EUROPOS
KOMISIJA

Briuselis, 2022 12 16
COM(2022) 724 final

KOMISIJOS ATASKAITA EUROPOS PARLAMENTUI IR TARYBAI

dėl Europos bendrojo pagalbos numerio 112 įgyvendinimo veiksmingumo

1. ĮVADAS

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

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

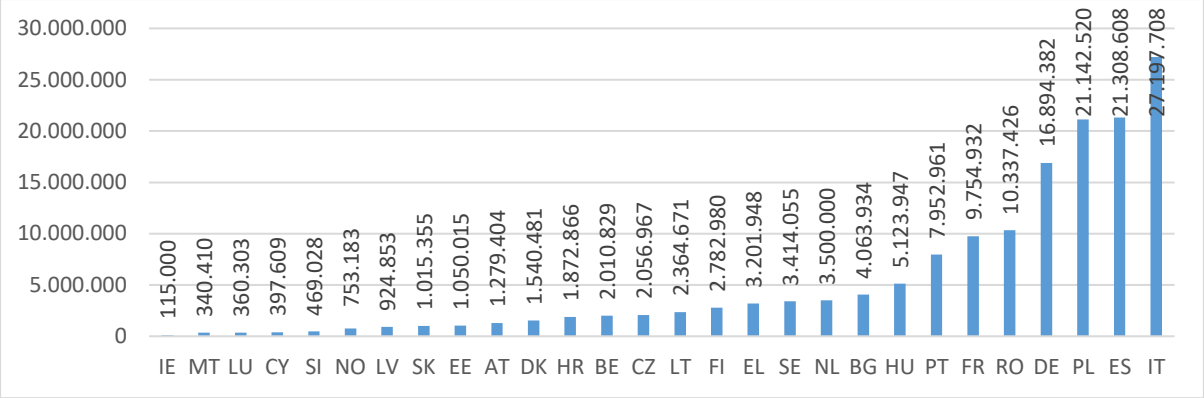
Duomenys buvo renkami pateikiant konkrečius klausimus, padedančius įvertinti ES teisės reikalavimų įgyvendinimo lygį ir nacionalinių bendrųjų pagalbos centrų (BPC) sistemų pažangą. Kiekybinių duomenų[5] (pvz., skambučių skubios pagalbos telefono numeriu 112 skaičiaus) ataskaitinis laikotarpis – nuo 2021 m. sausio 1 d. iki 2021 m. gruodžio 31 d. Vertinant sistemos prieinamumą (pvz., skambintojo buvimo vietos nustatymo sprendimo, programėlės ir kt. įdiegimą) šioje ataskaitoje remiamasi naujausia turima informacija. Balandžio 4 d. valstybių narių ir COCOM stebėtojų iš šalių kandidačių bei EEE šalių buvo paprašyta pateikti savo atsakymus iki 2022 m. gegužės 31 d.

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

2. SKAMBUČIAI NUMERIU 112

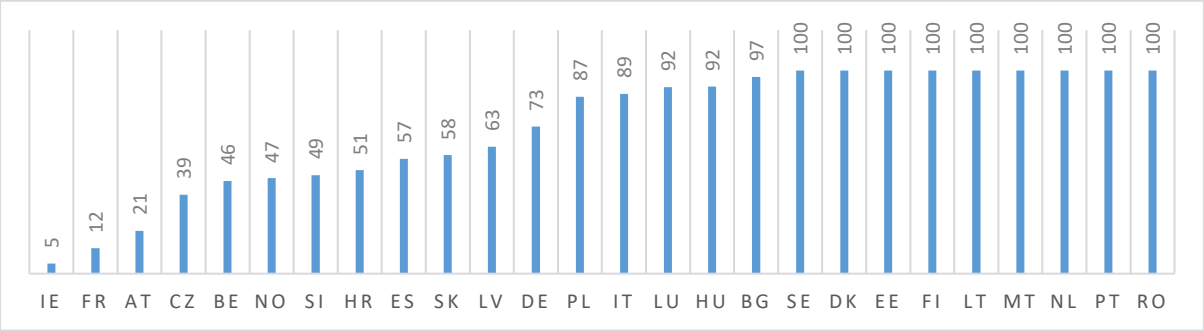
2021 m., palyginti su 2019 m., skambučių Europos bendruoju pagalbos telefono numeriu 112 padaugėjo 3 proc. – iki 153 mln., o bendras skambučių skubios pagalbos telefono numeriais skaičius, įskaitant nacionalinius skubios pagalbos numerius, kurie vis dar naudojami, išliko pastovus – 270 mln. 2021 m. skambučiai numeriu 112 sudarė 56 proc. visų skubios pagalbos skambučių.

[1] 2018 m. gruodžio 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2018/1972, kuria nustatomas Europos elektroninių ryšių kodeksas (OL L 321, 2018 12 17, p. 36).
[2] COCOM22-01
[3] Ryšių komitetas, įsteigtas pagal EERK 118 straipsnį.
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2020-report-effectiveness-implementation-european-emergency-number-112
[5] Kiekybiniai duomenys renkami kas dvejus metus ir, siekiant sumažinti ataskaitas teikiančioms institucijoms tenkančią administracinę naštą, apima tik metus, einančius prieš pat ataskaitos pateikimą.



1 pav. Skambučių numeriu 112 skaičius

112 yra bendrasis pagalbos numeris Danijoje, Estijoje, Suomijoje, Maltoje, Nyderlanduose, Portugalijoje, Rumunijoje ir Švedijoje. Tačiau skambučiai numeriu 112 minėtose šalyse sudaro tik 23 proc. visų ES skambučių šiuo numeriu. Dauguma skambučių telefono numeriu 112 užfiksuota tose valstybėse narėse, kuriose vis dar veikia nacionaliniai numeriai. Šiose valstybėse narėse Europos bendrasis pagalbos numeris naudojamas labai nevienodai – nuo 5 proc. Airijoje iki 97 proc. Bulgarijoje.



2 pav. Skambučių telefono numeriu 112 procentinė dalis

Skambučių numeriu 112 skaičius priklauso ne tik nuo galutinių naudotojų informuotumo apie galimybę juo naudotis, bet ir nuo to, ar lygiagrečiai veikia senieji nacionaliniai numeriai.

