KOMISJA
EUROPEJSKA

Bruksela, dnia 15.12.2020 r.
COM(2020) 808 final

SPRAWOZDANIE KOMISJI DLA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

w sprawie skuteczności wdrożenia jednolitego europejskiego numeru alarmowego „112”

1. WPROWADZENIE

W niniejszym sprawozdaniu dokonano przeglądu skuteczności wdrożenia jednolitego europejskiego numeru alarmowego „112” na podstawie art. 109 ust. 4 Europejskiego kodeksu łączności elektronicznej[1] (EKŁE). Sprawozdanie opiera się na odpowiedziach państw członkowskich i dwóch państw EOG, Islandii i Norwegii, na pytania zawarte w kwestionariuszu[2] w sprawie wdrażania zgłoszeń alarmowych oraz europejskiego numeru alarmowego „112” przedłożonym Komitetowi ds. Łączności (COCOM)[3]. Wspomniane gromadzenie danych było czternastym tego rodzaju działaniem przeprowadzonym przez służby Komisji od 2007 r.

Na mocy art. 109 ust. 4 EKŁE Komisja jest zobowiązana przedstawić Parlamentowi Europejskiemu i Radzie do dnia 21 grudnia 2020 r., a następnie co dwa lata, sprawozdanie w sprawie skuteczności wdrożenia jednolitego europejskiego numeru alarmowego „112”.

Gromadzenia danych dokonano w oparciu o konkretne pytania, które służą ocenie stopnia wdrożenia wymogów prawa UE, a także ocenie poprawy działania krajowych systemów publicznych punktów przyjmowania zgłoszeń o wypadkach (PSAP). Okres sprawozdawczy dla danych ilościowych (np. liczba wywołań alarmowych przy użyciu numeru „112”) trwa od dnia 1 stycznia 2019 r. do dnia 31 grudnia 2019 r. Przy ocenie możliwości systemu (np. wdrożenie rozwiązania dotyczącego lokalizacji osoby wykonującej połączenie, aplikacji itp.) w niniejszym sprawozdaniu uwzględniono najnowsze dostępne informacje. W dniu 10 czerwca 2020 r. państwa członkowskie oraz państwa kandydujące i państwa EOG mające status obserwatorów w COCOM-ie zostały poproszone o przedstawienie swoich odpowiedzi do dnia 4 września 2020 r.

Państwa członkowskie zostały wezwane do opracowania narzędzi pomiarowych na potrzeby monitorowania szeregu wskaźników w celu dostarczenia dokładnych danych na temat funkcjonowania ich systemów 112. Jeśli jakieś państwa członkowskie nie są wymienione w sprawozdaniu w odniesieniu do oceny jakościowej lub ilościowej, oznacza to, że odpowiednie dane nie zostały przekazane służbom Komisji. Szczegółowe dane statystyczne przedstawiono w załącznikach do niniejszego sprawozdania.

2. WYWOŁANIA ALARMOWE PRZY UŻYCIU NUMERU „112”

W 2019 r. użytkownicy końcowi w UE dzwonili na jednolity europejski numer alarmowy „112” prawie 150 mln razy. Chociaż liczba wywołań przy użyciu numeru „112” pozostała na tym samym poziomie co w roku poprzednim[4], całkowita liczba wywołań alarmowych spadła o 4,5 % do 267 mln. Wywołania przy użyciu numeru „112” stanowiły 56 % wszystkich wywołań alarmowych.

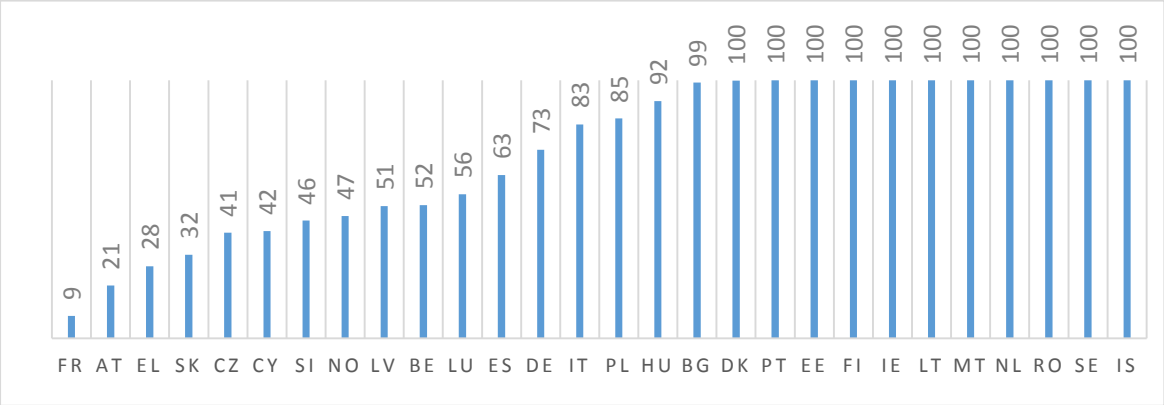
[1] Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiająca Europejski kodeks łączności elektronicznej (Dz.U. L 321 z 17.12.2018, s. 36).

[2] COCOM20-19.

[3] Komitet ds. Łączności ustanowiony na mocy art. 118 EKŁE.

[4] Wywołania zrealizowane w Zjednoczonym Królestwie zostały odliczone od roku referencyjnego.

„112” to jednolity numer alarmowy w Danii, Estonii, Finlandii, Malcie, Niderlandach, Portugalii, Rumunii i Szwecji, a wśród państw EOG – w Islandii. Jednak tylko 20 % wywołań przy użyciu numeru „112” w Unii jest realizowanych w tych krajach. Zdecydowana większość wywołań przy użyciu numeru „112” jest realizowana w państwach członkowskich, w których nadal stosuje się numery krajowe. We wspomnianych państwach członkowskich korzystanie z jednolitego europejskiego numeru alarmowego znacznie się różni: od 9 % we Francji do 99 % w Bułgarii.



Rysunek 1. Odsetek wywołań przy użyciu numeru „112”

Liczba wywołań przy użyciu numeru „112” zależy od poziomu wiedzy użytkowników końcowych na temat dostępności numeru „112”, ale również od współistnienia tradycyjnych numerów krajowych. W państwach członkowskich, w których nadal istnieją numery krajowe, korzystanie z numeru „112” zależy od skuteczności organizacji systemu PSAP.

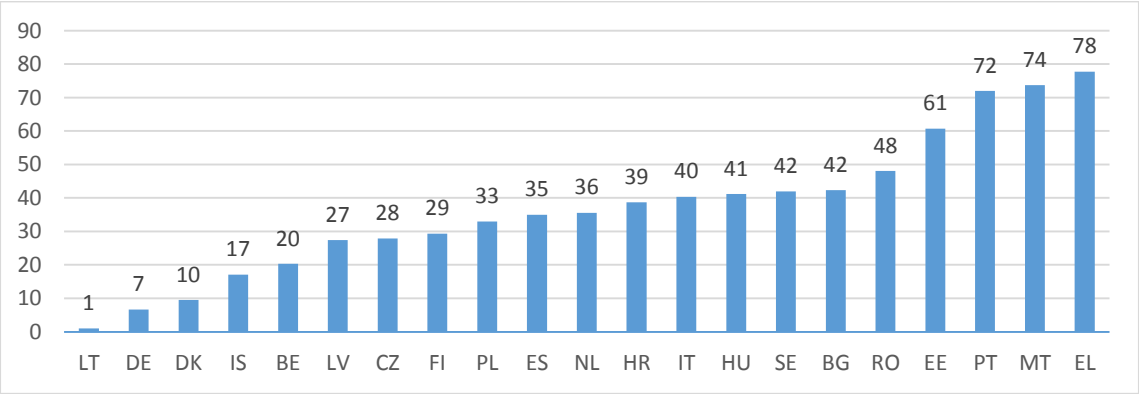
W krajach, w których każda służba ratunkowa posiada własny PSAP, należy zagwarantować, by wywołania przy użyciu numeru „112” były skutecznie przekazywane do najwłaściwszej służby ratunkowej i przez nią obsługiwane. Nowoczesny sposób wdrażania krajowych systemów PSAP zapewnia wzajemnie skomunikowaną i przygotowaną na wypadek awarii obsługę zarówno wywołań przy użyciu numeru „112”, jak i połączeń z numerami krajowymi, przy jednoczesnym zapewnieniu dostępu do wszystkich zaangażowanych służb ratunkowych. W takich systemach powinna zostać wdrożona funkcja przekierowywania dostosowana do obecnego rozwoju technologicznego, która zapewnia, by wszystkie zgłoszenia alarmowe – wywołania głosowe, tekstowe, wideo, w tym inicjowane u dostawców usług łączności elektronicznej niezależnych od sieci – były obsługiwane przez najwłaściwszy PSAP i najwłaściwszą służbę ratunkową.

Liczba wywołań z telefonów komórkowych znacznie przewyższyła liczbę wywołań z telefonów stacjonarnych. Średnio 73 % wywołań było realizowanych z telefonów komórkowych. Korzystanie z telefonów komórkowych na potrzeby zgłoszeń alarmowych znacznie się jednak różni w poszczególnych państwach członkowskich: od 55 % w Chorwacji i Luksemburgu do 97 % w Czechach i 98 % na Łotwie.

