COMISIA
EUROPEANĂ

Bruxelles, 16.12.2022
COM(2022) 724 final

RAPORT AL COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIU

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

1. INTRODUCERE

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

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

Colectarea datelor s-a bazat pe întrebări specifice care servesc la evaluarea nivelului de punere în aplicare a cerințelor legislației UE, precum și a gradului de îmbunătățire a sistemelor centrelor naționale de preluare a apelurilor de urgență (*Public Safety Answering Point* – PSAP). Perioada de raportare pentru datele cantitative[5] (de exemplu, numărul de apeluri de urgență la „112”) este cuprinsă între 1 ianuarie 2021 și 31 decembrie 2021. Atunci când se evaluează disponibilitatea unui sistem (de exemplu, utilizarea unei soluții de localizare a apelantului, a unei aplicații etc.), cele mai recente informații disponibile se reflectă în prezentul raport. Statele membre și observatorii COCOM din țările candidate și țările SEE au fost invitați, la 4 aprilie, să își prezinte răspunsurile până la 31 mai 2022.

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

2. APELURILE LA „112”

În 2021, volumul apelurilor la numărul european unic pentru apeluri de urgență „112” a crescut cu 3 % comparativ cu 2019, ajungând la 153 de milioane. În același timp, numărul total de apeluri de urgență, inclusiv către numerele naționale pentru apeluri de urgență, în cazul în care acestea sunt utilizate în continuare, a rămas constant, de 270 de milioane. În 2021, apelurile la „112” au reprezentat 56 % din totalul apelurilor de urgență.

[1]Directiva (UE) 2018/1972 a Parlamentului European și a Consiliului din 11 decembrie 2018 de instituire a Codului european al comunicațiilor electronice (JO L 321, 17.12.2018, p. 36).
[2]COCOM22-01.
[3]Comitetul pentru comunicații instituit în temeiul articolului 118 din CECE.
[4]https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2020-report-effectiveness-implementation-european-emergency-number-112.
[5]Datele cantitative sunt colectate o dată la doi ani și se referă numai la anul imediat anterior raportului, pentru a reduce sarcina administrativă a autorităților de raportare.

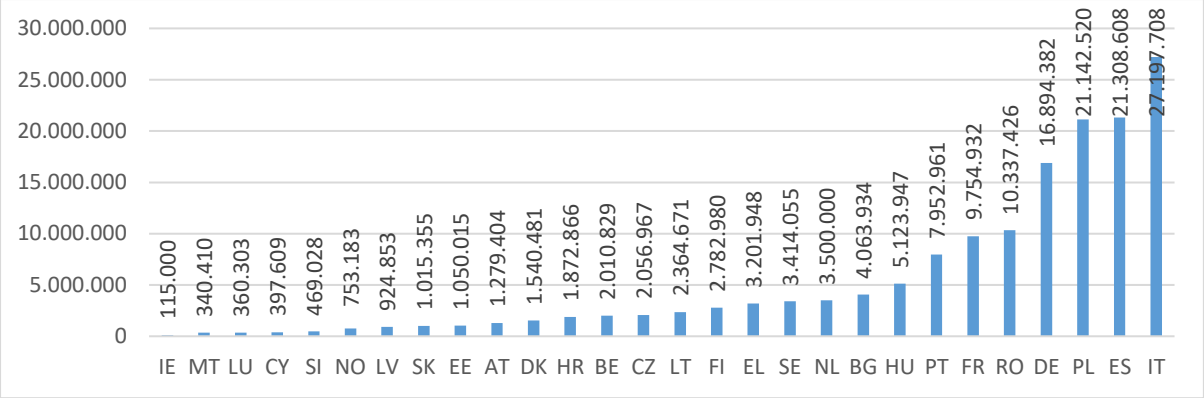


Figura 1. Numărul de apeluri la „112”

„112” este numărul unic pentru apeluri de urgență în Danemarca, Estonia, Finlanda, Malta, Țările de Jos, Portugalia, România și Suedia. Cu toate acestea, doar 23 % dintre apelurile la „112” din UE sunt plasate în aceste țări. Marea majoritate a apelurilor la „112” sunt plasate în state membre în care încă sunt utilizate numerele naționale. În aceste state membre, utilizarea numărului european unic pentru apeluri de urgență variază în mare măsură, de la 5 % în Irlanda la 97 % în Bulgaria.

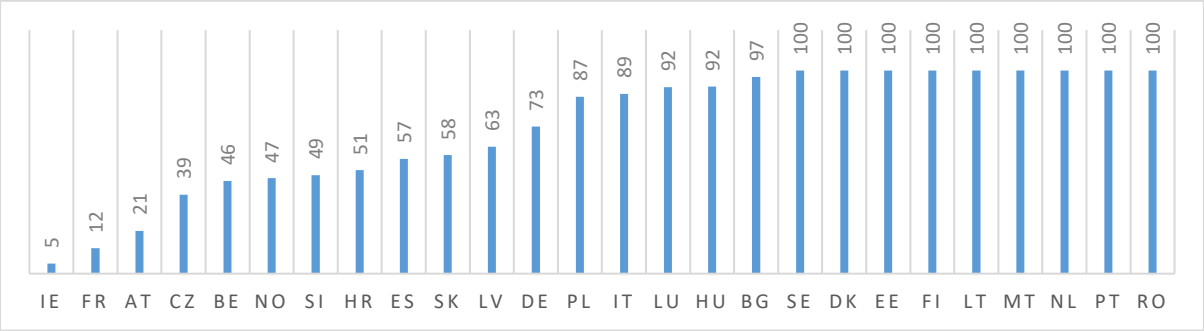


Figura 2. Procentul apelurilor la „112”

Numărul apelurilor la „112” depinde de nivelul de sensibilizare a utilizatorilor finali cu privire la disponibilitatea numărului „112”, dar și de coexistența numerelor naționale clasice.

