EIROPAS
KOMISIJA

Briselē, 16.12.2022.
COM(2022) 724 final

KOMISIJAS ZIŅOJUMS EIROPAS PARLAMENTAM UN PADOMEI

par vienotā Eiropas neatliekamās palīdzības numura "112" īstenošanas efektivitāti

1. IEVADS

Šajā ziņojumā saskaņā ar Eiropas Elektronisko sakaru kodeksa[1] (EESK) 109. panta 4. punktu ir izvērtēta vienotā Eiropas neatliekamās palīdzības numura "112" ieviešanas efektivitāte. Ziņojuma pamatā ir dalībvalstu un Norvēģijas sniegtās atbildes Komunikāciju komitejai (COCOM)[2] anketā[3] par ārkārtēja gadījuma saziņas un Eiropas neatliekamās palīdzības numura "112" ieviešanu. Šādus datus Komisijas dienesti ievāca piecpadsmito reizi kopš 2007. gada.

Saskaņā ar EESK 109. panta 4. punktu Komisijai līdz 2020. gada 21. decembrim un katrus divus gadus pēc tam jāiesniedz Eiropas Parlamentam un Padomei ziņojums par vienotā Eiropas neatliekamās palīdzības numura "112" ieviešanas efektivitāti. Pirmais ziņojums tika publicēts 2020. gada 21. decembrī[4].

Datu vākšanas pamatā bija konkrēti jautājumi, kas tika izmantoti, lai novērtētu ES tiesību aktu prasību īstenošanas līmeni un valstu ārkārtējo izsaukumu centrāļu (ĀIC) sistēmu uzlabošanu. Kvantitatīvo datu[5] (piemēram, uz numuru "112" saņemto neatliekamās palīdzības izsaukumu skaita) pārskata periods ir no 2021. gada 1. janvāra līdz 2021. gada 31. decembrim. Novērtējot sistēmas pieejamību (piemēram, risinājuma izsaucēja atrašanās vietas noteikšanai un lietotnes ieviešanu utt.), šajā ziņojumā ir atspoguļota jaunākā pieejamā informācija. Dalībvalstis un COCOM novērotāji no kandidātvalstīm un EEZ valstīm 4. aprīlī tika aicināti iesniegt atbildes līdz 2022. gada 31. maijam.

Dalībvalstis tika aicinātas izstrādāt savus mērinstrumentus vairāku rādītāju uzraudzībai, lai nodrošinātu precīzus datus par to ārkārtēja gadījuma saziņas sistēmu darbību. Visā ziņojumā, ja saistībā ar kvalitatīvo vai kvantitatīvo novērtējumu kādas dalībvalstis nav minētas, tas nozīmē, ka attiecīgie dati Komisijas dienestiem netika iesniegti.

2. NUMURA "112" IZSAUKUMI

2021. gadā, salīdzinot ar 2019. gadu, zvanu skaits uz vienoto Eiropas neatliekamās palīdzības numuru "112" palielinājās par 3 %, sasniedzot 153 miljonus. Savukārt kopējais ārkārtējo izsaukumu skaits, to vidū uz valsts neatliekamās palīdzības numuriem, ja tie joprojām tiek izmantoti, nemainījās – 270 miljonu. 2021. gadā no visiem ārkārtējiem izsaukumiem 56 % bija zvani uz numuru "112".

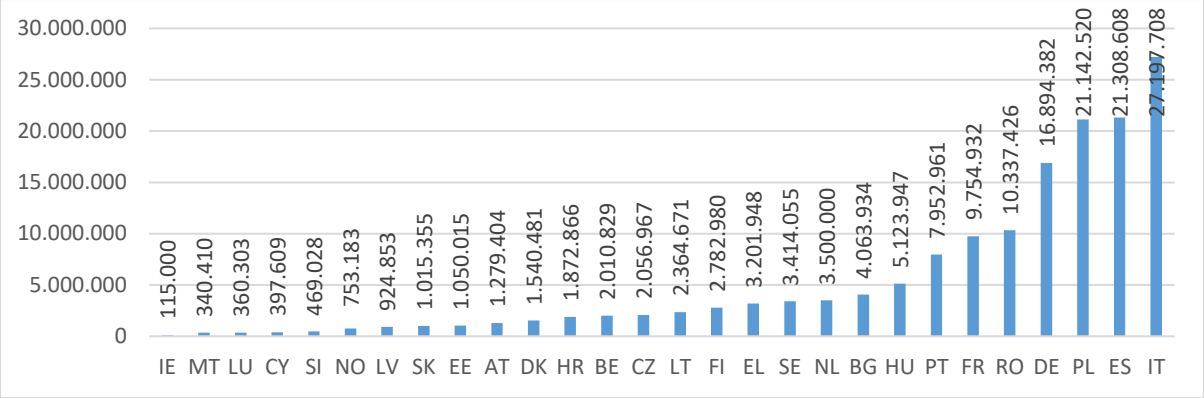
[1] Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2018/1972 (2018. gada 11. decembris) par Eiropas Elektronisko sakaru kodeksa izveidi (OV L 321, 17.12.2018., 36. lpp.).

[2] Sakaru komiteja, kas izveidota uz EESK 118. panta pamata.

[3] COCOM22-01.

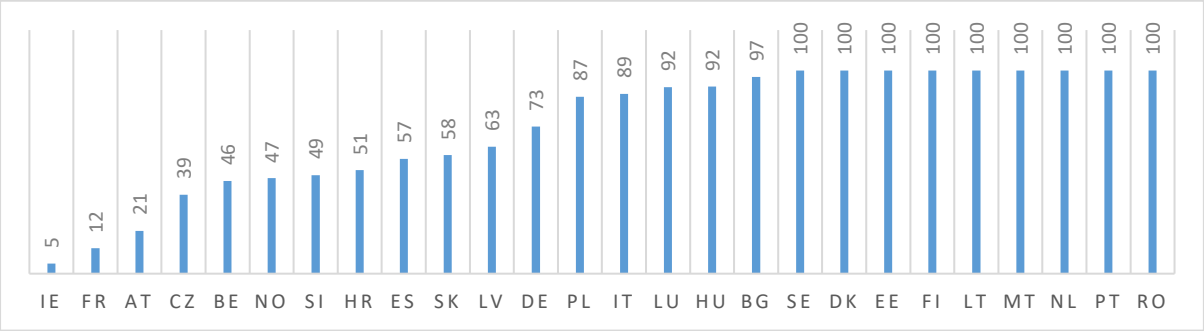
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2020-report-effectiveness-implementation-european-emergency-number-112.

[5] Kvantitatīvie dati tiek apkopoti katru otro gadu un attiecas tikai uz gadu tieši pirms ziņojuma, lai atvieglotu administratīvo slogu ziņotājām iestādēm.



1. attēls. Numura "112" izsaukumu skaits

"112" ir vienotais neatliekamās palīdzības numurs Dānijā, Igaunijā, Somijā, Maltā, Nīderlandē, Portugālē, Rumānijā un Zviedrijā. Tomēr šajās valstīs tiek veikti tikai 23 % no visiem ES izsaukumiem uz numuru "112". Lielākā daļa izsaukumu uz numuru "112" tiek veikti dalībvalstīs, kurās joprojām tiek izmantoti valsts numuri. Šajās dalībvalstīs vienotā Eiropas neatliekamās palīdzības numura izmantošana ievērojami atšķiras – no 5 % gadījumu Īrijā līdz 97 % Bulgārijā.