Rosnący wskaźnik penetracji telefonii komórkowej, w szczególności smartfonów, pokazuje, jak ważne jest zapewnienie nieprzerwanego dostępu do służb ratunkowych poprzez sieci telefonii ruchomej. Wskazuje on również na to, że rosnąca ilość danych i informacji pochodzących zarówno z sieci, jak i z urządzenia telefonicznego użytkownika końcowego

może zwiększyć skuteczność zgłoszeń alarmowych (np. lokalizacja osoby wykonującej połączenie, tekst i wideo dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami, położenie pionowe (oś z) i inne dane kontekstowe).

Stosunek fałszywych wywołań[5] do całkowitej liczby wywołań alarmowych nadal znacznie się różni w poszczególnych państwach członkowskich[6], osiągając 78 % w Grecji. Niektóre państwa członkowskie nie zezwalają na wywołania z telefonów bez karty SIM, aby zmniejszyć ryzyko fałszywych wywołań, które mogą potencjalnie obciążać system PSAP. Dostęp do służb ratunkowych z telefonów bez karty SIM jest jednak możliwy w większości państw członkowskich (19)[7] i Islandii.



Rysunek 2. Fałszywe wywołania przy użyciu numerów alarmowych (%)

Zgodnie z art. 109 EKŁE państwa członkowskie mogą wprowadzić inne sposoby zgłoszeń alarmowych aniżeli wywołania przy użyciu numeru „112". Obecnie państwa członkowskie wdrażają alternatywne sposoby dostępu dla wszystkich użytkowników końcowych za pomocą wiadomości SMS i komunikacji opartej na aplikacjach.

13 państw członkowskich i Islandia wprowadziły zgłoszenia alarmowe za pomocą wiadomości SMS dla wszystkich użytkowników końcowych[8]. W 10 państwach członkowskich[9] i Islandii wysyła się zgłoszenie alarmowe za pomocą wiadomości SMS na numer „112". Liczba zgłoszeń alarmowych kierowanych za pomocą wiadomości SMS różni się znacznie w zależności od poziomu upowszechnienia tego rodzaju zgłoszeń alarmowych – od kilku do dziesiątek tysięcy. 9 państw członkowskich i Islandia potwierdziły, że zgłoszenia alarmowe kierowane za pomocą SMS-ów są bezpłatne.

[5] Fałszywe wywołania to wywołania, po których nie następuje interwencja ani pomoc ze strony PSAP lub służb ratunkowych. Wywołania dotyczące zdarzenia alarmowego, które jest już przedmiotem interwencji lub pomocy ze strony PSAP, a zatem nie skutkujące odrębną interwencją lub pomocą, nie będą uznawane za fałszywe wywołania.

[6] 20 państw członkowskich i Islandia dostarczyły informacje na temat fałszywych wywołań.

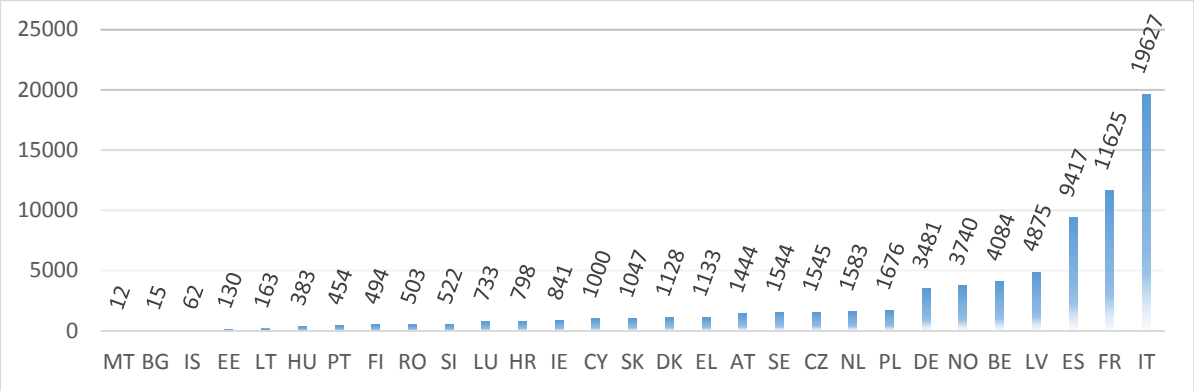
[7] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PL, PT, SE, SK.

[8] Zgłoszenia za pomocą SMS-ów zostały wdrożone w niektórych państwach członkowskich wyłącznie dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami, jak wskazano w sekcji 8.

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

Oprócz możliwości dostępu do służb ratunkowych poprzez połączenie z numerem „112”, 14 państw członkowskich[10] i Islandia uruchomiło krajowe lub regionalne aplikacje dostępne dla wszystkich użytkowników końcowych[11] umożliwiające kierowanie zgłoszeń alarmowych. Wspomniane sposoby dostępu, w zależności od ich charakterystyki, umożliwiają użytkownikom końcowym przekazanie dodatkowych informacji do PSAP, mogą dostarczać pochodzące z urządzenia telefonicznego informacje o lokalizacji lub zapewniają komunikację tekstową z PSAP. Belgia i Polska potwierdziły, że do ruchu danych wygenerowanego przez aplikację alarmową stosuje się stawkę zerową.

Zgłoszenia eCall uruchamiane w samochodach zdolnych do nawiązania połączenia alarmowego z numerem „112” powinny być odpowiednio przekierowywane do najwłaściwszego PSAP w razie wypadku. Państwa członkowskie musiały zapewnić, aby ich system PSAP był gotowy do przyjmowania zgłoszeń eCall od dnia 1 października 2017 r[12]. Od dnia 31 marca 2018 r. producenci samochodów[13] powinni montować system pokładowy eCall oparty na numerze 112 we wszystkich nowych typach pojazdów kategorii M1 (samochody osobowe) i N1 (lekkie pojazdy użytkowe).



Rysunek 3. Liczba zgłoszeń eCall realizowanych w UE

Ponieważ stosowne rozporządzenie dotyczy jedynie nowych typów pojazdów, które muszą przejść proces homologacji typu, a zatem nie wszystkich nowo zbudowanych pojazdów, jego skutki powinny zacząć być odczuwalne dopiero w miarę wzrostu liczby nowych pojazdów na ulicach. Dane przekazane przez 27 państw członkowskich, Islandię i Norwegię wskazują, że system eCall jest skutecznie wdrażany.

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

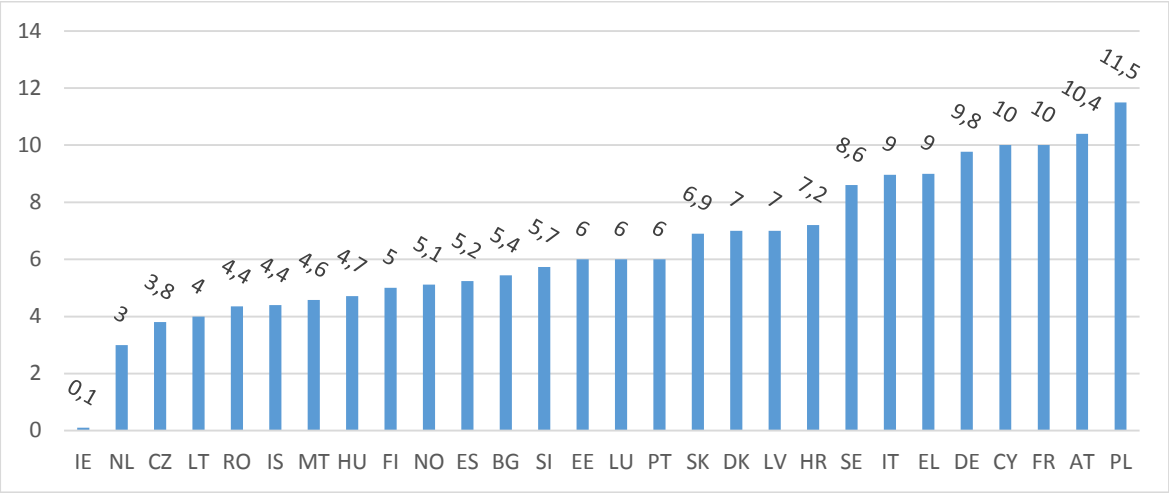
[11] Zgłoszenia za pomocą aplikacji zostały wdrożone w niektórych państwach członkowskich wyłącznie dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami, jak wskazano w sekcji 8.

[12] W decyzji nr 585/2014/UE, przyjętej w dniu 3 czerwca 2014 r., przewidziano obowiązek wdrożenia – do dnia 1 października 2017 r. – koniecznej infrastruktury publicznych punktów przyjmowania zgłoszeń o wypadkach (PSAP) niezbędnej do odbierania i obsługi zgłoszeń eCall kierowanych na numer 112 w UE, zgodnie ze specyfikacjami określonymi w rozporządzeniu delegowanym (UE) nr 305/2013.

[13] W rozporządzeniu (UE) 2015/758 ustanowiono ogólne wymagania dotyczące homologacji typu WE pojazdów w odniesieniu do systemów pokładowych eCall opartych na numerze 112 oraz homologacji typu WE systemów pokładowych eCall opartych na numerze 112, ich części i oddzielnych zespołów technicznych.

