl-Artikolu 2 tal-KEKE: (35) "servizz ta' konversazzjoni totali" tfisser servizz ta' konverżazzjoni multimedjali f'ħin reali li jipprovdi trasferiment simmetriku bidirezzjonali f'ħin reali ta' vidjo bil-moviment, test f'ħin reali u vuċi bejn l-utenti f'żewġ postijiet jew aktar.

[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.

Il-faks jintuża f'għadd ta' Stati Membri. Madankollu, dan ma jiżgurax il-komunikazzjoni rapida fiż-żewġ direzzjonijiet li hija meħtieġa f'każ ta' emerġenza, b'kuntrast mal-effettività ta' telefonata lil "112". Bl-istess mod, il-posta elettronika, li f'ċerti ċirkostanzi tissemma' wkoll bħala soluzzjoni ta' aċċessibbiltà, ma tippermettix il-forniment ta' lokalizzazzjoni tal-utent awtomatika lill-PSAP.

Mill-21 ta' Diċembru 2020, il-qafas legali emendat u msaħħaħ stabbilit fl-Artikolu 109(5) tal-KEKE għandu jiġi implimentat għall-utenti finali b'diżabilità. Il-KEKE jesiġi li l-miżuri għall-utenti finali b'diżabbiltà jkunu konformi mal-liġi tal-Unjoni li tarmonizza r-rekwiżiti ta' aċċessibbiltà għall-prodotti u għas-servizzi[30], ifittex li tiġi żgurata l-interoperabbiltà madwar l-Istati Membri, u, fejn fattibbli, jevita l-prereġistrazzjoni għall-aċċess għas-servizzi ta' emerġenza b'mezzi alternattivi ta' komunikazzjonijiet ta' emerġenza. L-Att Ewropew dwar l-Aċċessibbiltà (EAA) jipprevedi d-disponibbiltà ta' komunikazzjonijiet ta' emerġenza flimkien mal-vuċi permezz ta' test f'ħin reali jew, fejn ikun disponibbli vidjo, sinkronizzati bħala konverżazzjoni totali[31]. Is-sistemi nazzjonali tal-PSAP se jkollhom jikkonformaw ma' dawn ir-rekwiżiti[32] sat-28 ta' Ġunju 2025. Dan jirrikjedi wkoll li l-komunikazzjonijiet ta' emerġenza għan-numru uniku Ewropew ta' emerġenza "112" għandhom jitwieġbu b'mod xieraq, bl-użu tal-istess mezzi ta' komunikazzjoni kif riċevuti, jiġifieri bl-użu tal-vuċi u t-test sinkronizzati (inkluż it-test f'ħin reali), jew, fejn il-vidjo jkun ipprovdut, il-vuċi, it-test (inkluż it-test f'ħin reali) u l-vidjo sinkronizzati bħala konverżazzjoni totali. L-Istati Membri għandhom ukoll il-possibbiltà li jiddifferixxu l-aġġornament rilevanti tas-sistemi PSAP tagħhom sat-28 ta' Ġunju 2027.

Barra minn hekk, f'konformità mal-Artikolu 109(7) tal-KEKE, l-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-utenti finali jkunu infurmati b'mod adegwat dwar l-eżistenza u l-użu tan-numru uniku Ewropew ta' emerġenza "112", kif ukoll dwar il-karatteristiċi ta' aċċessibbiltà tiegħu, inkluż permezz ta' inizjattivi mmirati speċifikament lejn persuni li jkunu qed jivjaġġaw bejn l-Istati Membri u utenti finali b'diżabbiltà. Dik l-informazzjoni għandha tingħata f'formati aċċessibbli, li jindirizzaw tipi differenti ta' diżabbiltà. L-Artikolu 14 tar-Regolament dwar ir-Roaming[33] isaħħaħ din id-dispożizzjoni biss fir-rigward tal-possibbiltà ta' aċċess għas-servizzi ta' emerġenza billi wieħed "iċempel in-numru ta' emerġenza Ewropew '112' bla ħlas". Fil-prattika, l-utenti finali tar-roaming jiġu infurmati biss mill-operatur mobbli tagħhom dwar il-possibbiltà li jagħmlu telefonata bil-vuċi lil "112". L-utenti finali b'diżabbiltà mhumiex infurmati mill-operaturi tal-mobile tagħhom dwar il-mezzi ta' aċċess għall-komunikazzjonijiet ta' emerġenza fil-pajjiż tal-UE miżjur.