2. attēls. Numura "112" izsaukumu procentuālā daļa

Tas, cik izsaukumu tiek veikts, zvanot uz numuru "112", ir atkarīgs no galalietotāju informētības par numura "112" pieejamību, kā arī no tā, vai līdztekus pastāv valsts "vēsturiskie" numuri.

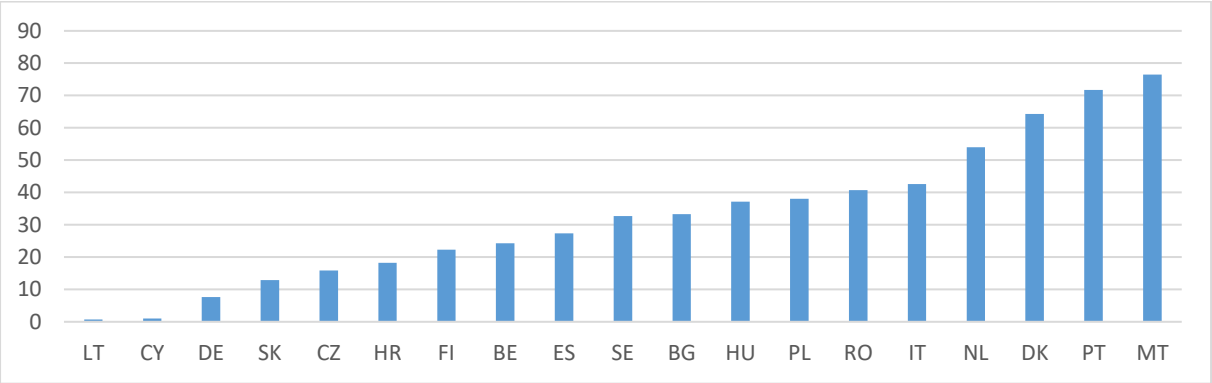
Valstīs, kurās katram neatliekamās palīdzības dienestam ir sava ĀIC, būtu jānodrošina, ka uz numuru "112" veiktos izsaukumus efektīvi pārsūta un tos apstrādā piemērotākais neatliekamās palīdzības dienests saskaņā ar Universālā pakalpojuma direktīvas 109. panta 3. punktu un iepriekš – 26. pantu[6]. Mūsdienīga valsts ĀIC sistēmu ieviešana ļauj savienoti un vairāk nekā pietiekamā apmērā apkalpot gan "112" izsaukumus, gan uz valsts numuriem saņemtos izsaukumus, vienlaikus nodrošinot piekļuvi visiem attiecīgajiem neatliekamās palīdzības dienestiem. Šādās sistēmās būtu jāievieš maršrutēšanas funkcija, kas atbilst pārejai uz pakešu komutācijas sakariem un nodrošina, ka visu ārkārtēja gadījuma saziņu – izsaukumus pa tālruni, teksta vai video veidā, to starpā tos, kuri saņemti no elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējiem, kuri ir neatkarīgi no tīkla, – apstrādā piemērotākā ĀIC.

[6] Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2002/22/EK (2002. gada 7. marts) par universālo pakalpojumu un lietotāju tiesībām attiecībā uz elektronisko sakaru tīkliem un pakalpojumiem (Universālā pakalpojuma direktīva) (OV L 108, 24.4.2002., 51.–77. lpp.).

No mobilajiem tālruņiem veikto izsaukumu skaits ievērojami pārsniedza izsaukumu skaitu no fiksētajiem tālruņiem. 2021. gadā vidēji 78 % izsaukumu tika veikti no mobilajiem tālruņiem. Tomēr mobilo tālruņu izmantošana ārkārtēja gadījuma saziņai dažādās dalībvalstīs ievērojami atšķiras – no 42 % gadījumu Luksemburgā un 63 % gadījumu Vācijā līdz 96 % gadījumu Kiprā un 99 % Čehijā.

Pieaugošā mobilo tālruņu, jo īpaši viedtālruņu, izplatība liecina par to, cik svarīgi ir nodrošināt piekļuvi neatliekamās palīdzības dienestiem, atrodoties kustībā, jo īpaši saistībā ar pāreju uz balss pārraidi pa ilgtermiņa evolūciju (*Voice over Long Term Evolution*, VoLTE) un balss pārraidi pa WiFi (*Voice over WiFi*, VoWiFi). Tas arī nozīmē, ka arvien lielāks datu un iezīmju apjoms, ko iegūst gan no tīkla, gan no galalietotāja mobilā tālruņa, varētu ārkārtēja gadījuma saziņu padarīt efektīvāku (piemēram, nosakot izsaucēja atrašanās vietu, nodrošinot galalietotājiem invalīdiem izsaukumus teksta veidā un videoizsaukumus, ļaujot noteikt atrašanās vietu vertikālajā asī (z asī) un nodrošinot citus kontekstuālus datus).

Nepamatoto izsaukumu[7] skaita attiecība pret visu ārkārtēju izsaukumu skaitu dažādās dalībvalstīs[8] joprojām ievērojami atšķiras, un Maltā tā ir visaugstākā – 76 %. Dažas dalībvalstis neatļauj izsaukumus no tālruņiem bez SIM kartes, lai samazinātu nepamatotu izsaukumu risku, kas potenciāli var noslogot ĀIC sistēmu. Tomēr lielākajā daļā dalībvalstu (20)[9] ir noteikts, ka piekļuve neatliekamās palīdzības dienestiem no tālruņiem bez SIM kartes ir obligāti jānodrošina.



3. attēls. Nepamatoti izsaukumi uz neatliekamās palīdzības dienestu numuriem (%)

Saskaņā ar EESK 109. pantu dalībvalstis var atļaut izmantot ārkārtēja gadījuma saziņas līdzekļus, kas nav zvani uz numuru "112". Pašlaik dalībvalstis kā alternatīvu piekļuves līdzekli, kas pieejams visiem galalietotājiem, izmanto īsziņas un paziņojumus lietotnēs.

16 dalībvalstis ir atļāvušas visiem galalietotājiem ārkārtēja gadījuma saziņai izmantot īsziņas[10]. 11 dalībvalstīs[11] ārkārtēja īsziņa tiek nosūtīta uz numuru "112". Atkarībā no tā, cik

[7] Nepamatoti izsaukumi ir izsaukumi, pēc kuriem ĀIC vai neatliekamās palīdzības dienesti neiesaistās un nesniedz palīdzību. Par nepamatotiem neuzskata izsaukumus, kuros ziņo par ārkārtēju situāciju, kurā ĀIC jau ir iesaistījusies vai nodrošinājusi palīdzību, un kuri tādējādi neved pie atsevišķas iesaistes vai palīdzības sniegšanas.

[8] Informāciju par nepamatotiem izsaukumiem sniedza 19 dalībvalstis.