3. CZAS ODPOWIEDZI[14]

21 państw członkowskich, Islandia i Norwegia poinformowały, że średni czas odpowiedzi konieczny, by skontaktować się ze służbami ratunkowymi, wynosi mniej niż 10 sekund. Jednocześnie w 12 państwach członkowskich i Islandii co najmniej 90 % wywołań jest odbieranych w ciągu 10 sekund.



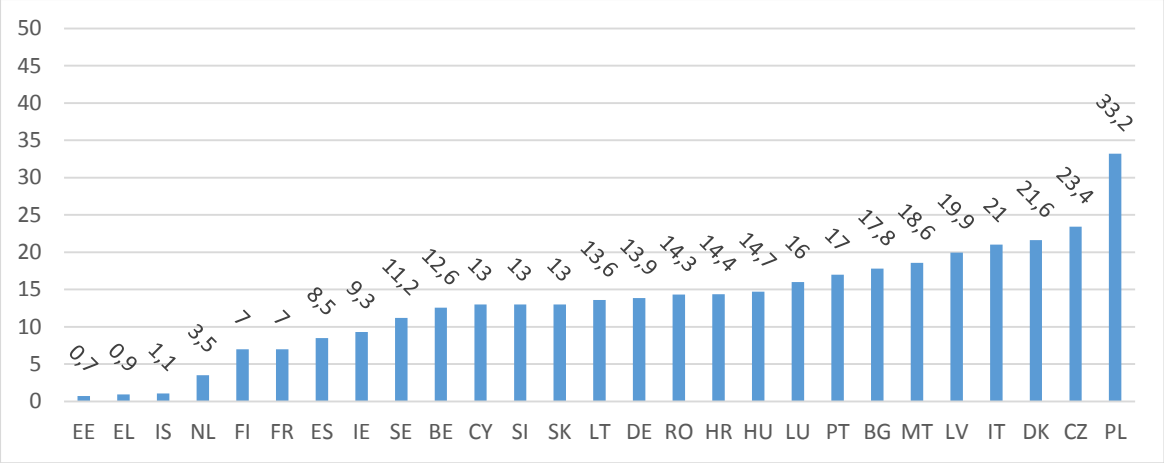
Rysunek 4. Średni czas odpowiedzi na wywołania alarmowe (w sekundach)

4. ODSETEK WYWOŁAŃ PORZUCONYCH

26 respondentów poinformowało[15] o wywołaniach, które docierają do przełączników PSAP, ale kończą się przed udzieleniem odpowiedzi przez operatora. Porzucenia wywołań mogą być związane z problemami sieciowymi, przeciążeniem łączy, usterkami technicznymi, niemożnością obsługi zgłoszeń, rozłączeniem się osoby nawiązującej połączenie (połączenie nawiązane prawdopodobnie przez pomyłkę) itp. Wprawdzie mimowolne wywołania i rozłączania się osób nawiązujących połączenia są poza kontrolą operatorów systemu PSAP, to niemożność obsługi wskazuje na niepowodzenie w udzieleniu właściwej odpowiedzi i w obsłudze wywołań przy użyciu numeru „112” w krajowym systemie PSAP.

[14] Czas między chwilą przekazania wywołania alarmowego do przełącznika PSAP 1. etapu, a chwilą, w której wywołanie jest odbierane przez operatora PSAP.

[15] Austria i Norwegia nie przekazały omawianych danych.



Rysunek 5. Odsetek porzuconych wywołań kierowanych pod numery alarmowe

O ile zachowanie użytkowników końcowych i problemy z siecią mają wpływ zarówno na czas odpowiedzi, jak i na odsetek rezygnacji z wywołań, o tyle organizacja i możliwości krajowego systemu PSAP są decydujące dla skutecznej obsługi wywołań alarmowych i zgłoszeń alarmowych kierowanych za pomocą alternatywnych sposobów dostępu. Spełnienie wymogów dotyczących wsparcia na wypadek awarii PSAP zapewniłoby ostatecznie odporność systemu PSAP. Sytuacje nadzwyczajne na dużą skalę – klęski żywiołowe, ataki terrorystyczne, a ostatnio wybuch kryzysu związanego z COVID – pokazały, jak ważne jest spełnienie wymogów dotyczących wsparcia na wypadek awarii, które zapewniają możliwość zaangażowania wzajemnie skomunikowanych PSAP w systemie na potrzeby obsługi ruchu związanego ze zgłoszeniami alarmowymi. Aby wykorzystać rozwój technologiczny, w kilku państwach członkowskich UE uruchamiana jest zintegrowana sieć typu all-IP wzajemnie skomunikowanych PSAP, aby zapewnić efektywne wykorzystanie zasobów, a przede wszystkim skuteczną obsługę wszystkich wywołań alarmowych.

5. BRAK INFORMACJI O LOKALIZACJI OSOBY WYKONUJĄCEJ POŁĄCZENIE

Art. 26 ust. 5 dyrektywy o usłudze powszechnej[16] nakłada na operatorów łączności elektronicznej obowiązek udostępnienia informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie niezwłocznie po tym, jak wywołanie alarmowe dotrze do organu zajmującego się wywołaniami alarmowymi. W art. 109 EKŁE wprowadza się od dnia 21 grudnia 2020 r. obowiązek udostępnienia najwłaściwszemu PSAP nie tylko opartych na sieci informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie, ale także bardziej dokładnych informacji o lokalizacji pochodzących z urządzenia telefonicznego[17].

W większości państw członkowskich[18], które przekazały informacje, w przypadku mniej niż 5 % wywołań brakuje opartej na sieci informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie.

[16] Dyrektywa 2002/22/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników (Dz.U. L 108 z 24.4.2002, s. 51).

[17] Podczas gdy dokładność lokalizacji opartej na sieci może wahać się od 50 m do 40 000 m, lokalizacja pochodząca z urządzenia telefonicznego jest znacznie dokładniejsza – do 5 m.

[18] 22 państwa członkowskie przekazały odpowiednie dane.

Wyższy odsetek braku informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie odnotowano w przypadku Węgier (9 %), Włoch (10 %), Hiszpanii (12 %), Polski (13,5 %) i Łotwy (21 %).

Dostępność lokalizacji pochodzącej z urządzenia telefonicznego zależy od zakresu wdrożenia tej funkcji. W niektórych państwach członkowskich funkcja[19] zaawansowanej lokalizacji mobilnej (AML, ang. *Advanced Mobile Location*) jest stosowana w dwóch najbardziej popularnych mobilnych systemach operacyjnych – Android i iOS – lub tylko w jednym z nich. Może się zatem zdarzyć, że chociaż krajowy system PSAP został zmodernizowany w celu otrzymywania informacji o AML, to nadal nie można skorzystać z tej bardzo dokładnej lokalizacji[20] w przypadku do 60–70 % wywołań. Oprócz lokalizacji użytkownika końcowego, który realizuje wywołanie przy użyciu numeru „112", państwa członkowskie mogłyby również umożliwić wykorzystanie AML na telefonach z systemem Android w przypadku zgłoszeń alarmowych kierowanych za pomocą wiadomości SMS. Funkcja ta nie jest jeszcze dostępna w systemie operacyjnym Apple iOS.

Użytkownicy końcowi korzystający z roamingu, którzy odwiedzają inne państwa członkowskie, w sytuacji zagrożenia mogą potencjalnie znaleźć się w trudniejszym położeniu, ponieważ mogą nie być w stanie dokładnie opisać swojej lokalizacji. Chociaż funkcja AML jest stosowana w 19 państwach członkowskich oraz Islandii i Norwegii, tylko 6 państw członkowskich potwierdziło, że lokalizacja pochodząca z urządzenia telefonicznego jest dostępna dla użytkowników końcowych korzystający z roamingu. Wszystkie państwa członkowskie wskazują, że nie mogą zapewnić, aby operator macierzysty nie pobierał od użytkownika końcowego opłat za przekazanie informacji o lokalizacji pochodzącej z urządzenia telefonicznego osoby wykonującej połączenie. Można to wytłumaczyć ograniczeniami w jurysdykcji i brakiem zdolności monitorowania.

Wysoki odsetek osób korzystających ze smartfonów jest korzystny ze względu na zwiększenie skuteczności zgłoszeń alarmowych dzięki dostępności dokładnych informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie. W finansowanym przez Komisję Europejską projekcie HELP112 II dotyczącym wdrożenia funkcji AML w 7 państwach członkowskich szacuje się, że w perspektywie 10 lat AML mogłaby potencjalnie uratować między 8 620 a 10 530 osób w UE. AML mogłaby przy tym mieć pozytywny wpływ[21] na sytuację od 88 360 do 104 640 osób w UE. Aby osiągnąć te korzyści, należy w pełni wdrożyć funkcję AML we wszystkich państwach członkowskich UE, w tym bezpłatną dokładną informację o lokalizacji osoby wykonującej połączenie w przypadku użytkowników końcowych korzystających z roamingu, którzy realizują około 1 % wszystkich wywołań alarmowych w UE.

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

[20] Estonia (70 %), Rumunia (60 %), Szwecja (45 %), Irlandia (43 %), Malta (36 %), Norwegia (30 %), Litwa (14 %).