În țările în care fiecare serviciu de urgență are propriul său PSAP, ar trebui să se asigure faptul că apelurile la „112” sunt transferate către serviciul de urgență cel mai adecvat și gestionate efectiv de acesta, în conformitate cu articolul 109 alineatul (3) și, anterior, cu articolul 26 din Directiva privind serviciul universal[6]. Punerea în aplicare de ultimă generație a sistemelor PSAP naționale asigură o gestionare interconectată și redundantă atât a apelurilor la „112”, cât și a apelurilor la numerele naționale, oferind în același timp acces la toate serviciile de urgență implicate. Astfel de sisteme ar trebui să pună în aplicare o funcție de rutare adaptată la migrarea către comunicațiile cu comutare de pachete care să asigure că toate comunicațiile de urgență – apeluri, pe bază de text, video, inclusiv cele care provin de la furnizori de servicii de comunicații electronice independenți de rețea – sunt gestionate de cel mai adecvat PSAP.

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

Apelurile efectuate de pe telefoanele mobile au depășit în mare măsură numărul de apeluri telefonice efectuate de pe telefoane fixe. În medie, 78 % dintre apelurile telefonice au fost plasate în 2021 de pe telefoane mobile. Cu toate acestea, utilizarea telefoanelor mobile în scopul comunicațiilor de urgență variază semnificativ de la un stat membru la altul, de la 42 % în Luxemburg și 63 % în Germania, la 96 % în Cipru și 99 % în Cehia.

Penetrarea tot mai mare a telefoanelor mobile, în special a telefoanelor inteligente, demonstrează importanța asigurării accesului la serviciile de urgență în timpul deplasării, în special în contextul migrării la tehnologiile *Voice over Long Term Evolution* (VoLTE) și *Voice over WiFi* (VoWiFi). Aceasta indică, de asemenea, că volumul tot mai mare de date și caracteristici obținute atât din rețea, cât și pe baza telefonului utilizatorului final ar putea spori eficacitatea comunicațiilor de urgență [de exemplu, localizarea apelantului, comunicații text și video pentru utilizatorii finali cu dizabilități, localizarea verticală (axa z) și alte date contextuale].

Ponderea apelurilor false[7] în numărul total de apeluri de urgență variază considerabil de la un stat membru la altul[8], ajungând la 76 % în Malta. Unele state membre nu permit efectuarea de apeluri de pe telefoane fără cartele SIM, pentru a reduce riscul unor apeluri false care ar putea împovăra sistemul PSAP. Cu toate acestea, în majoritatea statelor membre (20)[9], accesul la serviciile de urgență de pe telefoanele fără cartelă SIM este obligatoriu.

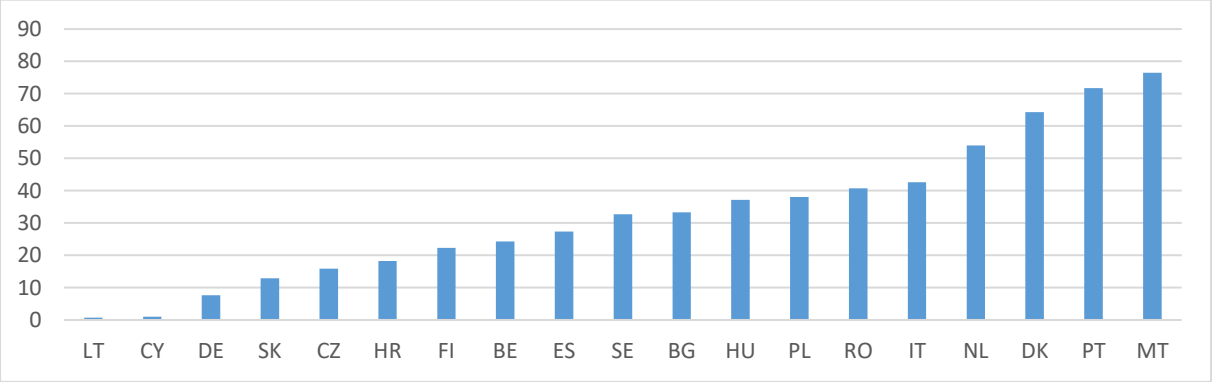


Figura 3. Apeluri false către numerele pentru apeluri de urgență (%)

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

16 state membre au prevăzut comunicații de urgență bazate pe SMS pentru toți utilizatorii finali[10]. În 11 state membre[11], mesajul SMS de urgență este trimis la „112”. Numărul

[7]Apelurile false sunt apelurile care nu sunt urmate de intervenții sau de asistență din partea PSAP sau a serviciilor de urgență. Apelurile care raportează un eveniment de urgență care au declanșat deja intervenția sau asistența din partea PSAP și care, prin urmare, nu declanșează o intervenție sau asistență separată nu vor fi considerate apeluri false.
[8]19 state membre au furnizat informații cu privire la apelurile false.
[9]AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE, SK.
[10]Comunicarea prin SMS este utilizată în unele state membre exclusiv pentru utilizatorii finali cu dizabilități, astfel cum se indică în secțiunea 8.
[11]EE, EL, FI, HR, IE, IS, LT, LU, LV, SI, SK.

comunicațiilor de urgență prin SMS variază semnificativ în funcție de nivelul de promovare a acestui tip de comunicație de urgență, de la câteva la zeci de mii. 13 state membre[12] confirmă faptul că transmiterea mesajului SMS de urgență este asigurată în mod gratuit.

Pe lângă posibilitatea de a accesa serviciile de urgență apelând la „112”, 18 state membre[13] au recurs la aplicații naționale sau regionale puse la dispoziția tuturor utilizatorilor finali[14], care permit comunicațiile de urgență. Aceste mijloace de acces, în funcție de modul în care sunt concepute, permit utilizatorilor finali să facă schimb de informații suplimentare cu PSAP, să furnizeze informații privind localizarea obținute pe baza telefonului sau să asigure o comunicare bazată pe mesaje text cu PSAP. Belgia, Cipru, Germania și Polonia au confirmat că traficul de date generat de aplicația de urgență nu este taxat.