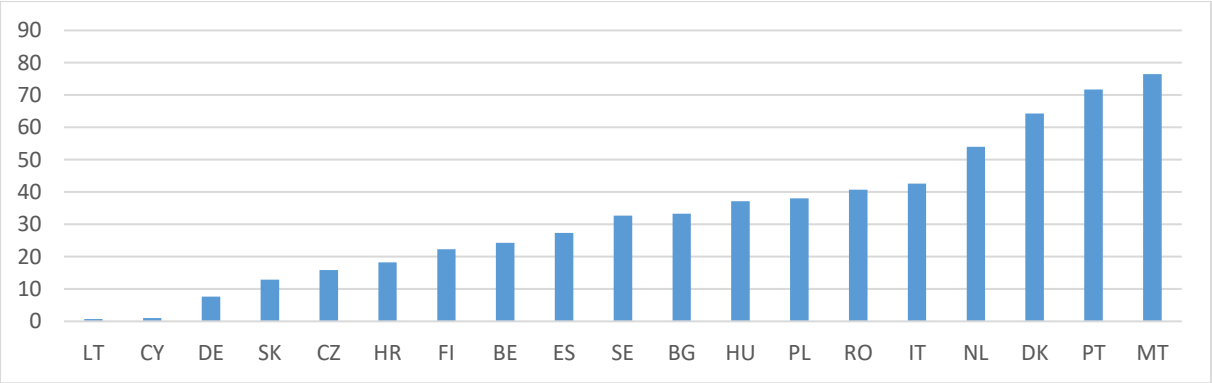
Šalyse, kuriose kiekviena pagalbos tarnyba turi savo atskirą BPC, turėtų būti užtikrinama, kad skambučius numeriu 112 veiksmingai perduotų ir tvarkytų tinkamiausia pagalbos tarnyba, kaip numatyta Universaliųjų paslaugų direktyvos 109 straipsnio 3 dalyje, o anksčiau – 26 straipsnyje[6]. Dabartinė nacionalinių BPC sistemų įgyvendinimo tvarka užtikrina sąveikų ir dubliuojamąjį skambučių numeriu 112 ir skambučių nacionaliniais numeriais tvarkymą ir galimybę susisiekti su visomis susijusiomis pagalbos tarnybomis. Tokiose sistemose turėtų būti įdiegta perėjimui prie paketiniu komutavimu grindžiamų ryšių pritaikytos nukreipimo (maršruto parinkimo) funkcijos, kuri užtikrintų, kad visus skubios pagalbos ryšius – skambučius, tekstinius bei vaizdo pranešimus, įskaitant tuos, kurie ateina iš nepriklausomų elektroninių ryšių paslaugų teikėjų tinklo, – tvarkytų tinkamiausias BPC.

[6] 2002 m. kovo 7 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/22/EB dėl universaliųjų paslaugų ir paslaugų gavėjų teisių, susijusių su elektroninių ryšių tinklais ir paslaugomis (Universaliųjų paslaugų direktyva) (OL L 108, 2002 4 24, p. 51–77).

Skambučių iš mobiliųjų telefonų sulaukta gerokai daugiau negu iš fiksuotojo ryšio telefonų. 2021 m. vidutiniškai 78 proc. skambučių atlikta mobiliaisiais telefonais. Tačiau mobilieji telefonai skubios pagalbos ryšiams valstybėse narėse naudojami labai skirtingu intensyvumu – nuo 42 proc. Liuksemburge ir 63 proc. Vokietijoje iki 96 proc. Kipre ir 99 proc. Čekijoje.

Didėjanti mobiliųjų telefonų, visų pirma išmaniųjų telefonų, skverbtis rodo, kaip svarbu užtikrinti galimybę naudotis skubios pagalbos iškvietimo paslaugomis judant, visų pirma atsižvelgiant į perėjimą prie „Voice over Long Evolution“ (VoLTE) ir „Voice via WiFi“ („VoWiFi“) paslaugų naudojimo. Tai taip pat rodo, kad tiek tinkle, tiek galutinio naudotojo nešiojamame aparate didėjantis duomenų ir funkcijų kiekis (pvz., skambinančiojo asmens buvimo vieta, neįgalių galutinių naudotojų tekstiniai ir vaizdo įrašai, vertikalioji lokacija (z ašis) ir kiti kontekstiniai duomenys) galėtų padidinti skubios pagalbos ryšių veiksmingumą.

Melagingų skambučių[7] ir bendro skubios pagalbos skambučių skaičiaus santykis valstybėse narėse vis dar labai skiriasi[8] – Maltoje jis siekia net 76 proc. Siekiant sumažinti melagingų skambučių, galinčių apsunkinti BPC sistemą, riziką, kai kuriose valstybėse narėse skambučiai iš telefonų be SIM kortelės neleidžiami. Vis dėlto daugumoje valstybių narių (20) telefonais be SIM kortelės galima susisiekti su skubios pagalbos tarnybomis[9].



3 pav. Melagingi skambučiai skubios pagalbos telefono numeriais (proc.)

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

16 valstybių narių sudarė sąlygas visiems galutiniams naudotojams teikti SMS formato skubios pagalbos ryšius[10]. 11-oje valstybių narių[11] skubios pagalbos SMS žinutė siunčiama numeriu 112. Skubios pagalbos ryšių siunčiant SMS žinutę skaičius labai skiriasi priklausomai nuo to, kiek šios rūšies skubios pagalbos ryšiai populiarinami, – jų buvo nuo

[7] Melagingi skambučiai – tai skambučiai, po kurių BPC arba skubios pagalbos tarnybos nesiima intervencinių ar pagalbos teikimo veiksmų. Skambučiai, kuriais pranešama apie nelaimę, dėl kurios BPC jau ėmėsi intervencinių ar pagalbos teikimo veiksmų ir dėl to atskirų intervencinių ar pagalbos teikimo veiksmų neprireikė, nėra laikomi melagingais skambučiais.

[8] Informaciją, susijusią su melagingais skambučiais pateikė 19 valstybių narių.