[21] Pozytywny wpływ polega na zmniejszeniu obrażeń w wyniku szybszego udzielenia doraźnej pomocy, co jest możliwe dzięki dokładnej lokalizacji i odnalezieniu ofiary.

6. DOKŁADNOŚĆ I NIEZAWODNOŚĆ LOKALIZACJI OSOBY WYKONUJĄCEJ POŁĄCZENIE

Art. 26 ust. 5 dyrektywy o usłudze powszechnej zobowiązuje państwa członkowskie do określenia kryteriów dokładności i niezawodności informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie. Oprócz rozwiązań opartych na sieci wdrażanych na podstawie dyrektywy o usłudze powszechnej, w art. 109 ust. 6 EKŁE nakłada się na państwa członkowskie obowiązek zapewnienia, aby zarówno informacje o lokalizacji oparte na sieci, jak i te pochodzące z urządzenia telefonicznego były przekazywane najwłaściwszemu PSAP. Państwa członkowskie będą musiały w dalszym ciągu określać kryteria dokładności i niezawodności lokalizacji osoby wykonującej połączenie, w razie konieczności po konsultacji z BEREC. Komisja przyjęła rozporządzenie delegowane (UE) 2019/320[22] w sprawie wspierania celów polityki określonych w EKŁE. Akt ten zobowiązuje producentów smartfonów do zapewnienia, jako warunek dostępu do rynku, aby dane z globalnych systemów nawigacji satelitarnej (GNSS), a przynajmniej z unijnego systemu Galileo, oraz dane z Wi-Fi były udostępniane przy okazji zgłoszeń alarmowych. Umożliwia to zlokalizowanie smartfona, a tym samym osoby, która jest w jego posiadaniu, z odpowiednią i skuteczną dokładnością. Rozporządzenie to stosuje się od dnia 17 marca 2022 r.

Lokalizacja oparta na sieci

We wszystkich państwach członkowskich, jak również w Islandii i w Norwegii, lokalizacja osoby wykonującej połączenie z *sieci stacjonarnych* jest podawana na podstawie adresu instalacji lub adresu zamieszkania / adresu pocztowego / adresu fakturowania strony wywołującej.

Wszystkie państwa członkowskie poinformowały, że w przypadku połączeń z *sieci telefonii ruchomej* lokalizacja jest podawana na podstawie identyfikatora komórki/identyfikatora sektora, co zapewnia wysoką wiarygodność danych przekazywanych operatorowi PSAP. Podana dokładność waha się od 500 m do 40 km, w zależności od gęstości sieci, tj. od tego, czy chodzi o obszar miejski, czy wiejski. Oparte na sieci telefonii ruchomej bardziej dokładne rozwiązania dotyczące lokalizacji to wyprzedzenie czasowe (*Timing advance*), czas potrzebny do przesłania sygnału w obu kierunkach (*Round trip time*) lub parametr *Sector ID*. Wspomniane metody pozycjonowania znacznie poprawiają dokładność lokalizacji opartej na sieci, w niektórych przypadkach o 50 m.

Rozwiązania dotyczące lokalizacji pochodzącej z urządzenia telefonicznego

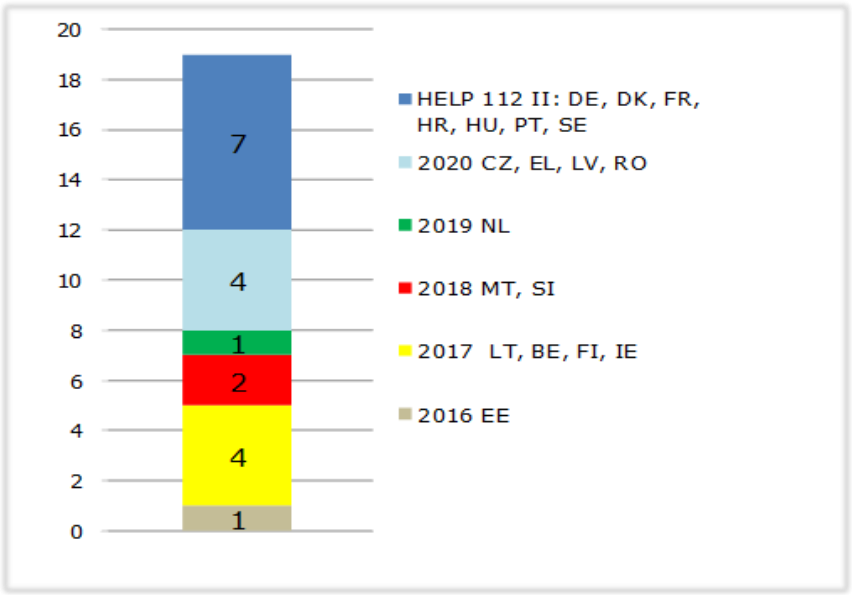
Jeżeli chodzi o lokalizację pochodzącą z urządzenia telefonicznego, państwa członkowskie poinformowały o wdrożeniu dwóch rodzajów rozwiązań opisanych poniżej.

a) Rozwiązanie zaawansowanej lokalizacji mobilnej (AML)

[22] Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2019/320 z dnia 12 grudnia 2018 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/53/UE w odniesieniu do stosowania zasadniczych wymagań, o których mowa w art. 3 ust. 3 lit. g) tej dyrektywy, w celu zapewnienia możliwości ustalenia lokalizacji osób dokonujących zgłoszeń alarmowych za pomocą urządzeń przenośnych (Dz.U. L 55 z 25.2.2019, s. 1).

AML może zwiększyć poziom dokładności nawet do 4000 razy i zapewnia dokładność poniżej 100 m[23]. Rozwiązanie to nie pomija przekazanej przez sieć informacji o lokalizacji opartej na identyfikatorze komórki, lecz uzupełnia ją o informacje o lokalizacji uzyskane za pomocą sygnałów GNSS lub Wi-Fi pochodzące z urządzenia telefonicznego. W celu wykorzystania na potrzeby obywateli UE danych uzyskanych za pomocą GNSS, w szczególności danych uzyskanych za pomocą unijnego systemu nawigacji satelitarnej Galileo, w listopadzie 2018 r. Komisja Europejska podpisała i uruchomiła projekt dotyczący lokalizacji AML pochodzącej z urządzenia telefonicznego, pod nazwą HELP112 II. W skład zwycięskiego konsorcjum weszło 7 państw członkowskich, a mianowicie Chorwacja, Dania, Francja, Niemcy, Portugalia i Szwecja, Węgry. W sierpniu 2020 r. projekt został pomyślnie zakończony.

W 2020 r., oprócz 7 państw członkowskich uczestniczących w projekcie HELP112 II, kolejne 4 państwa członkowskie wdrożyły wspomniane rozwiązanie: Czechy, Grecja, Łotwa i Rumunia. Od września 2020 r. w 19 państwach członkowskich, Islandii i Norwegii zapewnia się wykorzystanie AML przez system PSAP.



Rysunek 6. Wdrażanie AML w państwach członkowskich

b) Informacje o lokalizacji pochodzące z urządzenia telefonicznego uzyskane za pomocą aplikacji alarmowej

Wdrażane na poziomie krajowym lub regionalnym aplikacje alarmowe umożliwiają dostarczanie dokładniejszych informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie, w oparciu o zdolność smartfona do współdziałania z GNSS lub WiFi, w porównaniu z informacjami dostarczanymi za pomocą rozwiązań opartych na sieci.

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

Aplikacje te wymagają jednak podjęcia wcześniejszego działania ze strony obywatela – w przeciwieństwie do AML – ponieważ muszą zostać pobrane. Przekazywanie danych o lokalizacji jest możliwe tylko wtedy, gdy aktywne jest połączenie danych.

7. ŚREDNI CZAS POTRZEBNY NA UZYSKANIE PRZEZ OPERATORA NUMERU 112 INFORMACJI O LOKALIZACJI OSOBY WYKONUJĄCEJ POŁĄCZENIE

Art. 26 ust. 5 dyrektywy o usłudze powszechnej wymaga natychmiastowego udostępnienia informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie organowi zajmującemu się wywołaniami alarmowymi.

Komisja regularnie monitoruje przestrzeganie tych obowiązków przez państwa członkowskie. W wyniku wspomnianego monitorowania Komisja wszczęła w lipcu 2019 r. postępowanie w sprawie uchybienia zobowiązaniom państwa członkowskiego przeciwko Chorwacji i Grecji ze względu na brak zapewnienia w wyznaczonym terminie lokalizacji osoby wykonującej połączenie. Od tego czasu wspomniane państwa członkowskie uwzględniły obawy wyrażone przez Komisję.

Wszystkie państwa członkowskie poinformowały, że – dzięki wdrożeniu systemu *push* lub automatycznego systemu *pull* – zapewniają prawie natychmiastową (w ciągu 10 sekund) *opartą na sieci lokalizację osoby wykonującej połączenie*.

Ze względu na właściwości swojej budowy technologie *lokalizacyjne oparte na informacjach uzyskanych z urządzenia telefonicznego* są zależne od prędkości, z jaką urządzenia telefoniczne uzyskują odpowiednie parametry lokalizacji za pomocą sygnałów GNSS lub Wi-Fi. Sprawozdania 15 państw członkowskich potwierdzają, że czas przekazania informacji o lokalizacji pochodzącej z urządzenia telefonicznego może się wahać od prawie natychmiastowego do 20 sekund.