Apelurile eCall inițiate în mașini capabile să apeleze numărul de urgență „112” ar trebui direcționate în mod corespunzător către cel mai adecvat PSAP în cazul unui accident. 27 de state membre și Norvegia au raportat un număr total de 421 000 de apeluri eCall.

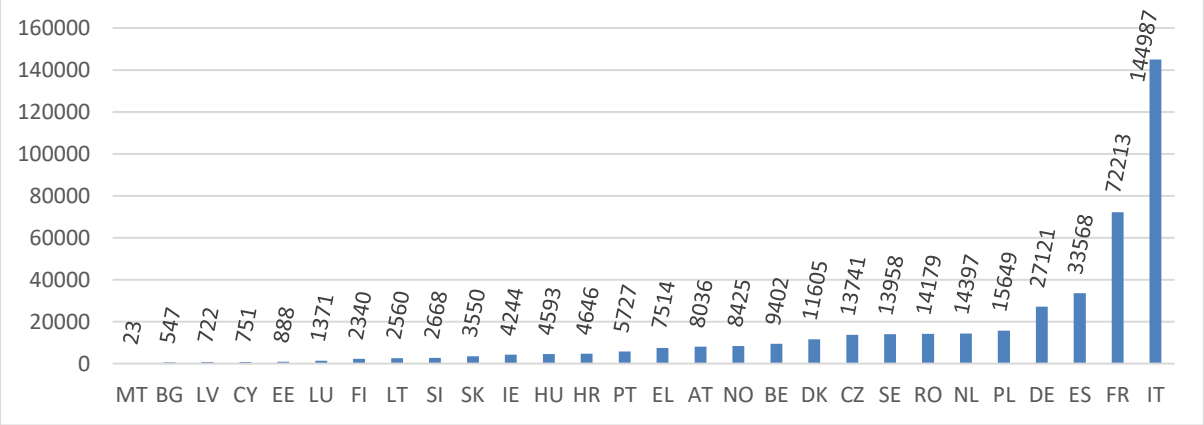
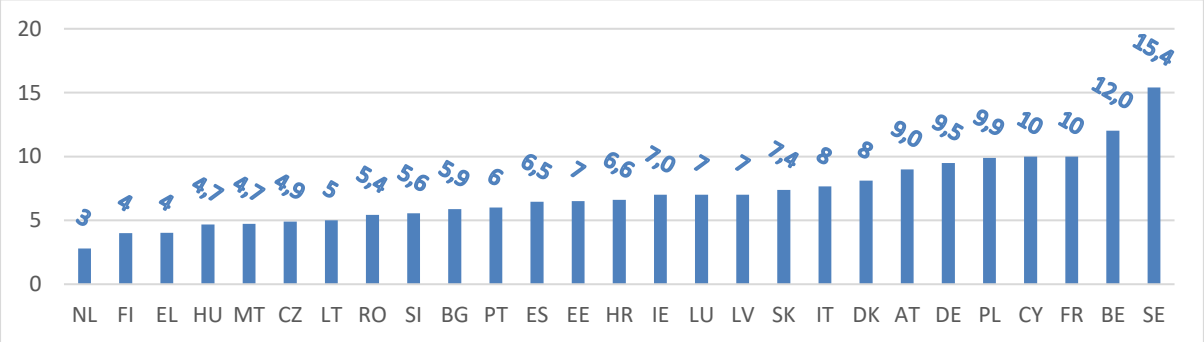


Figura 3. Numărul de apeluri eCall plasate în UE

3. TIMPUL DE RĂSPUNS[15]

25 de state membre au raportat că timpul mediu de răspuns necesar pentru a intra în contact cu serviciile de urgență este de maximum 10 secunde.



[12]AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, SI, SK.
[13]AT (la nivel regional), BE, CY, CZ, DK, FI, IT, LU, LV, MT, PL, RO, SE, SK.
[14]Comunicarea bazată pe aplicații este utilizată în unele state membre exclusiv pentru utilizatorii finali cu dizabilități, astfel cum se indică în secțiunea 8.
[15]Timpul scurs între momentul în care apelul de urgență este prezentat la comutatorul PSAP de prim nivel și momentul în care un operator uman din PSAP răspunde la acesta.

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

4. RATA DE ABANDON AL APELURILOR

27 de respondenți au raportat[16] cu privire la apelurile care sunt prezentate comutatoarelor PSAP, dar care se încheie înainte de a fi preluate de un operator uman. Abandonarea apelului poate fi cauzată de probleme de rețea, de congestia apelurilor, de defecțiuni tehnice, de capacitatea de gestionare, de deconectarea apelantului (eventual apelarea din greșeală) etc. Deși apelurile involuntare și deconectarea apelantului nu se află sub controlul operatorilor sistemului PSAP, lipsa capacității de gestionare atrage atenția asupra faptului că apelurile la „112” nu sunt preluate și gestionate în mod adecvat în sistemul PSAP național.