L-utenti finali b'diżabbiltà ma jibbenefikawx minn mezzi ekwivalenti ta' aċċess, speċjalment meta jkun hemm roaming. Filwaqt li dawn l-utenti finali ma jistgħux jagħmlu telefonata lil "112", huma jridu jiddependu fuq soluzzjonijiet frammentati fuq livell nazzjonali, spiss mhux ekwivalenti għall-komunikazzjoni vokali bidirezzjonali. Din is-sitwazzjoni hija f'kuntrast mad-disponibbiltà tan-numru uniku Ewropew ta' emerġenza armonizzat "112" għal utenti

[30] L-Att Ewropew dwar l-Aċċessibbiltà (EAA), id-Direttiva (UE) 2019/882 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-17 ta' April 2019 dwar ir-rekwiżiti ta' aċċessibbiltà għall-prodotti u għas-servizzi (ĠU L 151, 7.6.2019, p. 70).

[31] L-Artikolu 4(1) tal-EAA u l-Anness I, it-Taqsima IV, il-punt (a).

[32] L-Artikolu 4(8) tal-EAA u l-Anness I, it-Taqsima V.

[33] Ir-Regolament (UE) Nru 531/2012 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat- 13 ta' Ġunju 2012 dwar roaming fuq netwerks pubbliċi ta' komunikazzjoni mobbli fi ħdan l-Unjoni (ĠU L 172, 30.6.2012, p. 10).

finali oħrajn. L-utenti finali li jkunu qed jagħmlu roaming mhux dejjem ikollhom aċċess għas-servizzi ta' emerġenza żgurati fl-Istati Membri miżjura u ma jkunux infurmati dwar il-mezzi ta' aċċess disponibbli.

Disa' Stati Membri biss (BE, BG, ES, FR, IT, LV, MT, NL, PT) irrapportaw l-implimentazzjoni ta' mezz ta' aċċess li jiżgura funzjonalitajiet bażiċi tal-komunikazzjoni interattiva u l-lokalizzazzjoni tal-utent, li jkun disponibbli għall-utenti finali tar-roaming. Dawn l-Istati Membri kollha li saritilhom żjara jindikaw li ma jistgħux jiżguraw li l-utent finali ma jiġix iċċarġjat mill-operatur domestiku għall-użu tal-mezzi alternattivi ta' aċċess. Dan jista' jiġi spjegat mil-limiti fil-ġurisdizzjoni u min-nuqqas ta' kapaċità ta' monitoraġġ.

L-Artikolu 109(5) tal-KEKE jeħtieġ li jiġi żgurat l-aċċess għas-servizzi ta' emerġenza, fejn fattibbli mingħajr pre-reġistrazzjoni. F'każ ta' applikazzjonijiet ta' emerġenza nazzjonali li jservu lill-utenti finali b'diżabbiltà, dan ikun ifisser li l-applikazzjoni domestika tkun tista' tintuża fl-Istat Membru tal-UE miżjur biex jiġu aċċessati servizzi ta' emerġenza[34].

Is-sistemi antiki tal-PSAP għadhom mhumiex kapaċi jittrattaw u jipproċessaw komunikazzjonijiet ta' emerġenza li huma verament aċċessibbli għall-utenti finali b'diżabbiltà. L-implimentazzjoni ta' test f'ħin reali u konverżazzjoni totali tal-ogħla livell ta' żvilupp tekniku teħtieġ l-aġġornament tas-sistema PSAP għal network kollu IP ta' PSAPs interkonnessi li jistgħu jgħaddu u jipproċessaw b'mod adegwat il-komunikazzjonijiet ta' emerġenza bbażati fuq l-IP.

Ħarsa ġenerali lejn il-mezzi alternattivi ta' aċċess għall-utenti finali b'diżabilità li bħalissa qed jintużaw fl-UE hija ppreżentata fl-Anness II.