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

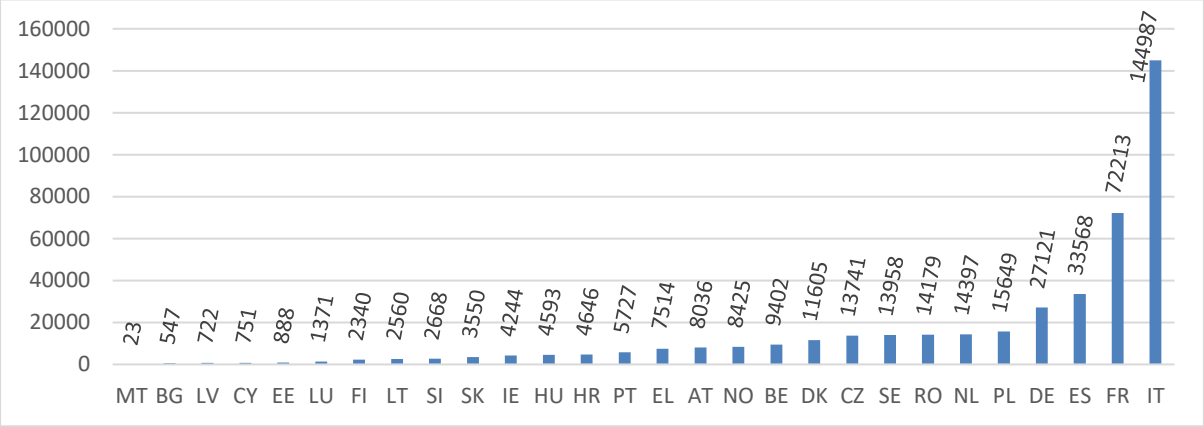
[10] Dažās dalībvalstīs saziņa ar īsziņām tiek nodrošināta tikai galalietotājiem invalīdiem, kā norādīts 8. iedaļā.

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

aktīvi tiek popularizēts šāds ārkārtēja gadījuma saziņas veids, īsziņu izmantošana ārkārtēja gadījuma saziņai ievērojami atšķiras – no dažiem gadījumiem līdz desmitiem tūkstošu gadījumu. 13 dalībvalstis[12] apstiprina, ka ārkārtējas īsziņas nosūtīšana tiek nodrošināta par brīvu.

Papildus iespējai piekļūt neatliekamās palīdzības dienestiem, zvanot uz numuru "112", 18 dalībvalstis[13] ir valsts vai reģionālā mērogā ieviesušas lietotnes, kas pieejamas visiem galalietotājiem[14] un nodrošina ārkārtēja gadījuma saziņu. Šie piekļuves līdzekļi atkarībā no to uzbūves ļauj galalietotājiem sniegt papildu informāciju ĀIC un sniedz no mobilā tālruņa iegūtu informāciju par atrašanās vietu vai nodrošina tekstuālu saziņu ar ĀIC. Beļģija, Kipra, Vācija un Polija apstiprināja, ka datplūsmai, ko rada neatliekamās palīdzības lietotne, piemēro nulles likmi.

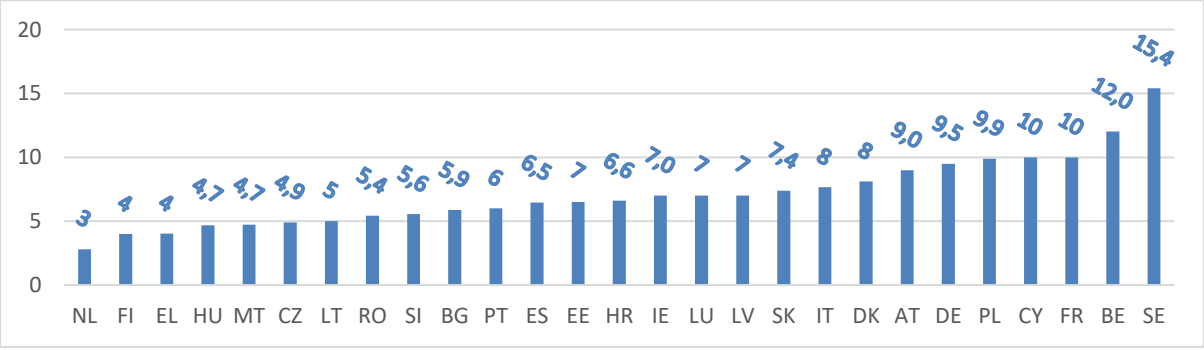
Ja noticis negadījums, eZvana izsaukumi no automobiļiem, kuri spēj veikt ārkārtēju izsaukumu uz numuru "112", ir pienācīgi jānovirza uz piemērotāko ĀIC. 27 dalībvalstis un Norvēģija ziņoja kopā par 421 000 eZvana izsaukumiem.



3. attēls. ES veikto eZvana izsaukumu skaits

3. ATBILDES LAIKS[15]

25 dalībvalstis ziņoja, ka vidējais atbildes laiks, kas vajadzīgs, lai sazinātos ar neatliekamās palīdzības dienestiem, ir 10 sekundes vai mazāk.



[12] AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, SI, SK.

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

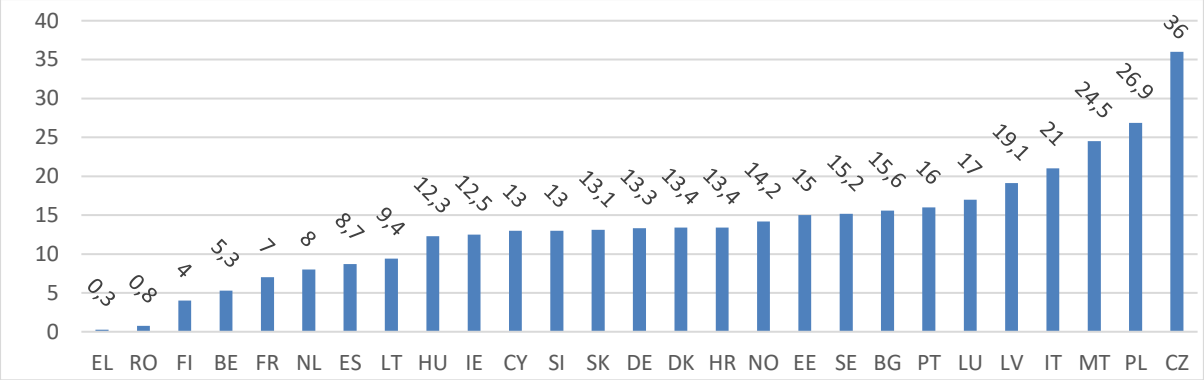
[14] Dažās dalībvalstīs saziņa lietotnē tiek nodrošināta tikai galalietotājiem invalīdiem, kā norādīts 8. iedaļā.

[15] Laiks no brīža, kad ārkārtējais izsaukums ienāk 1. līmeņa ĀIC komutatorā, līdz brīdim, kad uz izsaukumu atbild ĀIC operators (cilvēks).

4. attēls. Vidējais atbildes uz ārkārtēju izsaukumu laiks (sekundēs)

4. PĀRTRAUKTO IZSAUKUMU SKAITS

Par izsaukumiem, kas ienāk ĀIC komutatoros, bet tiek izbeigti, pirms ir saņemta operatora (cilvēka) atbilde, ziņoja 27 respondenti[16]. Pārtraukto izsaukumu iemesls var būt tīkla problēmas, tīkla pārslogotība ar zvaniem, tehniski bojājumi, nepietiekama apkalpošanas jauda, izsaucēja atvienošanās (iespējams, zvanot kļūdas dēļ) utt. Netīši zvani un izsaucēju atvienošanās nav ĀIC sistēmas operatoru kontrolē, turpretī apkalpošanas jaudas trūkums norāda uz valsts ĀIC sistēmas nespēju pienācīgi atbildēt uz izsaukumiem, kas saņemti uz numuru "112", un tos apstrādāt.