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

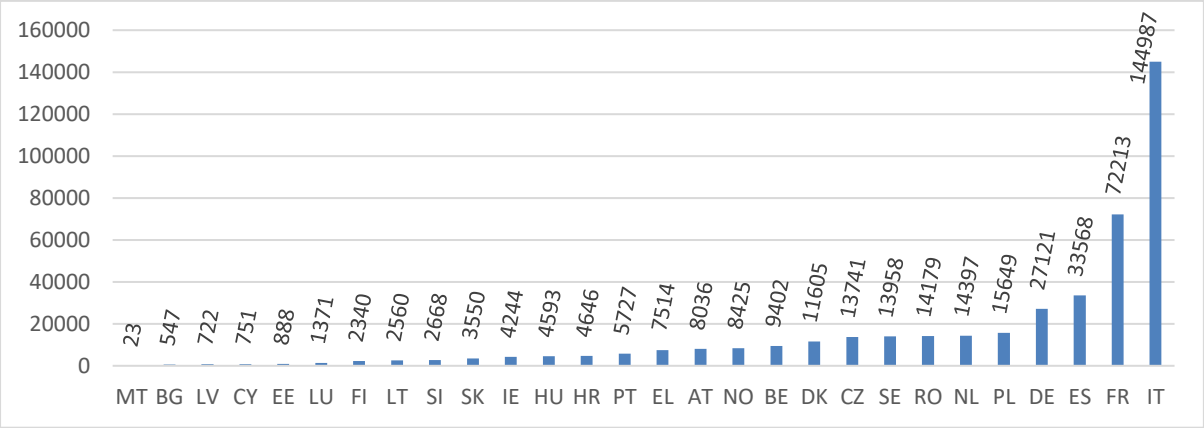
[10] Kai kuriose valstybėse narėse galimybę siųsti SMS pagalbos žinutes turi tik neįgalūs galutiniai naudotojai, kaip nurodyta 8 skirsnyje.

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

kelių iki dešimčių tūkstančių. 13 valstybių narių[12] patvirtino užtikrinančios, kad skubios pagalbos SMS žinutės būtų nemokamos.

Be prieigos prie skubios pagalbos tarnybų skambinant numeriu 112, 18 valstybių narių[13] platina nacionalines arba regionines skubios pagalbos ryšius įgalinančias programėles, kuriomis gali naudotis visi galutiniai naudotojai[14]. Šios prieigos priemonės, priklausomai nuo jų modelio, suteikia galutiniams naudotojams galimybę pranešti BPC papildomos informacijos, suteikti nešiojamojo aparato fiksuojamą buvimo vietos informaciją ar užtikrinti tekstinį ryšį su BPC. Belgija, Kipras, Vokietija ir Lenkija patvirtino, kad skubios pagalbos programėlės generuojamas duomenų srautas nėra įskaitomas į bendrą duomenų srautą.

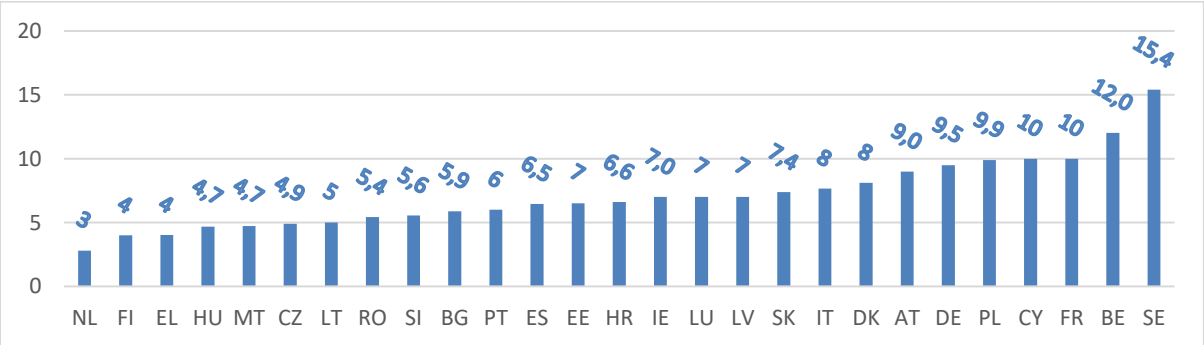
„eCall“ iškvietos automobiliuose, kurie gali vykdyti skubios pagalbos skambutį numeriu 112, įvykus avarijai turėtų būti tinkamai nukreipiamos į tinkamiausią BPC. 27 valstybės narės ir Norvegija iš viso pranešė apie 421 000 „eCall“ iškvietų.



3 pav. „eCall“ iškvietų skaičius ES

3. REAGAVIMO LAIKAS[15]

25 valstybė narė nurodė, kad vidutinis reagavimo laikas, kurio prireikia norint susisiekti su pagalbos tarnybomis, yra ne daugiau kaip 10 sekundžių.

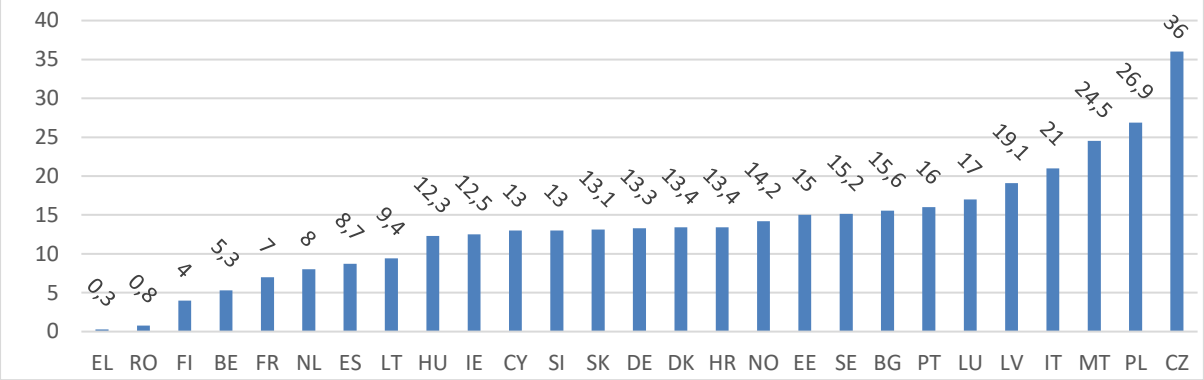


4 pav. Vidutinis atsakymo į pagalbos skambučius laikas (sekundėmis)

[12] AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, SI, SK.
[13] AT (regioninės), BE, CY, CZ, DK, FI, IT, LU, LV, MT, PL, RO, SE, SK.
[14] Kai kuriose valstybėse narėse galimybė naudotis programėlėmis suteikiama tik neįgaliems galutiniams naudotojams, kaip nurodyta 8 skirsnyje.
[15] Laikas nuo momento, kai pagalbos iškvieta pasiekia 1-osios pakopos BPC perjungiklį, iki momento, kai į iškvietą atsiliepia BPC operatorius.