Na mocy art. 109 ust. 6 EKŁE państwa członkowskie są odpowiedzialne za zapewnienie, aby informacje o lokalizacji osoby wykonującej połączenie, zarówno te oparte na sieci, jak i te pochodzące z urządzenia telefonicznego, były bezzwłocznie udostępniane najwłaściwszemu PSAP.

8. DOSTĘP DO SŁUŻB RATUNKOWYCH W ROAMINGU UE

Wszystkie państwa członkowskie potwierdziły dostępność numeru „112” oraz opartej na sieci informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie w przypadku wywołań realizowanych w roamingu.

11 państw członkowskich[24] i Islandia podały informacje na temat liczby wywołań przy użyciu numeru „112” zrealizowanych przez użytkowników końcowych korzystających z roamingu. We wspomnianych państwach członkowskich zrealizowana została jedna trzecia wywołań alarmowych kierowanych pod numer „112”. Z powyższych danych można wywieść na zasadzie ekstrapolacji, że 1,09 % wszystkich wywołań kierowanych pod numer „112” jest realizowanych przez użytkowników końcowych korzystających z roamingu, co stanowi około 1,5 mln wywołań kierowanych pod numer „112” w UE.

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

W państwach członkowskich, w których nadal używane są krajowe numery alarmowe, osoby korzystające z roamingu mogą również dzwonić pod te numery. Chociaż dane przekazane przez 5 państw członkowskich nie są w pełni rozstrzygające[25], szacuje się, że około 800 000 wywołań jest kierowanych pod krajowe numery alarmowe przez użytkowników końcowych korzystających z roamingu. Scalone szacunki wskazują zatem, że w okresie sprawozdawczym łącznie 2,3 mln wywołań alarmowych zostało zrealizowanych przez użytkowników końcowych korzystających z roamingu.

Dostępne dane potwierdzają, że użytkownicy końcowi korzystający z roamingu nie korzystają z bezpłatnej lokalizacji pochodzącej z urządzenia telefonicznego, jak wyjaśniono w sekcji 4. Tylko 6 państw członkowskich potwierdziło, że lokalizacja pochodząca z urządzenia telefonicznego jest dostępna w przypadku użytkowników końcowych korzystających z roamingu. Ze względu na ograniczenia w jurysdykcji i brak możliwości monitorowania odwiedzane państwa członkowskie nie mogą zapewnić, aby operatorzy macierzyści nie pobierali opłat od użytkowników końcowych za przekazywanie pochodzącej z urządzenia telefonicznego informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie.

9. DOSTĘP UŻYTKOWNIKÓW KOŃCOWYCH Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI DO SŁUŻB RATUNKOWYCH

Zgodnie z art. 26 ust. 4 dyrektywy o usłudze powszechnej państwa członkowskie mają obowiązek zapewnić, aby dostęp użytkowników z niepełnosprawnościami do służb ratunkowych był równoważny dostępowi, który mają inni użytkownicy końcowi.

Zasada równoważności oznacza, że użytkownicy końcowi z niepełnosprawnościami powinni mieć możliwość dostępu do służb ratunkowych za pomocą usług łączności elektronicznej funkcjonalnie równoważnego dostępowi do służb ratunkowych, jaki jest zapewniony innym użytkownikom końcowym poprzez wywołanie numeru „112”.

W tym kontekście prawnym państwa członkowskie muszą wdrożyć rozwiązania w zakresie dostępności, które powielają dwukierunkową komunikację głosową zapewnianą w przypadku wywołań przy użyciu numeru „112”, albo które są jej równoważne. Rozwiązania te powinny umożliwiać dwukierunkową komunikację za pomocą tekstu lub wideo, w tym w roamingu. Na zasadzie równoważności państwa członkowskie powinny zapewnić, aby lokalizacja osoby wykonującej połączenie była dostępna dla najwłaściwszego PSAP w celu umożliwienia służbom ratunkowym skutecznej interwencji. W wyniku regularnego monitorowania przestrzegania wspomnianych przepisów Komisja wszczęła w lipcu 2019 r. postępowania w sprawie uchybienia zobowiązaniom państwa członkowskiego przeciwko Czechom, Niemcom i Hiszpanii z powodu braku równoważnego dostępu dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami[26]. Od tego czasu Hiszpania przyjęła środki uwzględniające obawy zgłoszone przez Komisję, natomiast Czechy i Niemcy są w trakcie wdrażania środków uwzględniających te obawy.

[25] Na przykład we Włoszech wywołania kierowane pod numery krajowe przez osoby korzystające z roamingu w UE (169 681) znacznie przewyższają wywołania kierowane pod numer „112” (93 699). Tymczasem na Cyprze wywołania przy użyciu numerów krajowych (251) stanowią ułamek wywołań przy użyciu numeru „112” (26 520) realizowanych przez osoby korzystające z roamingu w UE. Podobnie w Luksemburgu liczba wywołań kierowanych pod numer „112” przez osoby korzystające z roamingu w UE jest czterokrotnie wyższa od liczby wywołań kierowanych pod numery krajowe (6 353 w porównaniu z 1 565).

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

Państwa członkowskie wdrożyły szeroką gamę rozwiązań w zakresie dostępności umożliwiających dostęp użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami do służb ratunkowych: przesył tekstu w czasie rzeczywistym, pełna konwersacja wideo i tekstowa[27], wiadomości SMS, aplikacje alarmowe, usługi internetowe, usługi przekazu, dostęp z urządzeń specjalistycznych, poczta elektroniczna lub faks.

Technologią najczęściej stosowaną – w 23 państwach członkowskich[28], Islandii i Norwegii – są wiadomości SMS. Technologia SMS zapewnia dwukierunkową interakcję tekstową między osobą ostrzegającą służby ratunkowe a PSAP. W niektórych państwach członkowskich zgłoszenia alarmowe kierowane za pomocą wiadomości SMS generują na smartfonach z systemem Android dokładną lokalizację AML pochodzącą z urządzenia telefonicznego, która jest wysyłana do PSAP. Funkcja ta nie jest jeszcze dostępna na urządzeniach z systemem iOS.

Aplikacje alarmowe są stosowane w 17 państwach członkowskich i Islandii[29] i, w zależności od ich charakterystyki, mogą opierać się na inicjowaniu połączeń alarmowych lub zgłoszeń alarmowych kierowanych za pomocą wiadomości SMS, ale mogą również służyć jako platforma obsługująca nowoczesne zgłoszenia kierowane za pomocą tekstu w czasie rzeczywistym i usługi pełnej konwersacji wideo i tekstowej. Ponadto aplikacje mogą dostarczać, za pomocą kanału danych, informacje na temat dokładnej lokalizacji pochodzące z urządzenia telefonicznego i oparte na danych pozycjonowania GNSS/WiFi (5–100 m).

Za pomocą usługi przekazu skierowanej do użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami można również dokonać transferu w celu uzyskania dostępu do służb ratunkowych. W takich przypadkach lokalizacja użytkownika nie została jeszcze wdrożona w państwach członkowskich, ale powinno to być technicznie wykonalne.

Usługa faksu została wdrożona w szeregu państw członkowskich. W przeciwieństwie do skuteczności wywołań przy użyciu numeru „112” nie zapewnia ona jednak szybkiej dwukierunkowej komunikacji, która jest wymagana w sytuacjach zagrożenia. Podobnie poczta elektroniczna, która w pewnych okolicznościach jest również wymieniana jako rozwiązanie zapewniające dostępność, nie pozwala na automatyczne przekazanie informacji o lokalizacji użytkownika do PSAP.

Od dnia 21 grudnia 2020 r. należy wdrożyć zmienione i wzmocnione ramy prawne określone w art. 109 ust. 5 EKŁE w odniesieniu do użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami. EKŁE wymaga, aby środki przewidziane dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami były zgodne z prawem Unii harmonizującym wymogi dotyczące dostępności produktów i usług[30], służyły zapewnieniu interoperacyjności we wszystkich państwach członkowskich oraz w miarę możliwości umożliwiały dostęp bez wcześniejszej rejestracji do służb ratunkowych za pomocą alternatywnych sposobów

[27] Jak określono w art. 2 EKŁE: 35) „usługi pełnej konwersacji wideo i tekstowej” oznaczają multimedialną usługę konwersacji w czasie rzeczywistym, która zapewnia dwukierunkowy symetryczny przesył wideo, tekstu i głosu w czasie rzeczywistym między użytkownikami w co najmniej dwóch miejscach.

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

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

[30] Europejski akt prawny w sprawie dostępności –dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz.U. L 151 z 7.6.2019, s. 70).

zgłoszeń alarmowych. Europejski akt prawny w sprawie dostępności przewiduje, oprócz zgłoszeń alarmowych z wykorzystaniem głosu, dostępność zgłoszeń alarmowych z wykorzystaniem tekstu w czasie rzeczywistym lub, gdy oferowane jest wideo, zgłoszeń zsynchronizowanych jako pełna konwersacja[31]. Krajowe systemy PSAP będą musiały spełnić wspomniane wymogi[32] do dnia 28 czerwca 2025 r. Wspomniany akt wymaga również, aby zgłoszenia alarmowe kierowane pod jednolity europejski numer alarmowy „112" były odbierane w adekwatny sposób z wykorzystaniem tego samego środka łączności, za pośrednictwem którego zgłoszenie odebrano, mianowicie poprzez wykorzystywanie synchronizowanego głosu i tekstu (w tym tekstu w czasie rzeczywistym) lub – gdy oferowane jest wideo – głosu, tekstu (w tym tekstu w czasie rzeczywistym) i wideo zsynchronizowanych jako pełna konwersacja. Państwa członkowskie mają również możliwość odroczenia stosownej modernizacji swoich systemów PSAP do dnia 28 czerwca 2027 r.