5. attēls. Uz neatliekamās palīdzības dienestu numuriem veikto pārtraukto izsaukumu skaits

Lai gan galalietotāju uzvedība un tīkla problēmas ietekmē atbildes laiku un pārtraukto izsaukumu skaitu, izšķiroša nozīme ārkārtēju izsaukumu un ārkārtēja gadījuma saziņas efektīvā apstrādē ar alternatīviem piekļuves līdzekļiem ir valsts ĀIC sistēmas organizācijai un spējām. Lai izmantotu tehnoloģiju attīstību, vairākās ES dalībvalstīs tiek izvērsti savienotu ĀIC tīkli, kas pilnībā balstīti uz IP, lai nodrošinātu resursu efektīvu izmantošanu un – pats svarīgākais – lai visi ārkārtējie izsaukumi tiktu efektīvi apstrādāti.

5. IZSAUCĒJA ATRAŠANĀS VIETAS INFORMĀCIJAS PIEEJAMĪBA

Saskaņā ar EESK 109. pantu ir obligāti jānodrošina, ka piemērotākajai ĀIC ir pieejama gan no tīkla iegūta, gan arī no mobilā tālruņa iegūta[17] precīzāka atrašanās vietas informācija.

Lielākajā daļā ziņotāju dalībvalstu[18] mazāk nekā 3 % izsaukumu ir tādi, kuros nav pieejama no tīkla iegūta informācija par izsaucēja atrašanās vietu. Ziņojumi liecina, ka izsaucēja atrašanās vietas informāciju biežāk neizdodas sniegt Nīderlandē (3 %), Igaunijā (4 %), Portugālē (5 %), Īrijā (5,5 %), Itālijā (9,4 %), Spānijā (12,3 %), Horvātijā (13,8 %) un Latvijā (21 %).

16 Austrija tādus datus neiesniedza.

17 No tīkla iegūtas atrašanās vietas informācijas precizitāte var svārstīties no 50 m līdz 40 000 m, savukārt no mobilā tālruņa atrašanās vietu var noteikt ar daudz lielāku precizitāti – līdz 5 m.

18 Attiecīgos datus iesniegušas 18 dalībvalstis: CZ, BG, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO, SE un SI.

14 dalībvalstis un Norvēģija[19], jo īpaši tās, kurās ir ieviests progresīvas mobilās lokācijas sistēmas (*AML*) risinājums[20], ziņoja par pieejamu izsaucēja atrašanās vietas informāciju, kas iegūta no mobilā tālruņa. Pat tajās valstīs, kur valsts ĀIC sistēma ir modernizēta, lai saņemtu *AML* datus, joprojām ievērojamam skaitam izsaukumu šī ļoti precīzā atrašanās vietas informācija netiek saņemta. Papildus tādu galalietotāju atrašanās vietas noteikšanai, kuri zvana uz numuru "112", dalībvalstis varētu nodrošināt *AML* izmantošanu arī ārkārtēja gadījuma saziņā ar īsziņām.

Galalietotāji, kas apmeklē citas dalībvalstis un izmanto viesabonēšanu, ārkārtējā situācijā var būt mazāk aizsargāti, jo var nespēt precīzi aprakstīt savu atrašanās vietu. Lai gan *AML* risinājumi ir ieviesti 22 dalībvalstīs, Islandē un Norvēģijā, tikai 6 dalībvalstis apstiprināja, ka no mobilā tālruņa iegūta atrašanās vietas informācija ir pieejama par galalietotājiem, kas izmanto viesabonēšanu[21].

Viedtālruņu lielā izplatība nes labumu tādā ziņā, ka tā uzlabo ārkārtēja gadījuma saziņas efektivitāti, jo ir pieejama precīza informācija par izsaucēja atrašanās vietu. Viesabonēšanas regulā[22] ir noteikts, ka piekļuve neatliekamās palīdzības dienestiem ir iespējama, nodrošinot vairumtirdzniecības līmeņa pārredzamību starp viesabonēšanas partneriem, apmainoties ar tehnisko un regulatīvo informāciju, lai nodrošinātu ārkārtēja gadījuma saziņas un izsaucēja atrašanās vietas noteikšanas pakalpojumu sniegšanu viesabonentiem.

6. IZSAUCĒJA ATRAŠANĀS VIETAS INFORMĀCIJAS PRECIZITĀTE UN UZTICAMĪBA

EESK 109. panta 6. punktā ir noteikts, ka dalībvalstīm ir jānosaka izsaucēja atrašanās vietas informācijas precizitātes un uzticamības kritēriji. 18 dalībvalstis[23] un Norvēģija ziņoja par valsts tiesību aktos noteiktajiem izsaucēja atrašanās vietas kritērijiem. Turklāt Deleģētās regulas 2019/320[24] mērķis ir atbalstīt EESK noteiktos politikas mērķus, uzdodot viedtālruņu ražotājiem no 2022. gada 17. marta nodrošināt, lai ārkārtēja gadījuma saziņā būtu pieejami dati no globālās satelītu navigācijas sistēmas (GNSS) – vismaz no ES *Galileo* – un dati no Wi-Fi. Tas ļauj ar pienācīgu un lietderīgu precizitāti noteikt, kur atrodas viedtālrunis un līdz ar to arī persona, kas to izmanto.

No tīkla iegūta atrašanās vietas informācija

Visās dalībvalstīs un Norvēģijā *fiksētajos tīklos* veikto izsaukumu gadījumā izsaucēja atrašanās vietu norāda pēc izsaucēja ierīces instalēšanas adreses vai izsaucēja ielas/pasta/rēķinu adreses.

---

[19] No mobilā tālruņa iegūtā izsaucēja atrašanās vietas informācija nav pieejama šādā daļā gadījumu: 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 un daļēji BE un SE.

[22] Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) Nr. 2022/612 (2022. gada 6. aprīlis) par viesabonēšanu publiskajos mobilo sakaru tīklos Savienībā 3. panta 6. punkts.

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

[24] Komisijas Deleģētā regula (ES) 2019/320 (2018. gada 12. decembris), ar ko Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2014/53/ES papildina attiecībā uz minētās direktīvas 3. panta 3. punkta g) apakšpunktā minēto pamatprasību piemērošanu, lai nodrošinātu izsaucēja atrašanās vietas noteikšanu ārkārtēja gadījuma saziņā no mobilajām ierīcēm, OV L 55, 25.2.2019., 1.–3. lpp.

Visas dalībvalstis ziņoja, ka *mobilajos tīklos* veikto izsaukumu gadījumā atrašanās vietu norāda kā šūnas/sektora identifikatoru, kas nodrošina ĀIC operatoram pārraidīto datu augstu uzticamību. Paziņotā precizitāte ir no 500 m līdz 40 km atkarībā no tīkla blīvuma, t. i., atkarībā no atrašanās pilsētas vai lauku apvidū. Precīzāki uz mobilo sakaru tīklu balstīti atrašanās vietas noteikšanas risinājumi ir sinhronizācijas apsteidze, aprites laiks vai sektora identifikators. Šīs atrašanās vietas noteikšanas metodes ievērojami uzlabo no tīkla iegūtās atrašanās vietas informācijas precizitāti – dažos gadījumos līdz pat 50 m.