4. SKAMBUČIŲ NUTRAUKIMO RODIKLIS

27 respondentai nurodė[16] pasitaikant skambučių, kurie pasiekia BPC perjungiklius, tačiau yra nutraukiami prieš operatoriui į juos atsakant. Skambučių nutraukimo atvejai gali būti susiję su tinklo problemomis, skambučių perkrova, techniniais gedimais, tvarkymo pajėgumais, skambinančiojo asmens atjungimu (galbūt paskambinus per klaidą) ir t. t. Nors netyčinių skambučių ir skambinančiojo asmens atsijungimo atvejų BPC sistemos operatoriai nekontroliuoja, tvarkymo pajėgumų trūkumas rodo, kad nacionalinė BPC sistema nesugeba tinkamai atsakyti į skambučius numeriu 112 ir juos tvarkyti.



5 pav. Nutrauktų skambučių pagalbos telefono numeriais procentinė dalis

Nors galutinių naudotojų elgsena ir tinklo problemos turi įtakos ir reagavimo laikui, ir skambučių nutraukimo rodikliams, nacionalinės BPC sistemos organizavimas ir pajėgumai turi lemiamos įtakos pagalbos skambučių ir skubios pagalbos ryšių tvarkymo alternatyviais prieigos būdais veiksmingumui. Siekiant pasinaudoti technologinės plėtros teikiamomis galimybėmis, keliose ES valstybėse narėse diegiami IP grindžiami tarpusavyje sujungtų BPC tinklai – taip norima užtikrinti, kad ištekliai būtų naudojami efektyviai ir, svarbiausia, kad visi pagalbos skambučiai būtų tvarkomi veiksmingai.

5. SKAMBINANČIOJO ASMENS VIETOS NUSTATYMO INFORMACIJA

Pagal EERK 109 straipsnį įsigalioja prievolė tinkamiausiam BPC pateikti tiek tinklo priemonėmis gautą informaciją, tiek tikslesnę – nešiojamojo aparato fiksuojamą[17] – buvimo vietos informaciją.

Daugumoje duomenis teikiančių valstybių narių[18] tinklo informacijos apie skambinančio asmens buvimo vietą nepateikiama mažiau nei 3 proc. skambučių atvejų. Daugiau atvejų, kai nepavyksta nustatyti skambinančiojo asmens buvimo vietos, registruojama Nyderlanduose (3 proc.), Estijoje (4 proc.), Portugalijoje (5 proc.), Airijoje (5,5 proc.), Italijoje (9,4 proc.), Ispanijoje (12,3 proc.), Kroatijoje (13,8 proc.) ir Latvijoje (21 proc.).

[16] Austrija šių duomenų nepateikė.
[17] Tinklo priemonėmis nustatytos buvimo vietos paklaida gali būti nuo 50 m iki 40 000 m, o nešiojamojo aparato fiksuojama buvimo vietos informacija yra daug tikslesnė – jos paklaida siekia iki 5 m.
[18] Atitinkamus duomenis pateikė 18 valstybių narių: CZ, BG, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO, SE ir SI.

14 valstybių narių ir Norvegija[19], t. y. visų pirma šalys, kuriose diegiamas pažangiojo mobiliuoju telefonu skambinančio asmens buvimo vietos nustatymo (AML) sprendimas[20], pranešė turinčios galimybę nustatyti skambinančiojo iš nešiojamojo aparato buvimo vietą. Net ir tais atvejais, kai nacionalinė BPC sistema pritaikoma priimti AML informaciją, daugelio skambučių atveju vis tiek nepavyksta nustatyti tikslios skambinančiojo asmens buvimo vietos naudojant šį itin tikslų buvimo vietos nustatymo metodą. Be galutinio naudotojo, skambinančio numeriu 112, buvimo vietos nustatymo, valstybės narės taip pat galėtų sudaryti sąlygas naudoti AML sprendimą SMS formatu siunčiamiems skubios pagalbos ryšiams.

Tarptinklinio ryšio galutiniai naudotojai, svečiuodamiesi kitose valstybėse narėse, ištikus nelaimei gali atsidurti sudėtingesnėje padėtyje, nes jiems gali nepavykti tiksliai apibūdinti savo buvimo vietos. Nors AML sprendimas įdiegtas 22-ose valstybėse narėse, Islandijoje ir Norvegijoje, tik 6 valstybės narės patvirtino turinčios galimybę nustatyti tarptinklinio ryšio galutinių naudotojų nešiojamųjų aparatų fiksuojamą buvimo vietą[21].

Tikėtina, kad dėl didelės išmaniųjų telefonų skvarbos skubios pagalbos ryšių teikimas vyksta veiksmingiau, nes gaunama tiksli informacija apie skambinančio asmens buvimo vietą. Tarptinklinio ryšio reglamente[22] reikalaujama, kad prieiga prie skubios pagalbos paslaugų būtų suteikiama užtikrinant tarptinklinio ryšio partnerių skaidrumą didmeniniu lygmeniu, keičiantis technine ir reglamentuojama informacija, kad tarptinklinio ryšio paslaugų naudotojai galėtų gauti skubios pagalbos ryšio paslaugas ir perduoti skambinančio asmens buvimo vietos informaciją.

6. SKAMBINANČIOJO ASMENS VIETOS NUSTATYMO TIKSLUMAS IR PATIKIMUMAS

EERK 109 straipsnio 6 dalyje reikalaujama, kad valstybės narės nustatytų informacijos apie skambinančio asmens buvimo vietą tikslumo ir patikimumo kriterijus. 18 valstybių narių[23] ir Norvegija pranešė apie nacionalinės teisės aktuose nustatytus skambinančiojo asmens buvimo vietos nustatymo kriterijus. Be to, Deleguotuoju reglamentu (ES) 2019/320[24] siekiama paremti EERK nustatytus politikos tikslus, įpareigojant išmaniųjų telefonų gamintojus nuo 2022 m. kovo 17 d. užtikrinti, kad skubios pagalbos ryšiuose būtų prieinami pasaulinės palydovinės navigacijos sistemos (GNSS) duomenys (arba bent ES sistemos „Galileo“ duomenys) ir belaidžio vietinio tinklo duomenys. Tai sudaro sąlygas tinkamai ir veiksmingai nustatyti išmaniojo telefono, taigi ir juo nešino asmens, buvimo vietą.