Ponadto, zgodnie z art. 109 ust. 7 EKŁE, państwa członkowskie zapewniają, aby użytkownicy końcowi byli odpowiednio informowani o istnieniu jednolitego europejskiego numeru alarmowego „112" oraz o korzystaniu z niego, a także o funkcjach dostępu do tego numeru, w tym poprzez podejmowanie inicjatyw skierowanych do osób podróżujących między państwami członkowskimi oraz użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami. Informacje te są przekazywane w przystępnych formatach dostosowanych do różnych rodzajów niepełnosprawności. Art. 14 rozporządzenia w sprawie roamingu[33] wzmacnia wspomniany przepis jedynie w odniesieniu do możliwości dostępu do służb ratunkowych „dzięki bezpłatnemu połączeniu z europejskim numerem alarmowym 112". W praktyce użytkownicy końcowi korzystający z roamingu są informowani przez swojego operatora sieci ruchomej jedynie o możliwości połączenia głosowego z numerem „112". Użytkownicy końcowi z niepełnosprawnościami nie są informowani przez swoich operatorów sieci ruchomej o sposobach dostępu do zgłoszeń alarmowych w odwiedzanym kraju UE.

Użytkownicy końcowi z niepełnosprawnościami nie korzystają z równoważnych środków dostępu, zwłaszcza w roamingu. W przypadku gdy wspomniani użytkownicy końcowi nie są w stanie zadzwonić pod numer „112", muszą polegać na niespójnych rozwiązaniach krajowych, które często nie są równoważne dwukierunkowej komunikacji głosowej. Sytuacja ta kontrastuje z dostępnością zharmonizowanego jednolitego europejskiego numeru alarmowego „112" dla innych użytkowników końcowych. Użytkownicy końcowi korzystający z roamingu nie zawsze mają zapewniony dostęp do służb ratunkowych w odwiedzanych państwach członkowskich i nie są informowani o istniejących środkach dostępu.

Tylko 9 państw członkowskich (BE, BG, ES, FR, IT, LV, MT, NL, PT) poinformowało o wprowadzaniu środków dostępu zapewniających podstawowe funkcje interaktywnej komunikacji i lokalizacji użytkownika, które będą dostępne dla użytkowników końcowych korzystających z roamingu. Wszystkie wspomniane państwa członkowskie wskazują, że nie mogą zapewnić, aby operator macierzysty nie pobierał od użytkownika końcowego, który je

[31]Art. 4 ust. 1 i załącznik I sekcja IV lit. a) europejskiego aktu prawnego w sprawie dostępności.

[32]Art. 4 ust. 8 i załącznik I sekcja V europejskiego aktu prawnego w sprawie dostępności.

[33] Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 531/2012 z dnia 13 czerwca 2012 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (Dz.U. L 172 z 30.6.2012, s. 10).

odwiedza, opłat za korzystanie z alternatywnych środków dostępu. Można to wytłumaczyć ograniczeniami w jurysdykcji i brakiem zdolności monitorowania.

Art. 109 ust. 5 EKŁE wymaga zapewnienia dostępu do służb ratunkowych, w miarę możliwości bez wcześniejszej rejestracji. W przypadku krajowych aplikacji alarmowych służących użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami oznaczałoby to, że aplikacja macierzysta mogłaby być wykorzystywana w odwiedzanym państwie członkowskim UE w celu uzyskania dostępu do służb ratunkowych[34].

Tradycyjne systemy PSAP nie są jeszcze w stanie obsługiwać i przetwarzać zgłoszeń alarmowych, które są w pełni dostępne dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami. Wdrożenie nowoczesnych usług tekstu w czasie rzeczywistym i pełnej konwersacji wideo i tekstowej wymaga modernizacji systemu PSAP polegającej na uruchomieniu zintegrowanej sieci typu all-IP wzajemnie skomunikowanych PSAP, które mogłyby odpowiednio kierować i przetwarzać zgłoszenia alarmowe oparte na protokole IP.

Przegląd obecnie wdrażanych w UE alternatywnych środków dostępu dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami przedstawiono w załączniku II.

10. WNIOSKI

Europa na miarę ery cyfrowej powinna zagwarantować skuteczny dostęp do służb ratunkowych dostosowany do potrzeb każdego obywatela. Od czasu wprowadzenia jednolitego europejskiego numeru alarmowego[35] w 1991 r. celem prawodawcy UE było jak najszybsze zapewnienie wszystkim obywatelom znajdującym się w potrzebie dostępu do służb ratunkowych. W niniejszym sprawozdaniu wykazano, że obsługa zgłoszeń alarmowych, istnienie dokładnych informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie, istnienie równoważnych środków dostępu dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz dostęp dla użytkowników końcowych korzystających z roamingu odgrywają ważną rolę w przeprowadzeniu przez służby ratunkowe skutecznej i szybkiej akcji ratunkowej. Potencjał technologii cyfrowych mógłby zostać w pełni urzeczywistniony tylko wtedy, gdy rozwój technologiczny będzie mógł zostać wykorzystany zarówno w przypadku zgłoszeń alarmowych, jak i krajowych systemów PSAP. Cel ten wymaga wdrożenia przez wszystkie państwa członkowskie zintegrowanej sieci typu all-IP wzajemnie skomunikowanych PSAP w celu zapewnienia wsparcia systemów na wypadek awarii oraz, co najważniejsze, skutecznej obsługi wszystkich zgłoszeń alarmowych – połączeń głosowych, usług tekstu w czasie rzeczywistym oraz pełnej konwersacji wideo i tekstowej.

Główne wnioski:

- Odsetek wywołań alarmowych przy użyciu jednolitego europejskiego numeru alarmowego „112” stanowił 56 % wszystkich wywołań alarmowych: z łącznej liczby 267 mln wywołań zrealizowanych w UE 150 mln skierowano pod numer „112”.

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

[35] 91/396/EWG: decyzja Rady z dnia 29 lipca 1991 r. w sprawie wprowadzenia jednolitego europejskiego numeru alarmowego, Dz.U. L 217 z 6.8.1991.

Szacuje się, że użytkownicy końcowi korzystający z roamingu zrealizowali 2,3 mln wywołań alarmowych, z czego 1,5 mln to wywołania przy użyciu numeru „112”.

- W UE stale poprawia się wdrażanie pochodzącej z urządzenia telefonicznego lokalizacji osoby wykonującej połączenie. W 2020 r., oprócz 7 państw członkowskich, które wdrożyły AML w ramach finansowanego przez Komisję projektu HELP112 II, kolejne 4 państwa członkowskie wdrożyły wspomniane rozwiązanie dotyczące lokalizacji: Czechy, Grecja, Łotwa i Rumunia. Od września 2020 r. w 19 państwach członkowskich, Islandii i Norwegii zapewnia się wykorzystanie AML przez system PSAP. Jednak tylko 6 państw członkowskich potwierdziło, że lokalizacja pochodząca z urządzenia telefonicznego jest dostępna w przypadku użytkowników końcowych korzystający z roamingu. Ze względu na ograniczenia jurysdykcji i brak możliwości monitorowania odwiedzane państwa członkowskie nie mogą zapewnić, aby przekazywanie informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie było bezpłatne dla użytkownika końcowego.

- Według szacunków w perspektywie 10 lat AML mogłaby potencjalnie uratować łącznie ponad 10 000 osób w UE. AML mogłaby przy tym mieć pozytywny wpływ[36] na sytuację ponad 100 000 osób w UE.

- Użytkownicy końcowi z niepełnosprawnościami nie korzystają z w pełni równoważnych środków dostępu do służb ratunkowych, zwłaszcza w roamingu. W przypadku gdy wspomniani użytkownicy końcowi nie są w stanie zadzwonić pod numer „112”, muszą polegać na niespójnych rozwiązaniach krajowych. Sytuacja ta kontrastuje z dostępnością zharmonizowanego jednolitego europejskiego numeru alarmowego „112” dla innych użytkowników końcowych i stanowi znaczną lukę w dostępności do służb ratunkowych. Użytkownicy końcowi korzystający z roamingu nie zawsze mają zapewniony dostęp do służb ratunkowych w odwiedzanych państwach członkowskich i nie są informowani o istniejących środkach dostępu.

- Komisja regularnie monitoruje przestrzeganie przez państwa członkowskie obowiązków związanych z funkcjonowaniem numeru „112”. W wyniku wspomnianego monitorowania Komisja wszczęła w lipcu 2019 r. postępowanie w sprawie uchybienia zobowiązaniom państwa członkowskiego przeciwko kilku państwom członkowskim i nadal dąży do osiągnięcia pełnej zgodności z prawem Unii, aby zapewnić obywatelom UE możliwość pełnego korzystania z numeru „112”.