10. KONKLUŻJONIJIET

Ewropa lesta għall-era diġitali għandha tiġġustifika aċċess effettiv għal servizzi ta' emerġenza adattati għal kull ċittadin. Sa mill-introduzzjoni tan-numru uniku Ewropew tat-telefonati ta' emerġenza[35] fl-1991, l-għan tal-leġiżlaturi tal-UE kien li jiżguraw li kull ċittadin fil-bżonn ikollu aċċess għas-servizzi ta' emerġenza malajr kemm jista' jkun. Dan ir-rapport juri li l-immaniġġjar tal-komunikazzjonijiet ta' emerġenza, id-disponibbiltà ta' informazzjoni preċiża dwar il-lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel, id-disponibbiltà ta' mezzi ekwivalenti ta' aċċess għall-utenti finali b'diżabbiltà u l-aċċess għall-utenti finali tar-roaming għandhom rwol importanti fl-effettività u fil-ħeffa tal-azzjoni ta' assistenza li tiġi implimentata mis-servizzi ta' emerġenza. Il-potenzjal tat-teknoloġiji diġitali jista' jiġi realizzat kompletament biss jekk kemm is-servizzi ta' komunikazzjoni ta' emerġenza kif ukoll is-sistemi nazzjonali tal-PSAP ikunu kapaċi jisfruttaw l-iżviluppi teknoloġiċi. Dan l-objettiv jirrikjedi l-implimentazzjoni ta' networks kollha IP ta' PSAPs interkonnessi mill-Istati Membri kollha biex jiġi żgurat li s-sistemi jlaħħqu mad-domanda u, l-aktar importanti, li l-komunikazzjonijiet kollha ta' emerġenza – it-telefonati, it-test f'ħin reali, l-konverżazzjoni totali – jiġu ttrattati b'mod effettiv.

Is-sejbiet ewlenin:

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

[35] 91/396/KEE: Id-Deċiżjoni tal-Kunsill tad-29 ta' Lulju 1991 dwar l-introduzzjoni ta' numru uniku Ewropew ta' telefonati ta' emerġenza, ĠU L 217, 6.8.1991.

- Is-sehem tat-telefonati ta' emerġenza għan-numru uniku Ewropew ta' emerġenza "112" kien jirrappreżenta 56 % tat-telefonati ta' emerġenza kollha: minn total ta' 267 miljun telefonata li saru fl-UE, 150 miljun kienu telefonati lil "112". Huwa stmat li saru 2,3 miljun telefonata ta' emerġenza mill-utenti finali tar-roaming, li minnhom 1,5 miljun kienu telefonati lil "112".

- L-implimentazzjoni tal-lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel derivata mill-handset kompliet titjieb fl-UE. Fl-2020, minbarra s-seba' Stati Membri li implimentaw l-AML permezz tal-proġett HELP112 II iffinanzjat mill-Kummissjoni, erba' Stati Membri oħra implimentaw is-soluzzjoni ta' lokalizzazzjoni: iċ-Ċekja, il-Greċja, il-Latvja u r-Rumanija. Minn Settembru 2020, 19-il Stat Membru, l-Iżlanda u n-Norveġja jiżguraw li s-sistema PSAP tagħhom taħdem bl-AML attivata. Madankollu, sitt Stati Membri biss ikkonfermaw li l-lokalizzazzjoni derivata mill-handset hija disponibbli għall-utenti finali tar-roaming. Minħabba l-limiti tal-ġurisdizzjoni u n-nuqqas ta' kapaċità ta' monitoraġġ, l-Istati Membri li saritilhom żjara ma jistgħux jiżguraw li t-trażmissjoni tal-lokalizzazzjoni ta' min qed iċempel tkun mingħajr ħlas għall-utent finali.

- Skont l-istimi, f'perspettiva ta' 10 snin, l-AML potenzjalment tista' ssalva aktar minn 10 000 ħajja b'kollox fl-UE. Sadanittant, l-AML jista' jkollha impatt pożittiv[36] fuq aktar minn 100 000 ħajja b'kollox fl-UE.