Buvimo vietos nustatymas tinklo priemonėmis

[19] Atvejų, kai negalima nustatyti skambinančiojo iš nešiojamojo aparato buvimo vietos, dalis: PT (1 proc.), HR (2 proc.), HU (2.9 proc.), SI (5 proc.), SE (20 proc.), DK (23.7 proc.), NO (30 proc.), RO (33.9 proc.), LT (38 proc.), MT (40.4 proc.), EE (46 proc.), IE (48 proc.), CZ (50 proc.), BG (68.2 proc.), IT (94.2 proc.)

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

[21] EL, FI, LU, RO ir iš dalies BE ir SE.

[22] 2022 m. balandžio 6 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2022/612 dėl tarptinklinio ryšio per viešuosius judriojo ryšio tinklus Europos Sąjungoje 3 straipsnio 6 dalis.

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

[24] 2018 m. gruodžio 12 d. Komisijos deleguotasis reglamentas (ES) 2019/320, kuriuo papildomos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2014/53/ES nuostatos dėl esminių reikalavimų, nurodytų tos direktyvos 3 straipsnio 3 dalies g punkte, taikymo siekiant nustatyti mobiliaisiais prietaisais pagalbą kviečiančio asmens buvimo vietą (OL L 55, 2019 2 25, p. 1–3).

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

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

Buvimo vietos nustatymo pagal nešiojamojo aparato duomenis sprendimai

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

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

AML gali padidinti tikslumo lygį iki 4 000 kartų ir užtikrinti mažesnę kaip 100 m paklaidą[25]. Taikant šį sprendimą tinklo teikiama buvimo vietos informacija pagal judriojo ryšio stoties ID ne ignoruojama, bet papildoma nešiojamojo aparato užfiksuota GNSS arba belaidžio tinklo buvimo vietos informacija. 22 valstybės narės[26], Islandija ir Norvegija nurodė, kad jų teritorijoje diegiamas AML sprendimas.

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

Nacionaliniu arba regioniniu lygmeniu įdiegtos skubios pagalbos programėlės leidžia gauti tikslesnę informaciją apie skambinančio asmens buvimo vietą (pagrįstą išmaniojo telefono pajėgumu naudoti GNSS arba belaidį tinklą), nei ta, kuri teikiama naudojant tinklo sprendimus.

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

Deleguotuoju reglamentu, kuris bus priimtas iki 2022 m. gruodžio 21 d., Komisija siūlo priemones, kuriomis nustatomi parametrai, į kuriuos kompetentingos reguliavimo institucijos turi atsižvelgti nustatydamos informacijos apie skambinančio buvimo vietą nustatymo tikslumo ir patikimumo kriterijus.

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

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

Buvimo vietos nustatymo pagal nešiojamojo aparato duomenis technologijų veikimas dėl joms būdingos struktūros priklauso nuo to, kokia sparta tie nešiojamieji aparatai geba pagal GNSS arba belaidžio tinklo signalus nustatyti atitinkamus buvimo vietos parametrus. Remiantis 15 valstybių narių ataskaitomis, buvo patvirtinta, kad buvimo vietos nustatymas pagal nešiojamojo aparato duomenis gali trukti nuo kone akimirksnio iki 26 sekundžių.

Pagal EERK 109 straipsnio 6 dalį valstybės narės privalo užtikrinti, kad skambinančio asmens buvimo vietos informacija, nustatyta ir tinklo priemonėmis, ir pagal nešiojamojo aparato duomenis, būtų nedelsiant pateikta tinkamiausiam BPC. Deleguotuoju reglamentu, kuris bus priimtas iki 2022 m. gruodžio 21 d., Komisija siūlo priemones, kuriomis bus užtikrinamas veiksmingas kontekstinių duomenų, įskaitant informaciją apie skambinančio asmens buvimo vietą, nukreipimas (maršruto parinkimas).

8. PRIEIGA PRIE SKUBIOS PAGALBOS TARNYBU NAUDOJANTIS ES TARPTINKLINIO RYSIO PASLAUGA

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

11 valstybių narių[27] pateikė informaciją apie tarptinklinio ryšio galutinių naudotojų atliktų skambučių numeriu 112 skaičių. Šioms valstybėms narėms tenka trečdalis pagalbos skambučių numeriu 112. Remiantis šiais duomenimis, galima daryti prielaidą, kad 1,06 proc. visų skambučių numeriu 112 atlieka tarptinklinio ryšio galutiniai naudotojai, o tai ES yra apie 1,5 mln. skambučių numeriu 112. Apskaičiuota, kad, ten, kur naudojami nacionaliniai skubios pagalbos numeriai, tarptinklinio ryšio galutiniai naudotojai šiais numeriais atliko 800 000 skambučių. Todėl, remiantis apibendrintais skaičiavimais, per ataskaitinį laikotarpį tarptinklinio ryšio galutiniai naudotojai pagalbos telefono numeriais iš viso skambino 2,3 mln. kartų.

Įvertinus turimus duomenys galima patvirtinti, kad buvimo vietos nustatymo pagal nešiojamojo aparato duomenis paslauga tarptinklinio ryšio galutiniams naudotojams nėra teikiama nemokamai, kaip paaiškinta 4 skirsnyje. Tik 6 valstybės narės patvirtino, kad tarptinklinio ryšio galutiniams naudotojams yra teikiama buvimo vietos nustatymo pagal nešiojamojo aparato duomenis paslauga. Tarptinklinio ryšio reglamentu[28] bus užtikrinta, kad BEREC prieigos prie skubios pagalbos tarnybų priemonių duomenų bazėje operatoriai, nacionalinės reguliavimo institucijos ir, kai taikytina, kitos kompetentingos institucijos būtų informuojami apie susisiekimo su skubios pagalbos tarnybomis priemones, kurios yra

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

[28] 2022 m. balandžio 6 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2022/612 dėl tarptinklinio ryšio per viešuosius judriojo ryšio tinklus Europos Sąjungoje 16 straipsnis.

numatytos kiekvienoje valstybėje narėje ir kuriomis tarptinklinio ryšio vartotojams naudotis yra techniškai įmanoma.

9. NEIGALIU GALUTINIU NAUDOTOJU SUSISIEKIMAS SU SKUBIOS PAGALBOS TARNYBOMIS

Pagal EERK 109 straipsnio 5 dalį valstybės narės privalo užtikrinti, kad neįgalių galutinių naudotojų susisiekimas su skubios pagalbos tarnybomis būtų lygiavertis kitų galutinių naudotojų galimybėmis susisiekti. Įgyvendinti susisiekimo sprendimai turėtų prilygti (būti lygiaverčiai) dvipusiam balso ryšiui, užtikrinamam skambinant numeriu 112, taip pat ir naudojantis tarptinkliniu ryšiu. Vadovaudamosi lygiavertiškumo principu, valstybės narės taip pat turėtų užtikrinti, kad skambinančiojo asmens buvimo vietos informaciją gautų tinkamiausias BPC, nes tai padėtų pagalbos tarnyboms imtis veiksmingų priemonių.