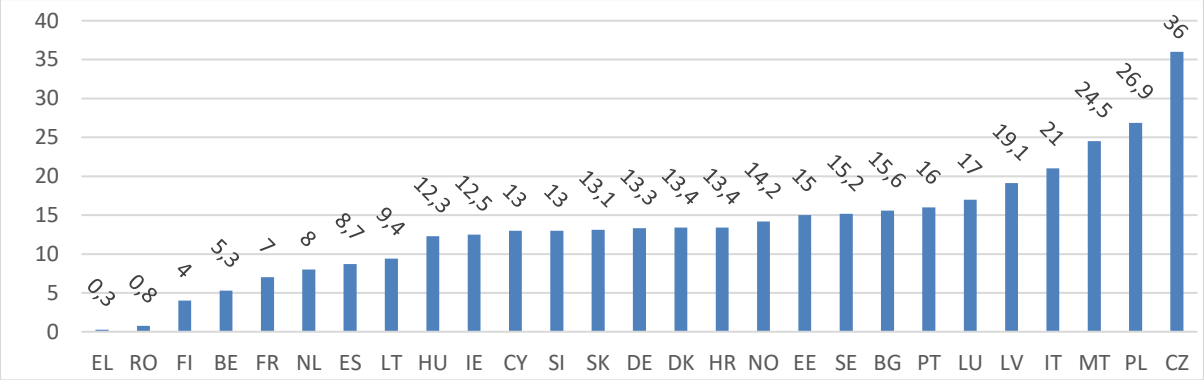


Figura 5. Procentul de apeluri abandonate către numere pentru apeluri de urgență

Deși comportamentul utilizatorilor finali și aspectele legate de rețea influențează atât timpii de răspuns, cât și ratele de abandon al apelurilor, organizarea și capacitățile sistemului PSAP național sunt decisive pentru eficacitatea gestionării apelurilor de urgență și a comunicațiilor de urgență prin mijloace de acces alternative. Pentru a valorifica evoluțiile tehnologice, în mai multe state membre ale UE sunt utilizate rețele axate integral pe IP de PSAP interconectate pentru a asigura utilizarea eficientă a resurselor și, cel mai important, gestionarea în mod eficace a tuturor apelurilor de urgență.

5. DISPONIBILITATEA INFORMAȚIILOR DE LOCALIZARE A APELANTULUI

Articolul 109 din CECE prevede obligativitatea disponibilității pentru cel mai adecvat PSAP atât a informațiilor de localizare bazate pe rețea, cât și a celor mai exacte informații de localizare obținute în baza telefonului[17].

În majoritatea statelor membre raportoare[18], informațiile de localizare a apelantului bazate pe rețea sunt indisponibile în cazul a mai puțin de 3 % dintre apeluri. Rate mai mari de nefurnizare a informațiilor de localizare a apelantului au fost raportate pentru Țările de Jos (3 %), Estonia (4 %), Portugalia (5 %), Irlanda 5,5 %, Italia (9,4 %), Spania (12,3 %), Croația (13,8 %) și Letonia (21 %).

[16]Austria nu a raportat cu privire la aceste date.
[17]Deși exactitatea localizării pe baza rețelei poate varia de la 50 m la 40 000 m, informațiile obținute pe baza telefonului mobil indică o localizare mult mai exactă, de până la 5 m.
[18]18 state membre au furnizat date relevante: CZ, BG, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO, SE și SI.

14 state membre și Norvegia[19], în special acolo unde se utilizează soluția de localizare mobilă avansată de urgență (*Advanced Mobile Location* – AML)[20], au raportat cu privire la disponibilitatea informațiilor de localizare a apelantului pe baza telefonului. Chiar dacă sistemul PSAP național este modernizat pentru a primi AML, un număr semnificativ de apeluri nu beneficiază de aceste informații foarte exacte privind localizarea. Pe lângă localizarea utilizatorului final care plasează un apel la „112”, statele membre ar putea, de asemenea, să activeze AML pentru tipul de comunicații de urgență bazat pe SMS.

Utilizatorii finali de servicii de roaming care vizitează alte state membre s-ar putea găsi într-o situație mai vulnerabilă în cazul unei urgențe, deoarece este posibil ca aceștia să nu fie în măsură să descrie exact locul în care se află. Deși AML este utilizată în 22 de state membre, Islanda și Norvegia, numai 6 state membre au confirmat că funcția care permite obținerea localizării pe baza telefonului este disponibilă pentru utilizatorii finali de servicii de roaming[21].

Gradul ridicat de penetrare a telefoanelor inteligente oferă avantajul unor comunicații de urgență mai eficace prin punerea la dispoziție de informații exacte privind localizarea apelantului. Regulamentul privind roamingul[22] prevede ca accesul la serviciile de urgență să fie asigurat prin transparența la nivelul tarifelor cu ridicata între partenerii de servicii de roaming, prin schimbul de informații tehnice și de reglementare pentru a le asigura clienților serviciilor de roaming accesul la comunicațiile de urgență și la informațiile de localizare a apelantului.

6. ACURATEȚEA ȘI FIABILITATEA INFORMAȚIILOR DE LOCALIZARE A APELANTULUI

Articolul 109 alineatul (6) din CECE prevede obligația statelor membre de a stabili criterii de acuratețe și fiabilitate ale informațiilor de localizare a apelantului. 18 state membre[23] și Norvegia au raportat criteriile de localizare a apelantului prevăzute în legislația națională. În plus, Regulamentul delegat 2019/320[24] urmărește să sprijine obiectivele de politică stabilite în CECE, împuternicindu-i pe producătorii de telefoane inteligente să se asigure, începând cu 17 martie 2022, că datele provenite de la sistemele globale de navigație prin satelit (GNSS), cel puțin de la Galileo al UE și datele de la Wi-Fi, sunt puse la dispoziție în cadrul comunicațiilor de urgență. Aceasta permite localizarea telefonului inteligent și, prin urmare, a persoanei care îl deține, cu o acuratețe adecvată și eficace.

Localizarea pe baza rețelei

[19]Informațiile de localizare a apelantului pe baza telefonului nu sunt disponibile în următoarele procente: PT (1 %), HR (2 %), HU (2,9 %), SI (5 %), SE (20 %), DK (23,7 %), NO (30 %), RO (33,9 %), LT (38 %), MT (40,4 %), EE (46 %), IE (48 %), CZ (50 %), BG (68,2 %), IT (94,2 %).

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

[21]EL, FI, LU, RO și parțial în BE și SE.

[22]Articolul 3 alineatul (6) din Regulamentul (UE) 2022/612 al Parlamentului European și al Consiliului din 6 aprilie 2022 privind roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii.

[23]BE, BG, CY, CZ, DE, ES, HU, IT, LT, LV, MT, NL, PL, PT, RO, SE, SI, SK.