- L-utenti finali b'diżabbiltà ma jibbenefikawx minn mezzi kompletament ekwivalenti ta' aċċess għas-servizzi ta' emerġenza, speċjalment meta jkunu roaming. Meta dawn l-utenti finali ma jkunux jistgħu jagħmlu telefonata lil "112", huma jridu jiddependu fuq soluzzjonijiet frammentati fuq livelli nazzjonali. Din is-sitwazzjoni hija f'kuntrast mad-disponibbiltà tan-numru uniku Ewropew ta' emerġenza armonizzat "112" għal utenti finali oħrajn u tirrappreżenta vojt sinifikanti fl-aċċessibbiltà tas-servizzi ta' emerġenza. L-utenti finali tar-roaming mhux dejjem ikollhom l-aċċess għas-servizzi ta' emerġenza żgurat fl-Istati Membri miżjura u mhumiex infurmati dwar il-mezzi disponibbli ta' aċċess.

- Il-Kummissjoni timmonitorja regolarment il-konformità tal-Istati Membri mal-obbligi relatati mal-funzjonament tal-"112". Bħala riżultat ta' dan il-monitoraġġ, il-Kummissjoni bdiet proċedimenti ta' ksur f'Lulju 2019 kontra diversi Stati Membri u qed tkompli taħdem lejn konformità sħiħa, sabiex tiżgura li ċ-ċittadini tal-UE jkunu jistgħu jibbenefikaw bis-sħiħ minnha.

Azzjonijiet futuri u stadji importanti:

- L-Istati Membri għandhom jittrasponu u jimplimentaw il-miżuri meħtieġa biex jikkonformaw mar-rekwiżiti tal-KEKE u b'mod partikolari l-Artikolu 109 dwar il-komunikazzjonijiet ta' emerġenza u n-numru uniku Ewropew ta' emerġenza. L-utenti finali kollha, inkluż l-utenti finali b'diżabbiltà, irrispettivament minn fejn ikunu fl-Unjoni Ewropea, jenħtieġ li jkunu jistgħu jitolbu u jirċievu għajnuna b'mod effettiv mis-servizzi ta' emerġenza.

[36] Impatt pożittiv jirrappreżenta korrimenti mnaqqsa minħabba intervent aktar mgħaġġel ta' assistenza ta' emerġenza li jsir possibbli mil-lokalizzazzjoni preċiża u mis-sejbien tal-vittma.

- Biex dan ikun possibbli, l-Istati Membri se jkollhom jimplimentaw il-lokalizzazzjoni preċiża minn fejn issir it-telefonata għall-utenti finali kollha u mezzi ekwivalenti ta' aċċess għall-utenti finali b'diżabbiltà, inklużi dawk li jkunu qed jivjaġġaw lejn Stat Membru ieħor tal-UE.

- L-Istati Membri għandhom jaġġornaw is-sistemi tal-PSAP tagħhom biex jiżguraw li dawn ikunu adegwati għall-era diġitali.