Vykdydamos šį įpareigojimą, valstybės narės įdiegė įvairius neįgaliems galutiniams naudotojams skirtus susisiekimo sprendimus, įskaitant realiuoju laiku spausdinamą tekstą, įvairiapusį ryšį realiuoju laiku[29], SMS, skubios pagalbos programėles, saityno paslaugas, perdavimo paslaugas, prieigą iš specialių įrenginių, e. pašto arba fakso paslaugas.

Daugiausia diegiama yra SMS technologija, kuri užtikrina dvipusę tekstinę sąveiką tarp asmens, besikreipiančio į skubios pagalbos tarnybą, ir BPC. Neįgalūs galutiniai naudotojai SMS gali naudotis 22 valstybėse narėse[30] ir Norvegijoje.

Skubios pagalbos programėlės veikia 19-oje valstybių narių[31]. Priklausomai nuo jų modelio, šios programos gali būti naudojamos pagalbos skambučiams arba SMS žinučių siuntimui, tačiau taip pat gali būti naudojamos kaip platforma realiojo laiko tekstiniams ir įvairiapusio ryšio pranešimams teikti. Be to, pagalbos programėlės gali perduoti informaciją apie tikslią buvimo vietą, nustatytą pagal nešiojamojo aparato užfiksuotus GNSS / belaidžio tinklo duomenis (5–100 m).

Susisiekimą su skubios pagalbos tarnybomis neįgaliems galutiniams naudotojams taip pat gali užtikrinti perdavimo paslaugos. Tačiau šiuo metu valstybėse narėse daugeliu atvejų nėra galimybės nustatyti šios ryšio priemonės naudotojo buvimo vietos.

Nors kai kuriose valstybėse narėse norint susisiekti su skubios pagalbos tarnybomis ir toliau galima naudoti faksą ir e. paštą, vargu ar šias paslaugas galima laikyti lygiavertėmis. Priešingai nei skambinant numeriu 112, jos neužtikrina greito ir veiksmingo dvipusio ryšio atveju, kai reikia skubios pagalbos. Be to, siunčiant e. laiškus neužtikrinamas automatinis naudotojo buvimo vietos informacijos perdavimas BPC.

EERK 109 straipsnio 5 dalyje reikalaujama, kad neįgaliems galutiniams naudotojams skirtos priemonės atitiktų Sąjungos teisės aktus, kuriais suderinami gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimai[32], ir kad jomis būtų siekiama užtikrinti sąveikumą visose valstybėse narėse, o norint kreiptis skubios pagalbos alternatyviais skubios pagalbos ryšių

[29] Kaip apibrėžta EERK 2 straipsnyje: 35) įvairiapusio ryšio realiuoju laiku paslaugos – multimedijos pokalbių realiuoju laiku paslauga, kuri užtikrina dvikryptį simetrinį dviejose ar daugiau vietų esančių naudotojų judesio vaizdo, realiuoju laiku spausdinamo teksto ir balso perdavimą realiuoju laiku.
[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] Europos prieinamumo aktas (EPA), 2019 m. balandžio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/882 dėl gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimų (OL L 151, 2019 6 7, p. 70).

teikimo būdais, kai įmanoma, nebūtų reikalaujama atlikti išankstinę registraciją. Be to, Europos prieinamumo akte reikalaujama numatyti galimybę teikti skubios pagalbos ryšius realiuoju laiku greta balso perduodant tekstą arba sinchronizuojant į įvairiapusį ryšį, kai galimas vaizdo ryšys[33]. Nors atitinkamos nuostatos jau turėtų būti priimtos[34], nacionalinės BPC sistemos turės užtikrinti atitiktį šiems reikalavimams[35] iki 2025 m. birželio 28 d. arba, taikant nukrypti leidžiančią nuostatą, iki 2027 m. birželio 28 d.

Be to, pagal EERK 109 straipsnio 7 dalį valstybės narės turi užtikrinti, kad galutiniai naudotojai būtų pakankamai informuoti apie bendrąjį Europos skubios pagalbos numerį „112“ ir jo naudojimą (taip pat apie įvairias jo prieinamumo savybes), be kita ko, iniciatyvomis, konkrečiai skirtomis asmenims, keliaujantiems iš vienos valstybės narės į kitą, ir neįgaliems galutiniams naudotojams.

EERK 109 straipsnio 5 dalyje reikalaujama užtikrinti galimybę susisiekti su skubios pagalbos tarnybomis, kai įmanoma, be išankstinės registracijos. Nacionalinių skubios pagalbos programėlių, skirtų neįgaliems galutiniams naudotojams, atveju tai reikštų, kad gyvenamosios šalies pagalbos programėlė galėtų būti naudojama lankomoje ES valstybėje narėje kaip susisiekimo su skubios pagalbos tarnybomis priemonė[36].

Tarptinklinio ryšio reglamentu[37] bus užtikrinta, kad tarptinklinio ryšio paslaugų teikėjai informuotų tarptinklinio ryšio vartotojus apie alternatyvias susisiekimo su skubios pagalbos tarnybomis priemones, kuriomis galima naudotis lankomoje valstybėje narėje. Praktiškai galutiniai naudotojai gaus automatinius pranešimus su nuorodomis, per kurias jie galės nemokamai pasiekti specialų asmenims, turintiems negalią, prieinamą tinklalapį, kuriame pateikiama tokia informacija.

Senosios BPC sistemos dar nepajėgios tvarkyti ir apdoroti skubios pagalbos ryšių, kuriuos neįgaliems galutiniams naudotojams siųsti nėra sunku. BPC sistema turi būti atnaujinta diegiant moderniausias realiuoju laiku perduodamų tekstinių pranešimų ir įvairiapusio ryšio realiuoju laiku priemones, kad būtų sukurtas IP grindžiamas tarpusavyje sujungtų BPC tinklas, kuris galėtų tinkamai nukreipti (parinkti maršrutą) ir apdoroti IP grindžiamus skubios pagalbos ryšius.