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

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

Toate statele membre au raportat că, în ceea ce privește apelurile efectuate din *rețelele mobile*, amplasarea este dată de identificatorul de celulă/sector (*Cell/sector ID*), care oferă o înaltă fiabilitate a datelor transmise operatorului PSAP. Acuratețea raportată variază între 500 m și 40 km, în funcție de densitatea rețelei, și anume zonă urbană sau rurală. Soluțiile cu o acuratețe mai mare utilizate pentru localizare pe baza rețelelor mobile sunt *Timing advance* (avans temporal), *Round trip time* (timpul de transmitere în buclă) sau *Sector ID* (identificator de sector). Aceste metode de poziționare îmbunătățesc în mod substanțial acuratețea localizării pe baza rețelei cu până la 50 de metri în unele cazuri.

Soluții de localizare obținute pe baza telefonului

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

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

AML poate îmbunătăți nivelurile de acuratețe de până la 4 000 de ori, asigurând exactitate la sub 100 m[25]. Soluția nu ignoră informațiile de localizare bazate pe Cell-ID furnizate de rețea, ci le completează cu informațiile de localizare bazate pe GNSS sau Wi-Fi obținute pe baza telefonului. 22 de state membre[26], Islanda și Norvegia au raportat implementarea soluției AML pe teritoriul lor.

(b) Informațiile de localizare obținute pe baza telefonului prin intermediul unei aplicații pentru situații de urgență

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

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

În temeiul regulamentului delegat ce va fi adoptat până la 21 decembrie 2022, Comisia propune măsuri care stabilesc parametrii ce trebuie luați în considerare de către autoritățile de reglementare competente atunci când stabilesc criteriile de acuratețe și fiabilitate ale informațiilor de localizare a apelantului.

[25]https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/112-112-day-locating-emergency-calls-aml-technology-rise.
[26]BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO, SE, SI.

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

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

Dată fiind arhitectura sa inerentă, tehnologiile de *localizare pe baza telefonului* se bazează pe viteza telefoanelor pentru a obține parametrii de localizare relevanți din semnalele GNSS sau Wi-Fi. Pe baza rapoartelor prezentate de 15 state membre, s-a confirmat faptul că furnizarea informațiilor privind localizarea pe baza telefonului ar putea varia de la o furnizare aproape instantanee la o furnizare care ar putea dura până la 26 de secunde.

În temeiul articolului 109 alineatul (6) din CECE, statele membre au responsabilitatea de a se asigura că informațiile de localizare a apelantului, atât cele obținute pe baza rețelei, cât și cele obținute pe baza telefonului, sunt puse la dispoziția celui mai adecvat PSAP imediat. În temeiul regulamentului delegat ce va fi adoptat până la 21 decembrie 2022, Comisia propune măsuri care să asigure rutarea eficace a datelor contextuale, inclusiv a informațiilor de localizare a apelantului.

8. ACCESUL LA SERVICII DE URGENȚĂ ÎN ROAMING ÎN UE

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

11 state membre[27] au furnizat informații cu privire la numărul de apeluri la „112” efectuate de utilizatori finali de servicii de roaming. Aceste state membre reprezintă o treime din apelurile de urgență la „112”. Pe baza acestor date, se poate extrapola că 1,06 % din totalul apelurilor la „112” sunt plasate de utilizatori finali de servicii de roaming, aproximativ 1,5 milioane de apeluri la „112” în UE. Se estimează că utilizatorii finali de servicii de roaming au efectuat 800 000 de apeluri la numerele naționale pentru apeluri de urgență, în cazul în care acestea sunt utilizate în continuare. Prin urmare, o estimare consolidată indică un total de 2,3 milioane de apeluri de urgență plasate de utilizatorii finali de servicii de roaming în perioada de raportare.

Datele disponibile confirmă faptul că utilizatorii finali de servicii de roaming nu beneficiază de o funcție gratuită de localizare pe baza telefonului, astfel cum se explică în secțiunea 4. Numai 6 state membre au confirmat că este disponibilă o funcție de localizare pe baza telefonului pentru utilizatorii finali de servicii de roaming. Regulamentul privind roamingul[28] va asigura instituirea unei baze de date a OAREC cu mijloacele de acces la serviciile de urgență, menită să ajute operatorii și autoritățile naționale de reglementare și, după caz, alte autorități competente să fie la curent cu mijloacele de acces la serviciile de urgență care sunt autorizate în fiecare stat membru și pe care clienții serviciilor de roaming au posibilitatea tehnică de a le utiliza.

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

[28] Articolul 16 din Regulamentul (UE) 2022/612 al Parlamentului European și al Consiliului din 6 aprilie 2022 privind roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii.

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

În conformitate cu articolul 109 alineatul (5) din CECE, statele membre au obligația de a se asigura că utilizatorii finali cu dizabilități beneficiază de un acces la servicii de urgență echivalent cu cel de care se bucură ceilalți utilizatori finali. Soluțiile de accesibilitate puse în aplicare ar trebui să reproducă (să fie echivalente cu) comunicarea vocală bidirecțională asigurată în cazul unui apel la „112”, inclusiv în roaming. În scopul echivalenței, statele membre ar trebui să se asigure, de asemenea, că localizarea apelantului este disponibilă pentru cel mai adecvat PSAP, pentru a permite serviciilor de urgență să intervină în mod eficace.

Pentru a se conforma acestei obligații, statele membre au implementat o gamă largă de soluții de accesibilitate dedicate utilizatorilor finali cu dizabilități, inclusiv text în timp real, conversație totală[29], SMS, aplicații pentru situații de urgență, servicii web, servicii de retransmisie, acces de pe dispozitive speciale, e-mail sau fax.

Tehnologia cea mai utilizată este SMS, care asigură o interacțiune bidirecțională, bazată pe text, între persoana care alertează serviciile de urgență și PSAP. Această tehnologie este disponibilă pentru utilizatorii finali cu dizabilități din 22 de state membre[30] și din Norvegia.