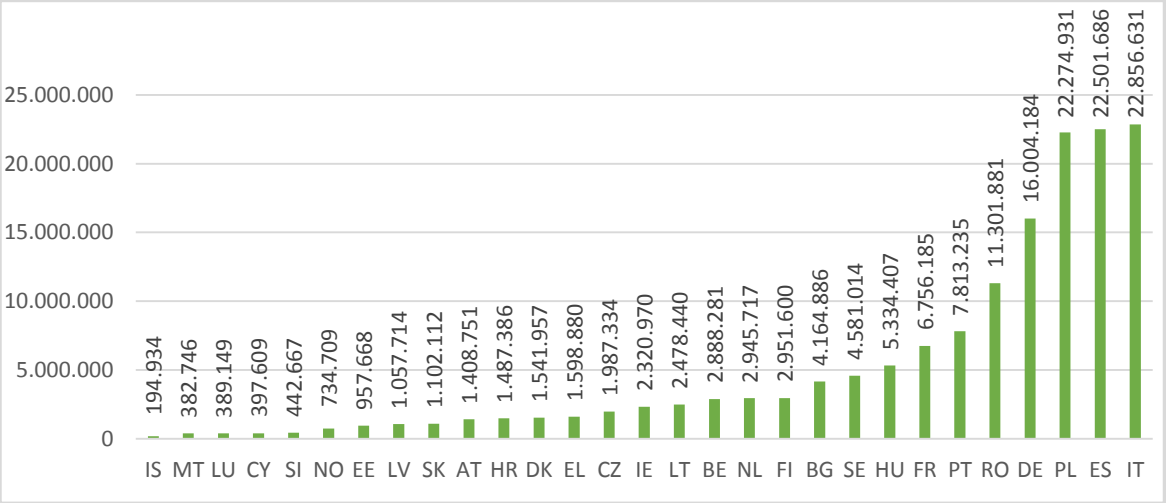
- Il-Kummissjoni stabbiliet il-Grupp ta' Esperti dwar il-komunikazzjonijiet ta' emerġenza[37] biex jaħdem flimkien mal-Istati Membri biex jappoġġahom f'dan il-proċess. Barra minn hekk, il-Kummissjoni beħsiebha tniedi studju biex tidentifika soluzzjonijiet tekniċi u regolatorji li jtejbu l-aċċess għas-servizzi ta' emerġenza. Il-Kummissjoni se tisfrutta l-esperjenza reċenti, xprunata mill-kriżi tal-COVID, tal-istabbiliment ta' infrastruttura diġitali li tiffaċilita l-interoperabbiltà tal-applikazzjonijiet nazzjonali għat-traċċar tal-kuntatti u għal twissija fuq il-mobile. Bħalma huwa l-każ b'applikazzjonijiet ta' traċċar, l-utenti finali kollha għandhom ikunu jistgħu jużaw l-applikazzjonijiet ta' emerġenza nazzjonali tagħhom fi Stat Membru ieħor tal-UE miżjur.

- Il-Kummissjoni għandha l-għan li tiżgura li ċ-ċittadini kollha, inklużi dawk li jivjaġġaw fl-Unjoni Ewropea, jibbenefikaw minn aċċess effettiv għas-servizzi ta' emerġenza inkluż permezz ta' soluzzjonijiet tekniċi armonizzati. Għal dan il-għan, il-Kummissjoni qed tħejji inizjattiva permezz ta' att delegat skont il-mandat mogħti fl-Artikolu 109(8) tal-KEKE.

[37] Id-Deċiżjoni tal-Kummissjoni C(2020)1133 tat-3 ta' Marzu 2020 li tistabbilixxi grupp ta' esperti dwar il-Komunikazzjonijiet ta' Emerġenza, ara wkoll fir-Reġistru tal-Gruppi ta' Esperti tal-Kummissjoni u Entitajiet Simili Oħrajn.