No mobilā tālruņa iegūtos datos balstīti atrašanās vietas noteikšanas risinājumi

Attiecībā uz atrašanās vietas noteikšanas risinājumiem, kam izmanto no mobilā tālruņa iegūtu informāciju, dalībvalstis ziņoja par diviem turpmāk aprakstītajiem īstenošanas veidiem.

a) Progresīvas mobilās lokācijas sistēmas (*AML*) risinājums

AML var uzlabot precizitāti pat 4000 reižu un nodrošināt precizitāti līdz mazāk nekā 100 m[25]. Risinājums neignorē šūnas identifikatora atrašanās vietu, uz ko norāda tīkls, bet papildina to ar *GNSS* vai *Wi-Fi* atrašanās vietas informāciju, kas iegūta no mobilā tālruņa. 22 dalībvalstis[26], Islande un Norvēģija ziņoja par *AML* ieviešanu savā teritorijā.

b) Atrašanās vietas informācijas iegūšana no mobilā tālruņa, izmantojot neatliekamās palīdzības lietotni

Valsts vai reģionālā mērogā ieviestas neatliekamās palīdzības lietotnes, izmantojot viedtālruņa *GNSS* vai *Wi-Fi* funkciju, ļauj sniegt izsaucēja atrašanās vietas informāciju, kas ir precīzāka nekā tā, ko sniedz no tīkla iegūtos datos balstīti risinājumi.

Tomēr šādu lietotņu gadījumā atšķirībā no *AML* risinājumiem ir nepieciešama iepriekšēja iedzīvotāju rīcība, proti, tās ir nepieciešams lejupielādēt. Atrašanās vietas datu nosūtīšana ir iespējama tikai tad, kad datu savienojums ir aktīvs.

Saskaņā ar deleģēto regulu, kas pieņemta 2022. gada 21. decembrī, Komisija ierosina pasākumus, kuros noteikti parametri, kas kompetentajām regulatīvajām iestādēm jāņem vērā, nosakot kritērijus attiecībā uz izsaucēja atrašanās vietas informācijas precizitāti un uzticamību.

7. VIDĒJAIS LAIKS, KAS "112" OPERATORAM VAJADZĪGS, LAI SAŅEMTU IZSAUCĒJA ATRAŠANĀS VIETAS INFORMĀCIJU

Visas dalībvalstis ziņoja, ka, pateicoties datu eksporta ("push") sistēmas vai datu automātiskās izvilkšanas ("pull") sistēmas ieviešanai, *no tīkla iegūtā informācija par izsaucēja atrašanās vietu* tiek sniegta gandrīz momentāni (līdz 10 sekunžu laikā).

No mobilā tālruņa iegūtos datos balstītas atrašanās vietas noteikšanas tehnoloģijas savas raksturīgās uzbūves dēļ, iegūstot vajadzīgos atrašanās vietas parametrus no *GNSS* vai *Wi-Fi*

[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.

signāliem, ir atkarīgas no mobilo tālruņu darbības ātruma. Pēc 15 dalībvalstu paziņotajiem datiem tika apstiprināts, ka no mobilā tālruņa iegūtā atrašanās vietas informācija var tikt sniegta gandrīz momentāni vai līdz 26 sekunžu laikā.

Saskaņā ar EESK 109. panta 6. punktu dalībvalstis ir atbildīgas par to, lai piemērotākajai ĀIC nekavējoties ir pieejama gan no tīkla iegūta, gan arī no mobilā tālruņa iegūta informācija par izsaucēja atrašanās vietu. Deleģētajā regulā, kas pieņemta līdz 2022. gada 21. decembrim, Komisija ierosina pasākumus, kas nodrošina kontekstuālo datu, to starpā izsaucēja atrašanās vietas informācijas, efektīvu maršrutēšanu.

8. PIEKĻUVE NEATLIEKAMĀS PALĪDZĪBAS DIENESTIEM ES VIESABONĒŠANAS GADĪJUMĀ

Visas dalībvalstis ziņoja, ka viesabonēšanas zvanu gadījumā tiek nodrošināta piekļuve "112" un izsaucēja atrašanās vietas informācijai, kas iegūta no tīkla.

Informāciju par to, cik izsaukumu uz numuru "112" veic galalietotāji, kuri izmanto viesabonēšanu, sniedza 11 dalībvalstis[27]. Šajās dalībvalstīs veikta viena trešdaļa ārkārtējo izsaukumu uz numuru "112". Pamatojoties uz šādiem datiem, var ekstrapolēt, ka 1,06 % no visiem izsaukumiem uz numuru "112" veic galalietotāji, kuri izmanto viesabonēšanu; kopā ES tie ir aptuveni 1,5 miljoni izsaukumu uz numuru "112". Tiek lēsts, ka galalietotāji, kuri izmanto viesabonēšanu, veikuši 800 000 zvanu uz valsts neatliekamās palīdzības dienestu numuriem vietās, kur tādi tiek izmantoti. Līdz ar to konsolidētas aplēses liecina, ka pārskata periodā galalietotāji, kuri izmanto viesabonēšanu, varētu būt veikuši kopā 2,3 miljonus ārkārtējo izsaukumu.

Pieejamie dati apstiprina, ka galalietotājiem, kuri izmanto viesabonēšanu, netiek bez maksas nodrošināta atrašanās vietas noteikšana no mobilā tālruņa, kā paskaidrots 4. iedaļā. Tikai 6 dalībvalstis apstiprināja, ka galalietotājiem, kuri izmanto viesabonēšanu, ir pieejama atrašanās vietas noteikšana pēc datiem, kas iegūti no mobilā tālruņa. Viesabonēšanas regula[28] nodrošinās, ka *BEREC* datubāze par līdzekļiem piekļuvei neatliekamās palīdzības dienestiem informē operatorus un valsts regulatīvās iestādes un attiecīgā gadījumā citas kompetentās iestādes par līdzekļiem piekļuvei neatliekamās palīdzības dienestiem, kas ir obligāti katrā dalībvalstī un ko viesabonentiem ir tehniski iespējams izmantot.

9. GALALIETOTĀJU INVALĪDU PIEKĻUVE NEATLIEKAMĀS PALĪDZĪBAS PAKALPOJUMIEM

Saskaņā ar EESK 109. panta 5. punktu dalībvalstīm ir pienākums nodrošināt, ka galalietotājiem invalīdiem pieejamā piekļuve neatliekamās palīdzības dienestiem ir līdzvērtīga piekļuvei, ko nodrošina citiem galalietotājiem. Īstenotajiem piekļuves risinājumiem būtu jābūt līdzvērtīgiem abpusējai balss saziņai, kas tiek nodrošināta, zvanot uz "112", arī viesabonēšanas gadījumā. Atbilstoši līdzvērtības principam dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka piemērotākajai ĀIC ir pieejama izsaucēja atrašanās vietas informācija, lai neatliekamās palīdzības dienesti varētu efektīvi reaģēt.

Lai izpildītu šo pienākumu, dalībvalstis ir ieviesušas plašu piekļuves risinājumu klāstu, kas paredzēti galalietotājiem invalīdiem, tostarp reāllaika teksta saziņu, vispusīgās sarunas

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

[28] Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2022/612 (2022. gada 6. aprīlī) par viesabonēšanu publiskajos mobilo sakaru tīklos Savienībā 16. pants.

pakalpojumus[29], īsziņas, neatliekamās palīdzības lietotnes, tīmekļa pakalpojumus, teksta pārlikšanas pakalpojumus, piekļuvi no īpašām ierīcēm un pa e-pastu vai faksu.

Tehnoloģija, kas ir izmantota visvairāk, ir īsziņas, jo tās nodrošina abpusēju, uz tekstu balstītu saziņu starp personu, kas izsauc neatliekamās palīdzības dienestus, un ĀIC. Īsziņu pakalpojums ir pieejams galalietotājiem invalīdiem 22 dalībvalstīs[30] un Norvēģijā.