Aplicațiile pentru situații de urgență sunt utilizate în 19 state membre[31]. În funcție de modul în care sunt concepute, se pot baza pe inițierea unor apeluri de urgență sau a unor comunicații SMS, dar pot servi, de asemenea, drept platformă pentru a oferi comunicații bazate pe text în timp real și conversație totală. În plus, aplicațiile pot furniza o localizare exactă pe baza telefonului, utilizând date de poziționare GNSS/Wi-Fi (5-100 m).

Serviciile de retransmisie pentru utilizatorii finali cu dizabilități pot, de asemenea, să retransmită o comunicare pentru a accesa serviciile de urgență. Cu toate acestea, în prezent, funcția de localizare a utilizatorului nu este, în majoritatea cazurilor, disponibilă pentru acest mijloc de acces în statele membre.

Deși rămân disponibile ca mijloace de acces la serviciile de urgență în unele state membre, faxul și e-mailul cu greu pot fi considerate echivalente. Acestea nu asigură comunicarea bidirecțională promptă care este necesară în cazul unei urgențe, spre deosebire de eficacitatea apelului la „112”. În plus, un e-mail nu permite furnizarea către PSAP a unei localizări automate a utilizatorului.

Articolul 109 alineatul (5) din CECE impune ca măsurile pentru utilizatorii finali cu dizabilități să fie în conformitate cu legislația Uniunii care armonizează cerințele de accesibilitate pentru produse și servicii[32], să asigure interoperabilitatea între statele membre și, acolo unde este fezabil, să evite înregistrarea prealabilă pentru accesul la serviciile de urgență prin mijloace alternative de comunicare în caz de urgență. În plus, Actul european

[29]Astfel cum se prevede la articolul 2 din CECE: (35) „servicii de conversație totală” înseamnă servicii de conversație multimedia în timp real care permit transferul simetric bidirecțional în timp real de videouri, de text în timp real și de voce între utilizatori aflați în două sau mai multe locații.
[30]AT, BE, CY, CZ, DK, EE, EL, FI, FR, HR, HU, IE, LT, LU, LV, MT, NL, PT, RO, SE, SI, SK.
[31]AT, BE, BG, CY, CZ, DE, DK, ES, FR, HU, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SK.
[32]Actul european privind accesibilitatea (AEA), Directiva (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului din 17 aprilie 2019 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor (JO L 151, 7.6.2019, p. 70).

privind accesibilitatea (AEA) prevede disponibilitatea comunicațiilor de urgență prin text în timp real, în plus față de cele de voce, sau, în cazurile în care există opțiunea utilizării funcției video, a comunicațiilor de urgență sincronizate sub formă de conversație totală[33]. Deși dispozițiile relevante ar trebui să fie deja în vigoare[34], sistemele PSAP naționale vor trebui să se conformeze acestor cerințe[35] până la 28 iunie 2025 sau, prin derogare, până la 28 iunie 2027.

În plus, în concordanță cu articolul 109 alineatul (7) din CECE, statele membre se asigură că utilizatorii finali sunt informați în mod corespunzător despre existența și utilizarea numărului european unic pentru apeluri de urgență „112", precum și despre elementele sale de accesibilitate, inclusiv prin inițiative care vizează în mod specific persoanele care călătoresc dintr-un stat membru în altul și utilizatorii finali cu dizabilități.

Articolul 109 alineatul (5) din CECE impune asigurarea accesului la serviciile de urgență fără o înregistrare prealabilă, în cazul în care acest lucru este fezabil. În cazul aplicațiilor naționale pentru situații de urgență care deservesc utilizatorii finali cu dizabilități, acest lucru ar însemna că aplicația utilizată în statul de origine ar putea fi utilizată în statul membru al UE vizitat pentru a accesa serviciile de urgență[36].

În temeiul Regulamentului privind roamingul[37], furnizorii de servicii de roaming își informează clienții cu privire la mijloacele alternative de acces la serviciile de urgență prin comunicațiile de urgență autorizate în statul membru vizitat. În practică, utilizatorii finali vor primi un mesaj automat cu un link pentru a accesa, în mod gratuit, o pagină web dedicată, accesibilă persoanelor cu dizabilități, care oferă astfel de informații.

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

În temeiul regulamentului delegat ce va fi adoptat până la 21 decembrie 2022, Comisia propune stabilirea unor cerințe de echivalență funcțională pentru comunicațiile de urgență ce vor fi folosite de utilizatorii finali cu dizabilități pentru accesarea serviciilor de urgență.

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

[33]AEA articolul 4 alineatul (1) și anexa I secțiunea IV litera (a).
[34]Statele membre au avut obligația de a transpune AEA până la 28 iunie 2022.
[35]AEA articolul 4 alineatul (8) și anexa I secțiunea V.
[36]https://www.etsi.org/deliver/etsi_ts/103400_103499/103478/01.01.01_60/ts_103478v010101p.pdf.
[37]Articolul 15 din Regulamentul (UE) 2022/612 al Parlamentului European și al Consiliului din 6 aprilie 2022 privind roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii.