Deleguotuoju reglamentu, kuris bus priimtas iki 2022 m. gruodžio 21 d., Komisija siūlo nustatyti funkcinio lygiavertiškumo reikalavimus, taikomus skubios pagalbos ryšiams, kuriais naudosis neįgalūs galutiniai naudotojai norėdami kreiptis skubios pagalbos.

ES šiuo metu diegiamų alternatyvių prieinamumo priemonių neįgaliems galutiniams naudotojams apžvalga pateikiama priede.

[33] EPA 4 straipsnio 1 dalis ir I priedo IV skirsnio a punktas.
[34] EPA į nacionalinę teisę valstybės narės turėjo perkelti iki 2022 m. birželio 28 d.
[35] EPA 4 straipsnio 8 dalis ir I priedo V skirsnis.
[36] https://www.etsi.org/deliver/etsi_ts/103400_103499/103478/01.01.01_60/ts_103478v010101p.pdf
[37] 2022 m. balandžio 6 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2022/612 dėl tarptinklinio ryšio per viešuosius judriojo ryšio tinklus Europos Sąjungoje 15 straipsnis.

10. IŠVADOS

Daugiau kaip 30 metų[38] Sąjungos piliečiai turėjo galimybę susisiekti su skubios pagalbos tarnybomis bendruoju Europos skubios pagalbos numeriu 112. Ši galimybė jiems turėtų būti suteikiama ir skaitmeniniame pasaulyje. Piliečiai turėtų gauti išsamią ir laiku teikiamą kontekstinę informaciją, kuri būtina prireikus skubios pagalbos. Aukšto lygio junglumas, kurio siekiama įgyvendinant Europos skaitmeninę pertvarką, kaip nurodyta [... bus atnaujinta] Europos Parlamento ir Tarybos sprendime, kuriuo nustatoma 2030 m. skaitmeninio dešimtmečio kelio programa, padės pereiti prie IP grindžiamų ryšių paslaugų, kuriomis naudojasi piliečiai, technologijų, visų pirma neįgalių asmenų labui. Perėjimas nuo grandinių komutavimu prie paketiniu komutavimu grindžiamų technologijų elektroninių ryšių tinkluose skatina diegti balso paslaugas naudojant IP multimedijos posistemėmis grindžiamas fiksuotuoju ir judriuoju ryšiu valdomas IP balso paslaugas (VoIP), tokias kaip ilgalaikės raidos balso tefonija (VoLTE), naujojo radijo balso telefonija (VoNR 5G tinkle) ir belaidžio vietinio tinklo balso telefonija (VoWiFi). Paketiniu komutavimu grindžiamos technologijos taip pat suteikia galimybę teikti teksto ir vaizdo paslaugas, kaip antai realiuoju laiku perduodamų tekstinių pranešimų ir įvairiapusio ryšio paslaugas. Šios IP grindžiamos ryšių paslaugos negali būti teikiamos naudojant senuosius duomenų perdavimo grandinių komutavimo tinklus, kaip antai 2G ir 3G, kurių eksploatavimas šiuo metu nutraukiamas. Todėl skubios pagalbos ryšio srityje taip pat reikia pereiti prie paketiniu komutavimu grindžiamų technologijų. Šioje ataskaitoje nurodoma, kad pagalbos tarnybų veiksmų veiksmingumą ir greitį nemaža dalimi lemia skubios pagalbos ryšių tvarkymas, galimybė gauti tikslią informaciją apie skambinančio asmens buvimo vietą, lygiaverčių prieigos būdų prieinamumas neįgaliems galutiniams naudotojams ir tarptinklinį ryšį naudojančių galutinių naudotojų galimybė susisiekti. Skaitmeninių technologijų potencialą būtų galima visiškai išnaudoti tik tuo atveju, jei ir skubios pagalbos ryšius gaunančios tarnybos, ir nacionalinės BPC sistemos pasinaudotų technologinės plėtros teikiamomis galimybėmis.

Perėjus prie IP grindžiamo ryšio taip pat bus galima išnaudoti pagalbos programėlių galimybes, kad galutiniai naudotojai galėtų naudotis įvairiomis balso, teksto ir vaizdo ryšio priemonėmis ir teikti BPC svarbią kontekstinę informaciją. Nors kai kurios tokio tipo nacionalinės arba regioninės pagalbos programėlės jau egzistuoja, naudojantis tarptinkliniu ryšiu jos nėra sąveikios su lankomos šalies ir (arba) regiono BPC. Kaip siūloma pagal deleguotąjį reglamentą, kuris bus priimtas iki 2022 m. gruodžio 21 d., ateityje valstybėms narėms ir Komisijai bendradarbiaujant galėtų būti sudarytos sąlygos užtikrinti skubios pagalbos pagalbos programėlių sąveikumą siekiant, kad jos būtų prieinamos visoje ES – panašiai kaip ES skaitmeninis COVID pažymėjimas, įdiegtas sukūrus ES tinklų sietuvą, kuriuo buvo sujungtos nacionalinės sistemos[39].

Pagrindiniai nustatyti faktai

- Pagalbos skambučių Europos bendruoju pagalbos telefono numeriu 112 dalis sudarė 56 proc. visų pagalbos skambučių: iš visų 270 mln. pagalbos skambučių ES 153 mln. buvo skambučiai numeriu 112. Apskaičiuota, kad tarptinklinio ryšio galutiniai

[38] 91/396/EEB. 1991 m. liepos 29 d. Tarybos sprendimas dėl vieno bendro Europos skubios iškvietos telefono numerio įdiegimo (OL L 217, 1991 8 6).

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

naudotojai pagalbos telefono numeriu skambino 2,3 mln. kartų, iš kurių 1,5 mln. kartų buvo skambinama numeriu 112.

- Buvimo vietos pagal nešiojamojo aparato duomenis nustatymo įgyvendinimas ES toliau gerėjo. Nuo 2022 m. rugsėjo mėn. 22 valstybės narės, Islandija ir Norvegija užtikrina, kad AML veiktų jų BPC sistemoje. Tačiau tik 6 valstybės narės patvirtino, kad buvimo vietos nustatymo pagal nešiojamojo aparato duomenis paslauga yra teikiama tarptinklinio ryšio galutiniams naudotojams. Dėl jurisdikcijos apribojimų ir nepakankamų stebėsenos pajėgumų lankomos valstybės narės negali užtikrinti, kad galutiniam naudotojui nereikėtų mokėti už skambinančiojo asmens buvimo vietos duomenų perdavimą. Peržiūrėtu Tarptinklinio ryšio reglamentu[40] siekiama užtikrinti, kad visiems tarptinklinio ryšio galutiniams naudotojams tikslios skambinančio asmens buvimo vietos nustatymo paslauga būtų teikiama nemokamai.