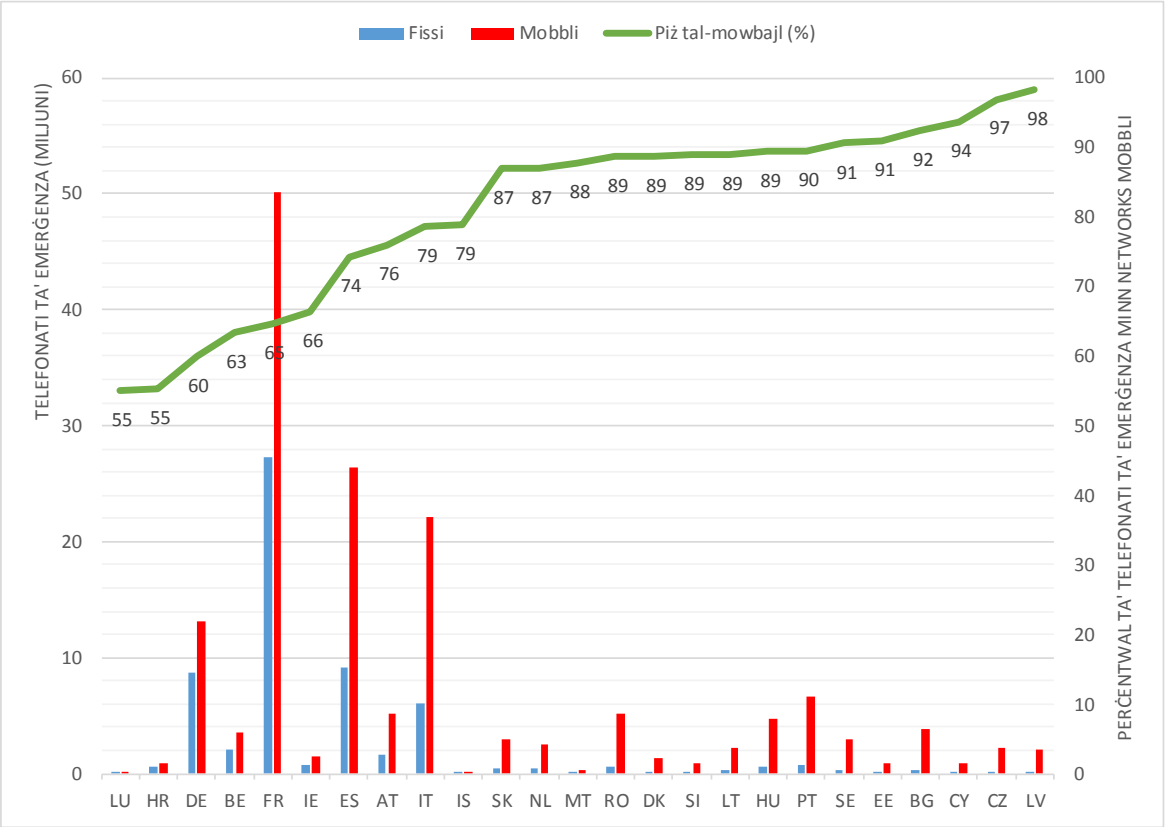
ANNESS I – *DATA* STATISTIKA DWAR L-EFFETTIVITÀ TAL-IMPLIMENTAZZJONI TA' "112"

L-għadd totali ta' telefonati lil "112" fl-2019 laħaq il-149 928 021, filwaqt li l-għadd totali ta' telefonati ta' emerġenza kien ta' 266 853 441.



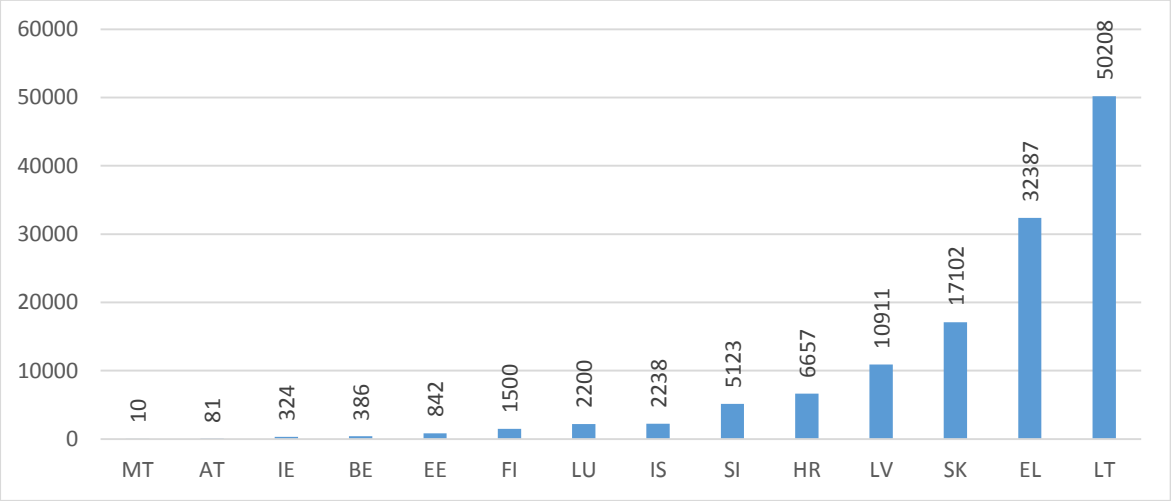
L-Illustrazzjoni 7. Għadd ta' telefonati lil "112"

24 Stat Membru[38] rrapportaw l-għadd ta' telefonati ta' emerġenza li oriġinaw minn networks fissi u mobbli fil-perjodu ta' rapportar.