10. CONCLUZII

De peste 30 de ani[38], cetățenii Uniunii au acces la serviciile de urgență utilizând numărul european unic pentru apeluri de urgență „112”, iar acest acces ar trebui asigurat și în lumea digitală. Cetățenii ar trebui să beneficieze de furnizarea cuprinzătoare și promptă a informațiilor contextuale necesare pentru gestionarea unei situații de urgență. Nivelul ridicat de conectivitate vizat de transformarea digitală a Europei, astfel cum se prevede în Decizia Parlamentului European și a Consiliului din [… de actualizat] de instituire a programului de politică pentru 2030 „Calea către deceniul digital” determină o migrare tehnologică la tehnologiile axate integral pe IP a serviciilor de comunicații electronice utilizate de cetățeni, în special pentru persoanele cu dizabilități. Migrarea de la tehnologiile cu comutare de circuite la cele cu comutare de pachete în rețelele de comunicații electronice determină implementarea unor servicii de voce fixe și mobile prin intermediul tehnologiilor VoIP bazate pe un subsistem multimedia IP, cum ar fi Voice over Long Term Evolution (VoLTE), Voice over New Radio (VoNR în 5G) și Voice over Wi-Fi (VoWiFi). Tehnologiile cu comutare de pachete permit, de asemenea, servicii bazate pe text și video, cum ar fi text în timp real și conversație totală. Aceste servicii de comunicații bazate pe IP nu pot fi oferite de rețelele clasice cu comutare de circuite, cum ar fi rețelele 2G și 3G, care sunt în curs de scoatere din uz. Prin urmare, este necesară migrarea la tehnologiile cu comutare de pachete și în cazul comunicațiilor de urgență. Prezentul raport arată că gestionarea comunicațiilor de urgență, disponibilitatea unor informații exacte de localizare a apelantului, disponibilitatea unor mijloace de acces echivalente pentru utilizatorii finali cu dizabilități și accesul asigurat pentru utilizatorii finali de servicii de roaming joacă un rol important în eficacitatea și rapiditatea acțiunilor de salvare desfășurate de serviciile de urgență. Potențialul tehnologiilor digitale ar putea fi exploatat pe deplin numai dacă atât serviciile de comunicații de urgență, cât și sistemele PSAP naționale sunt capabile să fructifice evoluțiile tehnologice.

Trecerea la comunicațiile axate integral pe IP va permite, de asemenea, valorificarea potențialului de utilizare a aplicațiilor, permițându-le utilizatorilor finali să folosească diferite servicii de comunicații de voce, text și video și să furnizeze PSAP informații contextuale relevante. Deși există deja unele aplicații naționale sau regionale de acest tip, acestea nu sunt interoperabile cu PSAP din țara/regiunea vizitată în condiții de roaming. În viitor, cooperarea dintre statele membre și Comisie – astfel cum a fost propusă în temeiul regulamentului delegat ce va fi adoptat până la 21 decembrie 2022 – ar putea asigura interoperabilitatea aplicațiilor pentru situații de urgență și, prin urmare, disponibilitatea lor la nivelul UE, la fel ca în cazul certificatului digital al UE privind COVID, care a fost implementat prin crearea unui gateway la nivelul UE pentru interconectarea sistemelor naționale[39].

Principalele constatări:

- apelurile de urgență la numărul european unic pentru apeluri de urgență „112” au avut o pondere de 56 % în totalul apelurilor de urgență: dintr-un total de 270 de milioane de apeluri plasate în UE, 153 de milioane au fost apeluri la „112”. Se estimează că

[38] 91/396/CEE: Decizia Consiliului din 29 iulie 1991 privind introducerea unui număr de urgență unic european, JO L 217, 6.8.1991.

[39] https://joinup.ec.europa.eu/collection/open-source-observatory-osor/news/eu-gateway-eu-digital-covid-certificate.

utilizatorii finali de servicii de roaming au plasat 2,3 milioane de apeluri de urgență, dintre care 1,5 milioane au fost la „112”;

- punerea în aplicare a funcției de localizare a apelantului pe baza telefonului a continuat să se îmbunătățească în UE. Începând din septembrie 2022, 22 de state membre și Islanda și Norvegia asigură că soluția AML este activată în cadrul sistemului lor PSAP. Cu toate acestea, numai 6 state membre au confirmat că funcția de localizare pe baza telefonului mobil este disponibilă pentru utilizatorii finali de servicii de roaming. Date fiind limitele impuse de jurisdicție și lipsa capacității de monitorizare, statele membre vizitate nu pot asigura că transmiterea locației apelantului este gratuită pentru utilizatorul final. Regulamentul revizuit privind roamingul[40] urmărește să asigure faptul că toți utilizatorii finali de servicii de roaming beneficiază de informații exacte gratuite privind localizarea apelantului;

- utilizatorii finali cu dizabilități nu beneficiază de mijloace pe deplin echivalente de acces la serviciile de urgență, în special atunci când utilizează serviciile de roaming. Atunci când nu sunt în măsură să plaseze un apel la „112”, acești utilizatori finali trebuie să se bazeze pe soluții fragmentate de la nivel național. Această stare de fapt este în contrast cu disponibilitatea numărului european unic de urgență armonizat „112” pentru alți utilizatori finali și reprezintă un vid semnificativ în ceea ce privește accesibilitatea serviciilor de urgență. Regulamentul revizuit privind roamingul garantează faptul că toți utilizatorii finali de servicii de roaming, inclusiv cei cu dizabilități, sunt la curent cu mijloacele alternative de acces la serviciile de urgență în statul membru vizitat.

Acțiuni viitoare și etape de referință:

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

- pentru a asigura accesul efectiv la serviciile de urgență prin intermediul comunicațiilor de urgență la numărul european unic pentru apeluri de urgență „112”, Comisia a propus adoptarea unui regulament delegat până la 21 decembrie 2022, în conformitate cu mandatul prevăzut la articolul 109 alineatul (8) din CECE. Regulamentul delegat vizează îmbunătățirea eficacității comunicațiilor de urgență prin impunerea următoarelor măsuri:

    - stabilește parametrii ce trebuie luați în considerare de către autoritățile de reglementare competente atunci când prevăd criteriile de acuratețe și fiabilitate ale informațiilor de localizare a apelantului;

[40]Articolul 3 alineatul (6) din Regulamentul (UE) 2022/612 al Parlamentului European și al Consiliului din 6 aprilie 2022 privind roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii.