Neatliekamās palīdzības lietotnes ir ieviestas 19 dalībvalstīs[31]. Atkarībā no konstrukcijas tās var būt atkarīgas no ārkārtēju izsaukumu vai SMS (īsziņu) saziņas uzsākšanas, bet var kalpot arī par platformu, kas nodrošina teksta un vispusīgās sarunas saziņu reāllaikā. Turklāt lietojumprogrammas var nodrošināt precīzu atrašanās vietas noteikšanu, pamatojoties uz *GNSS/Wi-Fi* pozicionēšanas datiem (5–100 m).

Galalietotājiem invalīdiem paredzētie teksta pārlikšanas pakalpojumi var arī nodrošināt saziņu, lai garantētu piekļuvi neatliekamās palīdzības dienestiem. Tomēr pašlaik vairumā gadījumu dalībvalstīs lietotāja atrašanās vietas informācija šim piekļuves līdzeklim nav pieejama.

Lai gan dažās dalībvalstīs faksa un e-pasta pakalpojumi joprojām ir pieejami kā līdzekļi piekļuvei neatliekamās palīdzības dienestiem, tos diez vai var uzskatīt par līdzvērtīgiem. Tie nenodrošina ātru abpusēju saziņu, kas nepieciešama ārkārtējā situācijā, tātad šī metode nav tik efektīva kā zvans uz numuru "112". Turklāt e-pasts neļauj ĀIC automātiski noteikt lietotāja atrašanās vietu.

EESK 109. panta 5. punkts nosaka, ka pasākumiem, kas paredzēti galalietotājiem invalīdiem, ir jāatbilst Savienības tiesību aktiem par ražojumu un pakalpojumu piekļūstamības prasību saskaņošanu [32] un jācenšas nodrošināt savstarpēju izmantojamību visās dalībvalstīs, kā arī, ja iespējams, nav jāprasa iepriekšēja reģistrēšanās piekļūšanai neatliekamās palīdzības dienestiem ar alternatīviem ārkārtēja gadījuma saziņas līdzekļiem. Turklāt Eiropas Piekļūstamības akts (*EPA*) prasa, lai papildus balss sakariem ārkārtēja gadījuma saziņa ir pieejama sakariem arī kā reāllaika teksta saziņa vai, ja pieejams video, saziņa, kas sinhronizēta kā vispusīgā saruna[33]. Lai gan attiecīgajiem noteikumiem jau jābūt ieviestiem[34], valstu ĀIC sistēmām šīs prasības[35] būs jāizpilda līdz 2025. gada 28. jūnijam vai ar atkāpi – līdz 2027. gada 28. jūnijam.

Turklāt saskaņā ar EESK 109. panta 7. punktu dalībvalstīm ir jānodrošina, ka galalietotājus pienācīgi informē par vienotā Eiropas neatliekamās palīdzības numura "112" pieejamību un izmantošanu, kā arī tā piekļūstamības iespējām, tostarp ar tādām ierosmēm, kas konkrēti paredzētas personām, kuras ceļo no vienas dalībvalsts uz citu, un galalietotājiem invalīdiem.

---

29 Kā definēts EESK 2. pantā: "35) "vispusīgās sarunas pakalpojums" ir multimediāls reāllaika sarunas pakalpojums, kas nodrošina video, reāllaika teksta un balss divvirzienu simetrisku reāllaika pārsūtīšanu starp lietotājiem divās vai vairākās atrašanās vietās."

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 Eiropas Piekļūstamības akts (*EPA*) – Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/882 (2019. gada 17. aprīlis) par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām (OV L 151, 7.6.2019., 70. lpp.).

33 *EPA* 4. panta 1. punkts un I pielikuma IV iedaļas a) punkts.

34 Dalībvalstīm *EPA* bija jātransponē līdz 2022. gada 28. jūnijam.

35 *EPA* 4. panta 8. punkts un I pielikuma V iedaļa.

EESK 109. panta 5. punktā noteikts, ka ir jānodrošina piekļuve neatliekamās palīdzības dienestiem, ja iespējams, bez iepriekšējas reģistrācijas. Gadījumā, kad valsts ievieš neatliekamās palīdzības lietotni galalietotājiem invalīdiem, tas nozīmē, ka arī apmeklētajās ES dalībvalstīs šai valsts lietotnei jābūt izmantojamai, lai piekļūtu neatliekamās palīdzības dienestiem[36].

Viesabonēšanas regula[37] nodrošinās, ka viesabonēšanas pakalpojumu sniedzēji informēs viesabonentus par alternatīviem līdzekļiem, kā piekļūt neatliekamās palīdzības dienestiem, nodibinot apmeklētajā dalībvalstī noteikto ārkārtēja gadījuma saziņu. Praksē galalietotāji saņems automātisku ziņojumu ar saiti, lai bez maksas piekļūtu īpašai tīmekļa vietnei, kura pieejama invalīdiem un kurā sniegta tāda informācija.

Vēsturiskās ĀIC sistēmas vēl nespēj uztvert un apstrādāt ārkārtēja gadījuma saziņu, kas būtu patiesi piekļūstama galalietotājiem invalīdiem. Lai ieviestu reāllaika teksta un vispusīgās sarunas saziņu, ĀIC sistēma ir jāmodernizē, izveidojot savstarpēji savienotu ĀIC tīklu, kas pilnībā balstīts uz IP un kas varētu pienācīgi maršrutēt un apstrādāt uz IP balstītu ārkārtēja gadījuma saziņu.

Saskaņā ar deleģēto regulu, kas pieņemta līdz 2022. gada 21. decembrim, Komisija ierosina noteikt funkcionālās līdzvērtības prasības attiecībā uz ārkārtēja gadījuma saziņu, ko galalietotāji invaliditāti izmanto, lai piekļūtu neatliekamās palīdzības dienestiem.

Pārskats par galalietotājiem invalīdiem paredzētajiem alternatīvajiem piekļuves līdzekļiem, kas pašlaik tiek izmantoti ES, ir dots pielikumā.

10. SECINĀJUMI

Vairāk nekā 30 gadus[38] Eiropas Savienības iedzīvotāji ir paļāvušies uz piekļuvi neatliekamās palīdzības dienestiem, izmantojot vienoto Eiropas neatliekamās palīdzības numuru "112". Viņiem arī turpmāk jābūt iespējai to darīt digitālajā pasaulē. Iedzīvotājiem jāsaņem visaptveroša un laicīga kontekstuālā informācija, kas nepieciešama ārkārtējas situācijas atrisināšanai. Augstais savienojamības līmenis, kas ir Eiropas digitālās pārveides mērķis, kā izklāstīts Eiropas Parlamenta un Padomes [.. tiks atjaunināts] Lēmumā, ar ko izveido Digitālās desmitgades politikas programmu 2030. gadam, veicina iedzīvotāju, sevišķi invalīdu, izmantoto elektronisko sakaru pakalpojumu tehnoloģisko pāreju uz pilnīgām IP tehnoloģijām. Pāreja no ķēžu komutācijas uz pakešu komutācijas tehnoloģijām elektronisko sakaru tīklos izraisa balss pakalpojumu ieviešanu, izmantojot IP multivides apakšsistēmas balstītas fiksētās un mobilās pārvaldītās VoIP tehnoloģijas, piemēram, *Voice over Long Term Evolution* (VoLTE), *Voice over New Radio* (VoNR 5G) un *Voice over Wi-Fi* (VoWiFi). Ar pakešu komutācijas tehnoloģijām ir iespējami arī uz tekstu un video balstīti pakalpojumi, piemēram, reāllaika teksta un vispusīgās sarunas pakalpojumi. Šos uz IP balstītos saziņas pakalpojumus nevar atbalstīt agrākie ķēžu komutācijas tīkli, piemēram, 2G un 3G tīkli, kuru ekspluatācija beidzas. Tāpēc ir nepieciešams pāriet arī uz pakešu komutācijas tehnoloģijām, lai izmantotu ārkārtēja gadījuma saziņu. Šis ziņojums liecina, ka neatliekamās palīdzības dienestu sniegtās palīdzības efektivitāti un ātrumu būtiski ietekmē ārkārtēja gadījuma saziņas

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

[37] Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2022/612 (2022. gada 6. aprīlī) par viesabonēšanu publiskajos mobilo sakaru tīklos Savienībā 15. pants.