Przyszłe działania i cele pośrednie:

- Państwa członkowskie muszą dokonać transpozycji niezbędnych środków i wdrożyć je w celu spełnienia wymogów EKŁE, w szczególności wymogów zawartych w jego art. 109, dotyczących zgłoszeń alarmowych i jednolitego europejskiego numeru alarmowego. Wszyscy użytkownicy końcowi, w tym użytkownicy końcowi z niepełnosprawnościami, niezależnie od tego, gdzie się znajdują w Unii Europejskiej, powinni mieć możliwość skutecznego zwracania się o pomoc do służb ratunkowych i otrzymania pomocy od wspomnianych służb.

[36] Pozytywny wpływ polega na zmniejszeniu obrażeń w wyniku szybszego udzielenia doraźnej pomocy, co jest możliwe dzięki dokładnej lokalizacji i odnalezieniu ofiary.

- Aby powyższe stało się możliwe, państwa członkowskie będą musiały zapewnić informację o dokładnej lokalizacji osoby wykonującej połączenie w odniesieniu do wszystkich użytkowników końcowych oraz równoważne środki dostępu dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami, w tym użytkowników podróżujących do innego państwa członkowskiego UE.

- Państwa członkowskie powinny zmodernizować swoje systemy PSAP w celu zapewnienia, aby były one na miarę ery cyfrowej.

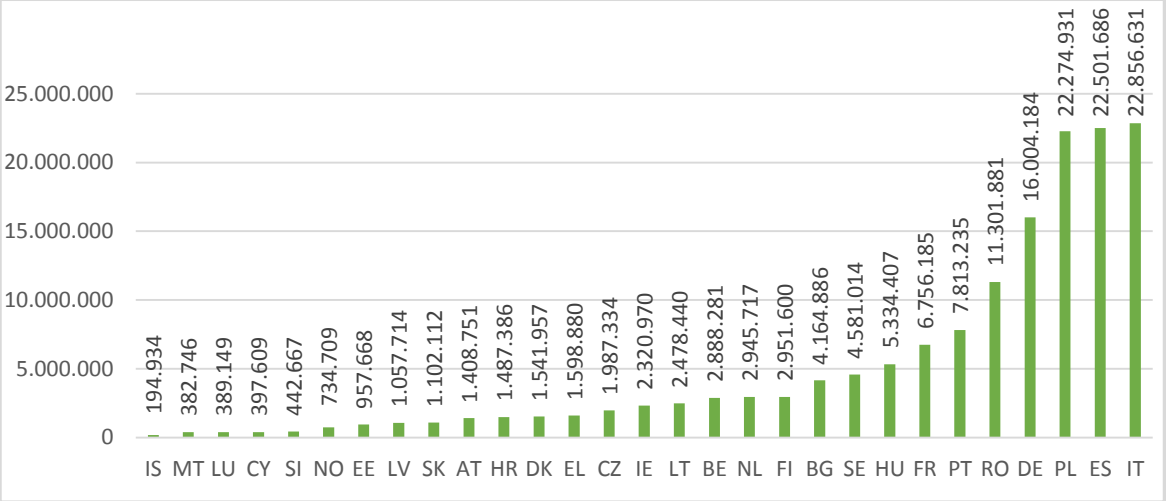
- Komisja powołała grupę ekspertów ds. [37]zgłoszeń alarmowych, aby pracować wspólnie z państwami członkowskimi w celu wsparcia ich we wspomnianym procesie. Ponadto Komisja zamierza rozpocząć badanie zamierzające do określenia rozwiązań technicznych i regulacyjnych, które poprawiłyby dostęp do służb ratunkowych. Komisja wykorzysta niedawne doświadczenia wynikające z kryzysu związanego z COVID, polegające na stworzeniu infrastruktury cyfrowej w celu ułatwienia interoperacyjności krajowych aplikacji mobilnych służących do ustalania kontaktów zakaźnych i ostrzegania. Podobnie jak w przypadku aplikacji służących do ustalania kontaktów zakaźnych, wszyscy użytkownicy końcowi powinni mieć możliwość korzystania ze swoich krajowych aplikacji alarmowych w innym odwiedzanym państwie członkowskim UE.

- Komisja dąży do zapewnienia, aby wszyscy obywatele, w tym obywatele podróżujący po terytorium Unii Europejskiej, korzystali ze skutecznego dostępu do służb ratunkowych między innymi dzięki zharmonizowanym rozwiązaniom technicznym. W tym celu Komisja przygotowuje inicjatywę w postaci aktu delegowanego na podstawie mandatu udzielonego w art. 109 ust. 8 EKŁE.

[37] Decyzja Komisji C(2020)1133 z dnia 3 marca 2020 r. ustanawiająca grupę ekspertów ds. zgłoszeń alarmowych, zob. również rejestr grup ekspertów Komisji i podobnych zespołów.

ZAŁĄCZNIK I – DANE STATYSTYCZNE NA TEMAT SKUTECZNOŚCI WDRAŻANIA NUMERU „112”

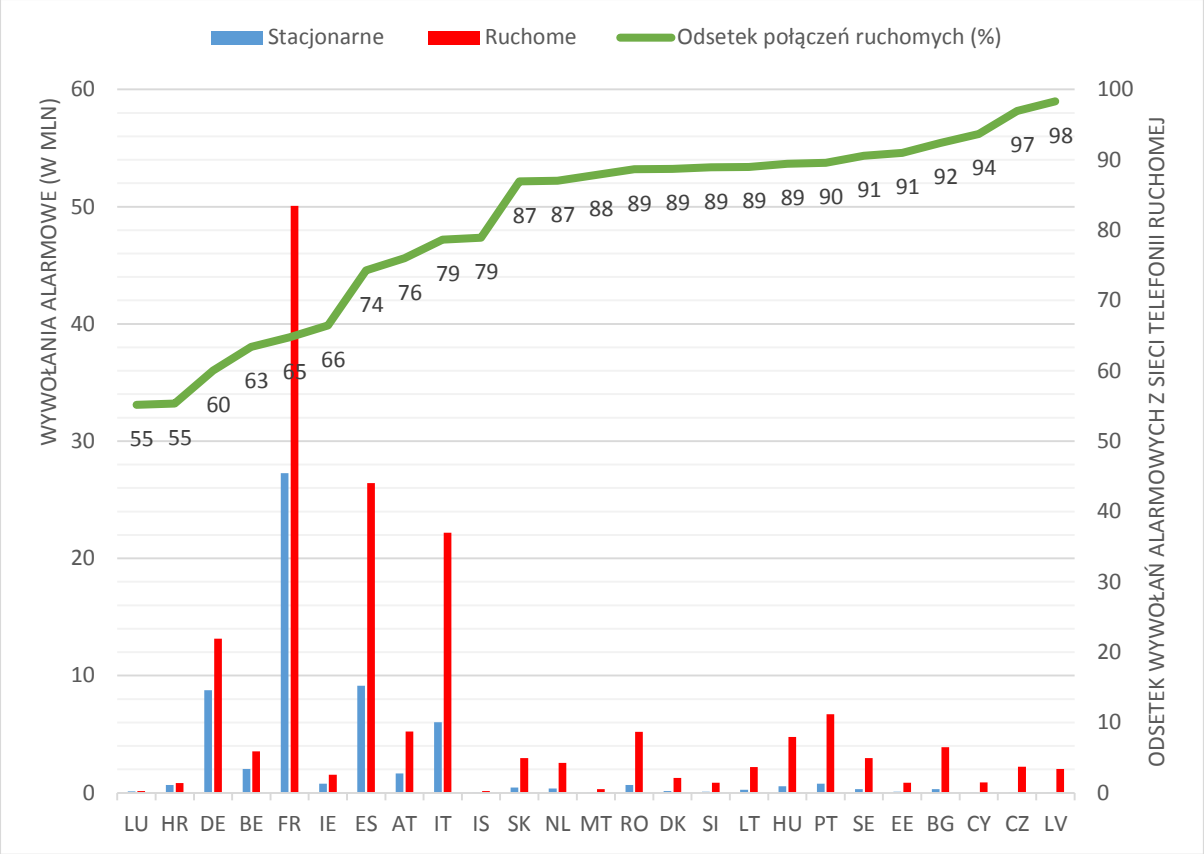
Łączna liczba wywołań zrealizowanych przy użyciu numeru „112” w 2019 r. wyniosła 149 928 021, podczas gdy łączna liczba wywołań alarmowych wyniosła 266 853 441.