- stabilește cerințele de echivalență funcțională pentru comunicațiile de urgență ce vor fi folosite de utilizatorii finali cu dizabilități pentru accesarea serviciilor de urgență;

- stabilește cerințele privind rutarea eficace;

- pentru ca asigurarea accesului neîntrerupt la nivelul UE să fie fezabilă din punct de vedere tehnic, regulamentul invită statele membre să coopereze cu Comisia pentru a identifica cerințe comune de interoperabilitate, care ar permite rutarea comunicațiilor de urgență bazate pe aplicații mobile către cel mai adecvat PSAP atunci când se utilizează serviciile de roaming;

- pentru a asigura accesul la serviciile de urgență prin comunicații de urgență către cel mai adecvat PSAP în contextul migrării tehnologice la rețelele axate integral pe IP, regulamentul impune statelor membre să elaboreze și să trimită Comisiei o foaie de parcurs privind modernizarea sistemului PSAP național pentru a putea primi, răspunde și prelucra comunicațiile de urgență prin intermediul tehnologiei cu comutare de pachete;

- obligă statele membre să raporteze și să furnizeze Comisiei informații actualizate cu privire la respectarea obligațiilor stabilite în regulament.

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

	Caracteristică disponibilă
	Caracteristică indisponibilă

	Mijloace de acces	Caracter interactiv	Localizarea utilizatorului	Înregistrare a nu este necesară	Gratuit	Acces în roaming	Gratuit în roaming	Numărul de accesări
AT	SMS la număr lung							
	Fax la număr lung							173
	E-mail							
	Aplicație							241
BE	SMS la număr scurt							N/A
	Aplicație (112.be)							N/A
	Fax la 112 sau 101							N/A
BG	Aplicație (112 Bulgaria)							11
	Serviciu bazat pe internet							
CY	SMS la 112							697
	RTT (în aplicația 112 Cyprus)							15
CZ	SMS la 112							255
	Aplicație (zachranka)							N/A
	Acces la servicii de urgență bazat pe internet							N/A
	Serviciu de retransmisie cu accesibilitate generală							N/A
	Serviciu specializat de retransmisie pentru situații de urgență							N/A
	Dispozitive specializate din locații fixe							0
	Dispozitive specializate mobile							0
	E-mail							N/A
	Fax la număr lung							N/A
	Altele							N/A
DE	Fax la 112							N/A
	Aplicație							4 597*
	Serviciu de retransmisie general							N/A
	Serviciu de retransmisie specializat							650
DK	SMS la număr lung							N/A

	Mijloace de acces	Caracter interactiv	Localizarea utilizatorului	Înregistrarea nu este necesară	Gratuit	Acces în roaming	Gratuit în roaming	Numărul de accesări
	Serviciu de retransmisie cu accesibilitate generală							N/A
	Aplicație pentru situații de urgență							N/A
EE	SMS la 112							891
EL	SMS la 112							N/A
	E-mail							N/A
	Fax la scurt număr							N/A
ES	SMS regional la numere lungi							451
	Serviciu specializat de retransmisie pentru situații de urgență (apel video)							200
	Servicii specializate regionale de retransmisie pentru situații de urgență (apel la număr gratuit + SMS/chat)							350
	Serviciu specializat regional de retransmisie pentru situații de urgență (apel la 112 + SMS/chat)							2 000
	Dispozitive specializate regionale din locații fixe							N/A
	Aplicație							200
FI	SMS la 112							4 520
FR	SMS la 114							13 000
	Fax la 114							N/A
	E-mail							N/A
	Aplicație							N/A
	Acces la servicii de urgență bazat pe internet							N/A
	RTT ca serviciu de rețea (www.info.urgence114.fr)							N/A
	RTT ca aplicație (www.info.urgence114.fr)							N/A
	Serviciu specializat de retransmisie pentru situații de urgență							N/A
	Dispozitive specializate din locații fixe (114)							N/A
HR	SMS la 112							14
	Fax la 112							0
HU	SMS la 112							20 523

	Mijloace de acces	Caracter interactiv	Localizarea utilizatorului	Înregistrarea nu este necesară	Gratuit	Acces în roaming	Gratuit în roaming	Numărul de accesări
	Aplicație (112-SOS)							
IE	SMS la 112							1 279
	Serviciu specializat de retransmisie pentru situații de urgență							0
	Serviciu de retransmisie cu accesibilitate generală							0
IT	Aplicație (Flag Mii)							N/A
	Aplicație (Where ARE U)							N/A
	Serviciu specializat de retransmisie pentru situații de urgență							350
LT	SMS la 112							36 630
	Aplicație (112 app)							157
LU	SMS la 112 și 113							N/A
	Aplicații (GouvAlert, Echo 112)							N/A
	Dispozitive fixe specializate							N/A
	E-mail							N/A
	Fax la 112							N/A
LV	SMS la 112							5 965
	Aplicație pentru situații de urgență							N/A
MT	SMS la număr lung							6
	Aplicația „112.mt”							228
	Serviciul online 112.mt							
	RTT în rețea (număr lung)							
	RTT în aplicație							
	Raportare prin 112.mt							
NL	RTT în aplicație (112NL)							N/A
	Acces la servicii de urgență bazat pe internet							N/A
	SMS la 112							N/A
	Serviciu specializat de retransmisie pentru situații de urgență							N/A
	Serviciu de retransmisie cu accesibilitate generală							N/A
PL	Aplicație (Alarm 112)							1 475
PT	SMS la număr lung							N/A
	Aplicație pentru situații de urgență							38
RO	SMS la 113							51

	Mijloace de acces	Caracter interactiv	Localizarea utilizatorului	Înregistrarea nu este necesară	Gratuit	Acces în roaming	Gratuit în roaming	Numărul de accesări
SE	SMS la 112							112
	Dispozitive fixe specializate							0
	Serviciu de retransmisie general							792
SI	SMS la 112							36 739
	Acces la servicii de urgență bazat pe internet							N/A
SK	SMS la 112							N/A
	Aplicație (155.sk)							31
NO	SMS 112							N/A

*din 28.9.2021