[38] 91/396/EEK: Padomes Lēmums (1991. gada 29. jūlijs) par vienota Eiropas neatliekamās palīdzības numura ieviešanu (OV L 217, 6.8.1991.).

apstrāde, precīzas izsaucēja atrašanās vietas informācijas pieejamība, līdzvērtīgu piekļuves līdzekļu pieejamība galalietotājiem invalīdiem un tādu galalietotāju piekļuve, kuri izmanto viesabonēšanu. Digitālo tehnoloģiju potenciālu varētu pilnvērtīgi īstenot tikai tad, ja gan ārkārtēja gadījuma saziņas dienesti, gan valstu ĀIC sistēmas spētu likt lietā tehnoloģiju attīstību.

Pāreja uz pilnībā IP komunikāciju ļaus īstenot arī lietotņu izmantošanas potenciālu, ļaujot galalietotājiem izmantot dažādus balss, teksta un video saziņas līdzekļus un sniegt ĀIC atbilstošu kontekstuālo informāciju. Lai gan dažas valsts vai reģionālas šāda veida lietotnes jau pastāv, tās nav sadarbspējīgas ar apmeklētās valsts/reģiona ĀIC viesabonēšanas apstākļos. Nākotnē sadarbība starp dalībvalstīm un Komisiju, kā ierosināts deleģētajā regulā, kuru pieņem līdz 2022. gada 21. decembrim, ļautu nodrošināt neatliekamās palīdzības lietotņu sadarbspēju, kas nodrošinātu to pieejamību visā ES, līdzīgi kā ES digitālais COVID sertifikāts, kas tika ieviests, izveidojot ES vārteju valstu sistēmu savstarpējai savienojamībai[39].

Galvenie konstatējumi

- No visiem ārkārtējiem izsaukumiem 56 % bija izsaukumi uz vienoto Eiropas neatliekamās palīdzības numuru "112": no kopumā 270 miljoniem izsaukumu, kas veikti ES, 153 miljoni bija izsaukumi uz numuru "112". Tiek lēsts, ka 2,3 miljonus ārkārtējo izsaukumu veikuši galalietotāji, kuri izmanto viesabonēšanu, un no tiem 1,5 miljoni izsaukumu veikts uz numuru "112".

- ES turpināja uzlaboties no mobilā tālruņa iegūtas izsaucēja atrašanās vietas informācijas nodrošināšana. No 2022. gada septembra 22 dalībvalstis, Islande un Norvēģija nodrošina, ka to ĀIC sistēma spēj izmantot *AML*. Tomēr tikai 6 dalībvalstis apstiprināja, ka atrašanās vietas noteikšana pēc datiem, kas iegūti no mobilā tālruņa, ir pieejama galalietotājiem, kuri izmanto viesabonēšanu. Jurisdikcijas ierobežojumu un nepietiekamu uzraudzības spēju dēļ apmeklētās dalībvalstis nevar nodrošināt, ka galalietotājam nav jāmaksā par izsaucēja atrašanās vietas informācijas nosūtīšanu. Pārskatītās Viesabonēšanas regulas[40] mērķis ir nodrošināt, lai visi galalietotāji, kuri izmanto viesabonēšanu, bez maksas varētu izmantot precīzu izsaucēja atrašanās vietas noteikšanu.

- Galalietotājiem invalīdiem netiek nodrošināti pilnīgi līdzvērtīgi līdzekļi, kas ļautu piekļūt neatliekamās palīdzības dienestiem, sevišķi viesabonēšanā. Kad šie galalietotāji nevar veikt zvanu uz "112", viņiem ir jāizmanto sadrumstalotie valstu risinājumi. Šāda situācija krasi atšķiras no pārējo galalietotāju situācijas, kuriem ir pieejams saskaņotais, vienotais Eiropas neatliekamās palīdzības numurs "112", un tā ir būtiska nepilnība piekļuvē neatliekamās palīdzības dienestiem. Pārskatītā Viesabonēšanas regula nodrošina, ka visi galalietotāji, kuri izmanto viesabonēšanu, ieskaitot invalīdus, tiek informēti par alternatīviem līdzekļiem piekļuvei neatliekamās palīdzības dienestiem apmeklētajā dalībvalstī.

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

[40] Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2022/612 (2022. gada 6. aprīlis) par viesabonēšanu publiskajos mobilo sakaru tīklos Savienībā 3. panta 6. punkts.

Turpmākā rīcība un starpposma mērķi

- Dalībvalstīm ir jātransponē un jāīsteno vajadzīgie pasākumi, lai izpildītu EESK prasības, sevišķi 109. panta prasības par ārkārtēja gadījuma saziņu un vienoto Eiropas neatliekamās palīdzības numuru. Visiem galalietotājiem, ieskaitot invalīdus, jebkurā vietā Eiropas Savienībā jābūt iespējai efektīvi pieprasīt un saņemt palīdzību no neatliekamās palīdzības dienestiem.

- Lai nodrošinātu efektīvu piekļuvi neatliekamās palīdzības dienestiem, nodibinot ārkārtēja gadījuma saziņu, zvanot uz vienoto Eiropas neatliekamās palīdzības numuru "112", Komisija ierosināja līdz 2022. gada 21. decembrim pieņemt deleģēto regulu saskaņā ar EESK 109. panta 8. punktā piešķirto pilnvarojumu. Deleģētās regulas mērķis ir uzlabot ārkārtēja gadījuma saziņas efektivitāti, nosakot turpmākos pasākumus.

    - Tajā ir noteikti parametri, kas kompetentajām regulatīvajām iestādēm jāņem vērā, nosakot kritērijus attiecībā uz izsaucēja atrašanās vietas informācijas precizitāti un uzticamību.

    - Ar to nosaka funkcionālās līdzvērtības prasības attiecībā uz ārkārtēja gadījuma saziņu, ko izmanto galalietotāji invalīdi, lai piekļūtu neatliekamās palīdzības dienestiem.

    - Tajā noteiktas prasības attiecībā uz efektīvu maršrutēšanu.

    - Lai nodrošinātu, ka netraucēta piekļuve visā ES ir tehniski iespējama, regulā dalībvalstis ir aicinātas sadarboties ar Komisiju, lai noteiktu kopīgas sadarbspējas prasības, kas ļautu maršrutēt uz mobilajām lietotnēm balstītu ārkārtēja gadījuma saziņu uz piemērotāko ĀIC viesabonēšanas gadījumā.