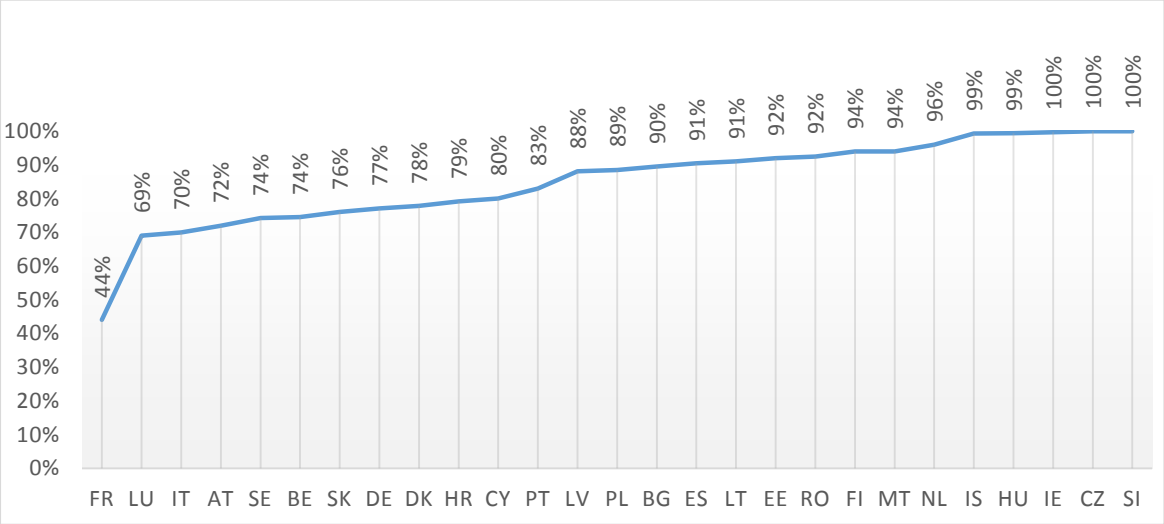


[38] Ma ġiet irrappurtata l-ebda *data* mill-Finlandja, mill-Greċja u mill-Polonja.

L-Illustrazzjoni 8. Numru ta' telefonati ta' emerġenza lil "112" minn networks fissi u mobbli



L-Illustrazzjoni 9. Komunikazzjonijiet ta' emerġenza bbażati fuq SMS



L-Illustrazzjoni 10. Perċentwal ta' telefonati ta' emerġenza mwieġba f'10 s

ANNESS II – MEZZI ALTERNATTIVI TA' AĊĊESS GĦAS-SERVIZZI TA' EMERĠENZA FL-ISTATI MEMBRI TAL-UE U FIL-PAJJIŻI TAŻ-ŻEE

	Karatteristika disponibbli
	Karatteristika mhux disponibbli

	Mezzi ta' aċċess	Interattiva	Lokalizzazzjoni tal-utent	L-ebda reġistrazzjoni	Bla ħlas	Aċċess għar-roaming	Roaming bla ħlas	Numru ta' aċċess
AT	SMS lil 0800–133133							81
	Faks lil 0800–133133							0
	posta elettronika							26
BE	SMS lil numru qasir							386
	applikazzjoni 112.be							Mhux applikabbli
	Faks lil 112 jew lil 101							Mhux applikabbli
BG	Applikazzjoni 112 Bulgarija							424
	Servizz ibbażat fuq il-web							
CY	Faks lil 1408 jew 1409							Mhux applikabbli
	SMS lil 112 (għal Cyta biss)							Mhux applikabbli
	Applikazzjoni							Mhux applikabbli
	posta elettronika lill-pulizija							Mhux applikabbli
	Servizz ġenerali ta' trażmissjoni ta' aċċessibbiltà							Mhux applikabbli
CZ	SMS lil 112							Mhux applikabbli
	Applikazzjoni							Mhux applikabbli
	Aċċess ta' emerġenza bbażat fuq il-web							Mhux applikabbli
	Servizz ġenerali ta' trażmissjoni ta' aċċessibbiltà							Mhux applikabbli
	Servizz ta' trażmissjoni — apparat speċjalizzat (fiss)							Mhux applikabbli
	Posta elettronika							Mhux applikabbli
	Faks							Mhux