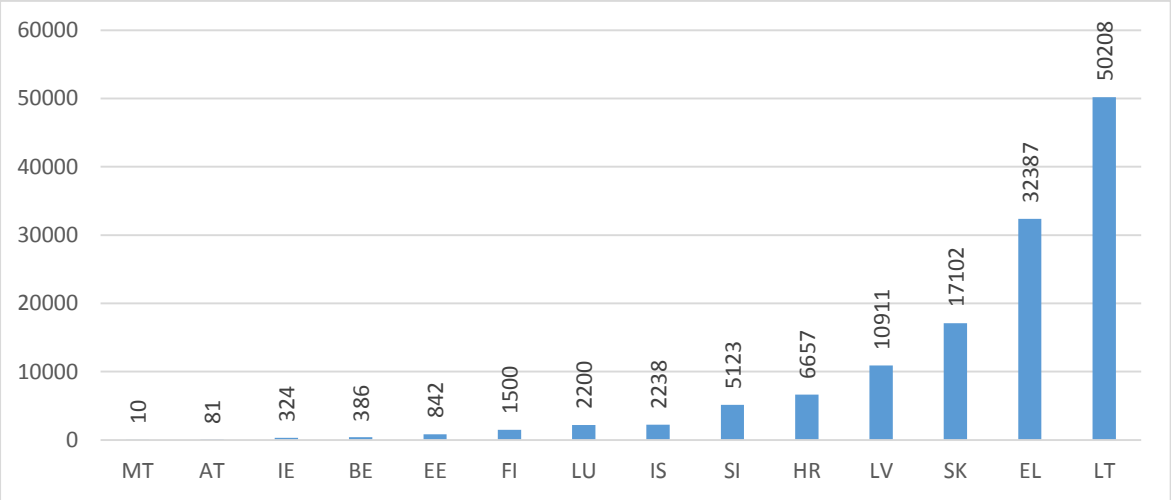
Rysunek 7. Liczba wywołań zrealizowanych przy użyciu numeru „112”

24 państwa członkowskie[38] przekazały informacje na temat liczby wywołań alarmowych zainicjowanych w sieciach stacjonarnych i ruchomych w okresie sprawozdawczym.

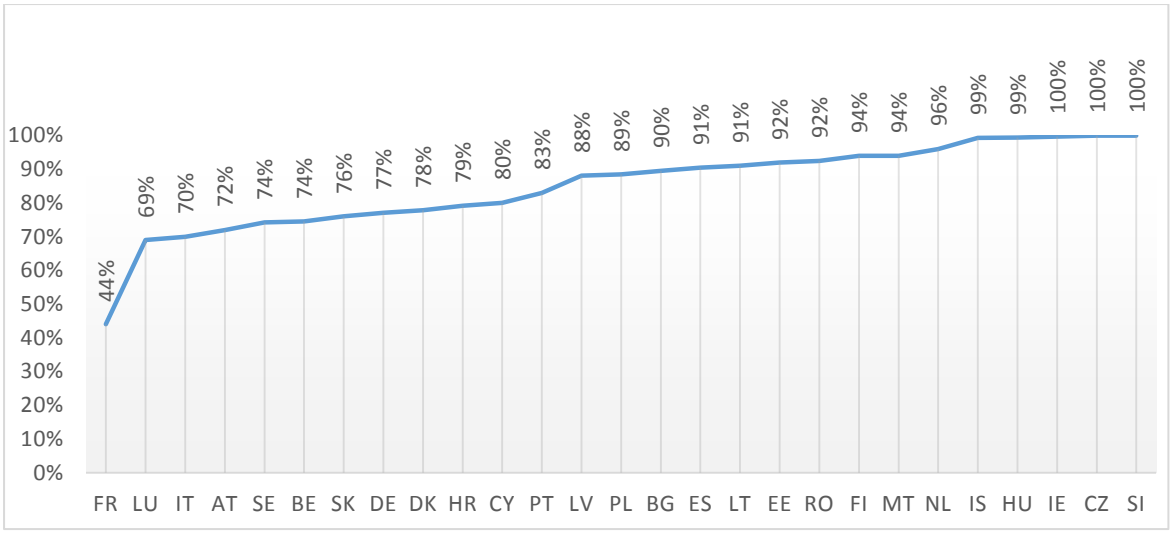
[38] Finlandia, Grecja i Polska nie przekazały danych.



Rysunek 8. Liczba wywołań alarmowych zrealizowanych przy użyciu numeru „112” z sieci stacjonarnych i ruchomych



Rysunek 9. Zgłoszenia alarmowe zrealizowane przy użyciu wiadomości SMS



Rysunek 10. Odsetek wywołań alarmowych odbieranych w ciągu 10 s

ZAŁĄCZNIK II – ALTERNATYWNE ŚRODKI DOSTĘPU DO SŁUŻB RATUNKOWYCH W PAŃSTWACH CZŁONKOWSKICH UE I PAŃSTWACH EOG

	Dostępna funkcja
	Niedostępna funkcja

	Środki dostępu	Interaktywne	Lokalizacja użytkownika	Brak rejestracji	Bezpłatne	Dostęp do roamingu	Bezpłatny roaming	Liczba połączeń
AT	SMS na numer 0800-133133							81
	Faks na numer 0800-133133							0
	Poczta elektroniczna							26
BE	Wiadomości SMS na krótki numer							386
	Aplikacja 112.be							Nie dotyczy
	Faks na numery 112 albo 101							Nie dotyczy
BG	Aplikacja 112 Bulgaria							424
	Usługa internetowa							
CY	Faks na numery 1408 albo 1409							Nie dotyczy
	Wiadomości SMS na numer 112 (tylko dla Cyta)							Nie dotyczy
	Aplikacja							Nie dotyczy
	Poczta elektroniczna kierowana do policji							Nie dotyczy
	Usługa przekazu zapewniającego ogólną dostępność							Nie dotyczy
CZ	Wiadomość SMS na numer 112							Nie dotyczy
	Aplikacja							Nie dotyczy
	Internetowy dostęp alarmowy							Nie dotyczy
	Usługa przekazu zapewniającego ogólną dostępność							Nie dotyczy
	Usługa przekazu – urządzenia specjalistyczne (stacjonarne)							Nie dotyczy
	Poczta elektroniczna							Nie dotyczy
	Faks							Nie dotyczy
DE	Faks na numery 112 albo 100							Nie dotyczy
	Usługa przekazu							315
DK	Wiadomości SMS na długi numer							Nie dotyczy
	Usługa przekazu zapewniającego ogólną dostępność							Nie dotyczy

	Środki dostępu	Interaktywne	Lokalizacja użytkownika	Brak rejestracji	Bezpłatne	Dostęp do roamingu	Bezpłatny roaming	Liczba połączeń
	Aplikacja alarmowa							Nie dotyczy
EE	Wiadomość SMS na numer 112							15
EL	Wiadomość SMS na numer 112							Nie dotyczy
	Poczta elektroniczna							Nie dotyczy
	Faks na krótki numer							Nie dotyczy
ES	Regionalne wiadomości SMS na długie numery							220
	Regionalne aplikacje alarmowe							1900
	Specjalistyczna alarmowa usługa przekazu (wideokonferencja)							100
	Regionalne specjalistyczne alarmowe usługi przekazu							2000
	Specjalistyczna alarmowa usługa przekazu							350
	Aplikacja alarmowa							50
FI	Wiadomość SMS na numer 112							1500
	Aplikacja 112 Suomi							Nie dotyczy
FR	Wiadomość SMS na numer 114							10 048
	Faks na numer 114							164
	Poczta elektroniczna							Nie dotyczy
	Aplikacja alarmowa							5397
	Aplikacja internetowa							
HR	Wiadomość SMS na numer 112							17
	Faks na numer 112							0
HU	Wiadomość SMS na numer 112							30 263
	Aplikacja 112-SOS							
IE	Wiadomość SMS na numer 112							324
	Specjalistyczna alarmowa usługa przekazu							Nie dotyczy
	Usługa przekazu zapewniającego ogólną dostępność							Nie dotyczy
IT	Aplikacja FlagMii							Nie dotyczy
	Aplikacja Where ARE U							Nie dotyczy
	Policyjna aplikacja alarmowa							Nie dotyczy
LT	Wiadomość SMS na numer 112							50 208
LU	Wiadomość SMS na numery 112 i 113							Nie dotyczy

	Środki dostępu	Interaktywne	Lokalizacja użytkownika	Brak rejestracji	Bezpłatne	Dostęp do roamingu	Bezpłatny roaming	Liczba połączeń
	Aplikacje GouvAlert i Echo 112							Nie dotyczy
	Specjalistyczne urządzenia stacjonarne							Nie dotyczy
	Poczta elektroniczna							Nie dotyczy
	Faks na numer 112							Nie dotyczy
LV	Wiadomość SMS na numer 112							10911
	Aplikacja alarmowa							Nie dotyczy
MT	Aplikacja 112.mt							145
	Usługa internetowa 112.mt							
	Wiadomości SMS na długi numer							10
NL	Aplikacja alarmowa							Nie dotyczy
	Internetowy dostęp alarmowy							Nie dotyczy
	Wiadomość SMS na numer 112							Nie dotyczy
	Specjalistyczna alarmowa usługa przekazu							Nie dotyczy
	Usługa przekazu zapewniającego ogólną dostępność							Nie dotyczy
PL	Aplikacja Alarm112							772
PT	Wiadomości SMS na długi numer							Nie dotyczy
	Aplikacja alarmowa							Nie dotyczy
RO	Wiadomość SMS na numer 113							51
SE	Wiadomość SMS na numer 112							138
	Specjalistyczne urządzenia stacjonarne							0
	Ogólna usługa przekazu							wideo: 325, tekst: 328
SI	Wiadomość SMS na numer 112							5 123
SK	Wiadomość SMS na numer 112							17 102
	Aplikacja 155.sk							141
IS	Wiadomość SMS na numer 112							2238
	112 Döff i SOS Iceland							50
NIE	Wiadomość SMS na 112							Nie dotyczy