    - Lai nodrošinātu piekļuvi neatliekamās palīdzības dienestiem, izmantojot ārkārtēja gadījuma saziņas maršrutēšanu uz piemērotāko ĀIC saistībā ar tehnoloģisko pāreju uz pilnībā IP tīkliem, regulā dalībvalstīm ir prasīts sagatavot un nosūtīt Komisijai ceļvedi valsts ĀIC sistēmas modernizācijai, lai varētu saņemt ārkārtēja gadījuma paziņojumus, atbildēt uz tiem un apstrādāt tos, izmantojot pakešu komutācijas tehnoloģiju.

    - Tajā noteikts, ka dalībvalstīm jāziņo un jāsniedz Komisijai atjaunināta informācija par regulā noteiktajiem pienākumiem.

PIELIKUMS. ALTERNATĪVI LĪDZEKĻI PIEKĻUVEI NEATLIEKAMĀS PALĪDZĪBAS DIENESTIEM ES DALĪBVALSTĪS UN EEZ VALSTĪS

	Funkcija pieejama
	Funkcija nav pieejama

	Piekļuves līdzekļi	Interaktivitāte	Lietotāja atrašanās vietas noteikšana	Bez reģistrācijas	Bez maksas	Viesabonēšanas piekļuve	Viesabonēšana par brīvu	Piekļuves reižu skaits
AT	Īsziņa uz garo numuru							173
	Fakss uz garo numuru							
	E-vēstule							
	Lietotne							241
BE	Īsziņa uz īso numuru							Neattiecas
	Lietotne (“112.be”)							Neattiecas
	Fakss uz numuru 112 vai 101							Neattiecas
BG	Lietotne (112 Bulgārija)							11
	Tīmekļpakalpojums							
CY	Īsziņa uz numuru 112							697
	RTT (112 Kipras lietotnē)							15
CZ	Īsziņa uz numuru 112							255
	Lietotne ("Záchranka")							Neattiecas
	Tīmekļpiekļuve ārkārtējā situācijā							Neattiecas
	Vispārpieejams teksta pārlikšanas pakalpojums							Neattiecas
	Specializēts teksta pārlikšanas pakalpojums ārkārtējām situācijām							Neattiecas
	Specializētas ierīces no fiksētām atrašanās vietām							0
	Specializētas mobilās ierīces							0
	E-pasts							Neattiecas
	Fakss uz garo numuru							Neattiecas
	Cits							Neattiecas

	Piekļuves līdzekļi	Interaktivitāte	Lietotāja atrašanās vietas noteikšana	Bez reģistrācijas	Bez maksas	Viesabonēšanas piekļuve	Viesabonēšana par brīvu	Piekļuves reižu skaits
DE	Fakss uz numuru 112							Neattiecas
	Lietotne							4597*
	Vispārējs teksta pārlikšanas pakalpojums							Neattiecas
	Specializēts teksta pārlikšanas pakalpojums							650
DK	Īsziņa uz garo numuru							Neattiecas
	Vispārpieejams teksta pārlikšanas pakalpojums							Neattiecas
	Neatliekamās palīdzības lietotne							Neattiecas
EE	Īsziņa uz numuru 112							891
EL	Īsziņa uz numuru 112							Neattiecas
	E-vēstule							Neattiecas
	Fakss uz īso numuru							Neattiecas
ES	Īsziņa uz garajiem numuriem reģionos							451
	Specializēts teksta pārlikšanas pakalpojums (videozvans) ārkārtējām situācijām							200
	Reģionāli specializēti teksta pārlikšanas pakalpojumi ārkārtējām situācijām (izsaukums uz bezmaksas tālruni + īsziņas/tērzēšana)							350
	Reģionāls specializēts teksta pārlikšanas pakalpojums ārkārtējām situācijām (izsaukums uz 112 + īsziņas/tērzēšana)							2000
	Reģionālas specializētas ierīces no fiksētas atrašanās vietas							Neattiecas
	Lietotne							200
FI	Īsziņa uz numuru 112							4520
FR	Īsziņa uz numuru 114							13 000
	Fakss uz numuru 114							Neattiecas
	E-pasts							Neattiec

	Piekļuves līdzekļi	Interaktivitāte	Lietotāja atrašanās vietas noteikšana	Bez reģistrācijas	Bez maksas	Viesabonēšanas piekļuve	Viesabonēšana par brīvu	Piekļuves reižu skaits
								as
	Lietotne							Neattiecas
	Tīmekļpiekļuve ārkārtējā situācijā							Neattiecas
	RTT kā tīkla pakalpojums (www.info.urgence114.fr)							Neattiecas
	RTT kā lietotnes pakalpojums (www.info.urgence114.fr)							Neattiecas
	Specializēts teksta pārlikšanas pakalpojums ārkārtējām situācijām							Neattiecas
	Specializētas ierīces no fiksētām atrašanās vietām (114)							Neattiecas
HR	Īsziņa uz numuru 112							14
	Fakss uz numuru 112							0
HU	Īsziņa uz numuru 112							20 523
	Lietotne (112-SOS)							
IE	Īsziņa uz numuru 112							1279
	Specializēts teksta pārlikšanas pakalpojums ārkārtējām situācijām							0
	Vispārpieejams teksta pārlikšanas pakalpojums							0
IT	Lietotne ("Flag Mii")							Neattiecas
	Lietotne ("Where ARE U")							Neattiecas
	Specializēts teksta pārlikšanas pakalpojums ārkārtējām situācijām							350
LT	Īsziņa uz numuru 112							36 630
	Lietotne ("112 app")							157
LU	Īsziņa uz numuru 112 un 113							Neattiecas
	Lietotnes ("GouvAlert", "Echo 112")							Neattiecas
	Specializētas fiksētās ierīces							Neattiecas
	E-pasts							Neattiecas
	Fakss uz numuru 112							Neattiec

	Piekļuves līdzekļi	Interaktivitāte	Lietotāja atrašanās vietas noteikšana	Bez reģistrācijas	Bez maksas	Viesabonēšanas piekļuve	Viesabonēšana par brīvu	Piekļuves reižu skaits
								as
LV	Īsziņa uz numuru 112							5965
	Neatliekamās palīdzības lietotne							Neattiecas
MT	Īsziņa uz garo numuru							6
	Lietotne "112.mt"							228
	Tīmekļa pakalpojums "112.mt"							
	RTT tīklā (garais numurs)							
	RTT lietotnē							
	Ziņošana pa "112.mt"							
NL	RTT lietotnē ("112NL")							Neattiecas
	Tīmekļpiekļuve ārkārtējās situācijās							Neattiecas
	Īsziņa uz numuru 112							Neattiecas
	Specializēts teksta pārlikšanas pakalpojums ārkārtējām situācijām							Neattiecas
	Vispārpieejams teksta pārlikšanas pakalpojums							Neattiecas
PL	Lietotne ("Alarm 112")							1475
PT	Īsziņa uz garo numuru							Neattiecas
	Neatliekamās palīdzības lietotne							38
RO	Īsziņa uz numuru 113							51
SE	Īsziņa uz numuru 112							112
	Specializētas fiksētās ierīces							0
	Vispārējs teksta pārlikšanas pakalpojums							792
SI	Īsziņa uz numuru 112							36 739
	Tīmekļpiekļuve ārkārtējās situācijās							Neattiecas
SK	Īsziņa uz numuru 112							Neattiecas
	Lietotne ("155.sk")							31
NO	Īsziņa uz numuru 112							Neattiecas

*Kopš 28.09.2021.