	Mezzi ta' aċċess	Interattiva	Lokalizzazzjoni tal-utent	L-ebda reġistrazzjoni	Bla ħlas	Aċċess għar-roaming	Roaming bla ħlas	Numru ta' aċċess
								applikabbli
DE	Faks lil 112 jew lil 100							Mhux applikabbli
	Servizz ta' trażmissjoni							315
DK	SMS lil numru twil							Mhux applikabbli
	Servizz ġenerali ta' trażmissjoni ta' aċċessibbiltà							Mhux applikabbli
	Applikazzjoni ta' emerġenza							Mhux applikabbli
EE	SMS lil 112							15
EL	SMS lil 112							Mhux applikabbli
	Posta elettronika							Mhux applikabbli
	Faks lil numru qasir							Mhux applikabbli
ES	SMS reġjonali għal numri twal							220
	apps ta' Emerġenza Reġjonali							1 900
	Servizz speċjalizzat ta' trażmissjoni ta' emerġenza (telefonata bil-vidjo)							100
	servizzi reġjonali speċjalizzati ta' trażmissjoni ta' emerġenza							2 000
	Servizz speċjalizzat ta' trażmissjoni ta' emerġenza							350
	Applikazzjoni ta' emerġenza							50
FI	SMS lil 112							1 500
	112 Suomi app							Mhux applikabbli
FR	SMS lil 114							10 048
	Faks lil 114							164
	Posta elettronika							Mhux applikabbli
	Applikazzjoni ta' emerġenza							5 397
	Applikazzjoni bbażata fuq il-web							
HR	SMS lil 112							17
	Faks lil 112							0
HU	SMS lil 112							30 263
	Applikazzjoni 112-SOS							

	Mezzi ta' aċċess	Interattiva	Lokalizzazzjoni tal-utent	L-ebda reġistrazzjoni	Bla ħlas	Aċċess għar-roaming	Roaming bla ħlas	Numru ta' aċċess
IE	SMS lil 112							324
	Servizz speċjalizzat ta' trażmissjoni ta' emerġenza							Mhux applikabbli
	Servizz ġenerali ta' trażmissjoni ta' aċċessibbiltà							Mhux applikabbli
IT	App Flag Mii							Mhux applikabbli
	App Where ARE U							Mhux applikabbli
	Applikazzjoni ta' emerġenza tal-pulizija							Mhux applikabbli
LT	SMS lil 112							50 208
LU	SMS lil 112 u 113							Mhux applikabbli
	apps GouvAlert u Echo 112							Mhux applikabbli
	Apparat fiss speċjalizzat							Mhux applikabbli
	posta elettronika							Mhux applikabbli
	Faks lil 112							Mhux applikabbli
LV	SMS lil 112							10 911
	Applikazzjoni ta' emerġenza							Mhux applikabbli
MT	applikazzjoni 112.mt							145
	servizz web 112.mt							
	SMS lil numru twil							10
NL	Applikazzjoni ta' emerġenza							Mhux applikabbli
	Aċċess ta' emerġenza bbażat fuq il-web							Mhux applikabbli
	SMS lil 112							Mhux applikabbli
	Servizz speċjalizzat ta' trażmissjoni ta' emerġenza							Mhux applikabbli
	Servizz ġenerali ta' trażmissjoni ta' aċċessibbiltà							Mhux applikabbli
PL	App Alarm 112							772
PT	SMS lil numru twil							Mhux applikabbli

	Mezzi ta’ aċċess	Interattiva	Lokalizzazzjoni tal-utent	L-ebda reġistrazzjoni	Bla ħlas	Aċċess għar-roaming	Roaming bla ħlas	Numru ta’ aċċess
	Applikazzjoni ta’ emerġenza							Mhux applikabbli
RO	SMS lil 113							51
SE	SMS lil 112							138
	apparat fiss speċjalizzat							0
	Servizz ta’ trażmissjoni ġenerali							vidjo: 325, test: 328
SI	SMS lil 112							5 123
SK	SMS lil 112							17 102
	Applikazzjoni 155.sk							141
IS	SMS lil 112							2 238
	112 Döff u SOS Iżlanda							50
NO	SMS 112							Mhux applikabbli