- Neįgalių galutinių naudotojų prieigos prie skubios pagalbos tarnybų būdai nėra iki galo lygiaverčiai, ypač naudojantis tarptinkliniu ryšiu. Kai šie galutiniai naudotojai negali skambinti numeriu 112, jiems tenka pasikliauti fragmentiškais nacionaliniais sprendimais. Tokia padėtis nedera su kitų galutinių naudotojų galimybe naudotis bendruoju Europos bendruoju pagalbos numeriu 112 ir rodo didelę skubios pagalbos tarnybų prieinamumo trūkumą. Peržiūrėtu Tarptinklinio ryšio reglamentu bus užtikrinama, kad visi tarptinklinio ryšio galutiniai naudotojai, įskaitant neįgalius galutinius naudotojus, būtų informuojami apie alternatyvias skubios pagalbos tarnybų prieinamumo lankomoje valstybėje narėje priemones.

Būsimi veiksmai ir etapai

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

- Siekdama užtikrinti veiksmingą susisiekimą su skubios pagalbos tarnybomis naudojantis skubios pagalbos ryšiais per Europos bendrąjį pagalbos numerį 112, Komisija pagal EERK 109 straipsnio 8 dalyje suteiktus įgaliojimus pasiūlė deleguotąjį reglamentą, kuris bus priimtas iki 2022 m. gruodžio 21 d. Šiuo deleguotuoju reglamentu siekiama padidinti skubios pagalbos ryšių veiksmingumą nustatant šias priemones:

    - nustatomi parametrai, į kuriuos kompetentingos reguliavimo institucijos turi atsižvelgti nustatydamos informacijos apie skambinančio asmens buvimo vietą tikslumo ir patikimumo kriterijus;

    - nustatomi funkcinio lygiavertiškumo reikalavimai, taikomi skubios pagalbos ryšiui, kuriuo naudosis neįgalūs galutiniai naudotojai, norėdami kreiptis skubios pagalbos;

[40] 2022 m. balandžio 6 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2022/612 dėl tarptinklinio ryšio per viešuosius judriojo ryšio tinklus Europos Sąjungoje 3 straipsnio 6 dalis.

- nustatomi veiksmingo nukreipimo (maršruto parinkimo) reikalavimai;

- siekiant užtikrinti, kad sklandi prieiga visoje ES būtų techniškai įmanoma, reglamente valstybės narės raginamos bendradarbiaujant su Komisija nustatyti bendrus sąveikumo reikalavimus, kurie sudarytų sąlygas naudojant tarptinklinį ryšį mobiliosiomis programėlėmis siunčiamus skubios pagalbos ryšius nukreipti į tinkamiausią BPC;

- siekiant užtikrinti galimybę siunčiant skubios pagalbos ryšius susisiekti su tinkamiausiu BPC, kai vyksta technologinis perėjimas prie IP grindžiamų tinklų, reglamente reikalaujama, kad valstybės narės parengtų ir išsiųstų Komisijai nacionalinių BPC sistemų modernizavimo veiksmų gaires, kurias įgyvendinus taptų įmanoma priimti, tvarkyti skubios pagalbos ryšius ir į juos atsakyti naudojant aketiniu komutavimu grindžiamas technologijas;

- reikalaujama, kad valstybės narės teiktų Komisijai ataskaitas ir atnaujintą informaciją, susijusią su reglamente nustatytomis pareigomis.

PRIEDAS. ALTERNATYVŪS SUSISIEKIMO SU SKUBIOS PAGALBOS TARNYBOMIS BŪDAI ES VALSTYBĖSE NARĖSE IR EEE ŠALYSE

	Įmanoma
	Neįmanoma

	Susisiekimo būdai	Interaktyvūs	Naudotojo buvimo vietos nustatymas	Be registracijos	Nemokamas	Susisiekimas tarptinkliniu ryšiu	Nemokamas tarptinklinis ryšys	Susisiekimo atvejų skaičius
AT	SMS ilguoju numeriu							173
	Faksas ilguoju numeriu							
	E. paštas							
	Programėlė							241
BE	SMS trumpuoju numeriu							Nėra duomenų
	Programėlė „112.be“							Nėra duomenų
	Faksas numeriais 112 arba 101							Nėra duomenų
BG	Programėlė „112 Bulgaria“							11
	Internetinė paslauga							
CY	SMS numeriu 112							697
	Realiuoju laiku perduodami tekstiniai pranešimai (naudojant programėlę „112 Cyprus“)							15
CZ	SMS numeriu 112							255
	Programėlė („zachranka“)							Nėra duomenų
	Susisiekimas internetu dėl skubios pagalbos							Nėra duomenų
	Bendra perdavimo paslauga, kurios prieinamumas užtikrintas							Nėra duomenų
	Specializuota su skubia pagalba susijusi perdavimo paslauga							Nėra duomenų
	Specialūs įrenginiai stacionariose vietose							0
	Specialūs mobilieji įrenginiai							0
	E. paštas							Nėra duomenų
	Faksas ilguoju numeriu							Nėra duomenų

	Susisiekimo būdai	Interaktyvūs	Naudotojo buvimo vietos nustatymas	Be registracijos	Nemokamas	Susisiekimas tarptinkliniu ryšiu	Nemokamas tarptinklinis ryšys	Susisiekimo atvejų skaičius
	Kita							Nėra duomenų
DE	Faksas numeriu 112							Nėra duomenų
	Programėlė							4 597*
	Bendra perdavimo paslauga							Nėra duomenų
	Specializuota perdavimo paslauga							650
DK	SMS ilguoju numeriu							Nėra duomenų
	Bendra perdavimo paslauga, kurios prieinamumas užtikrintas							Nėra duomenų
	Skubios pagalbos programėlė							Nėra duomenų
EE	SMS numeriu 112							891
EL	SMS numeriu 112							Nėra duomenų
	E. paštas							Nėra duomenų
	Faksas trumpuoju numeriu							Nėra duomenų
ES	Regioniniai SMS ilgaisiais numeriais							451
	Specializuota su skubia pagalba susijusi perdavimo paslauga (vaizdo skambutis)							200
	Regioninė specializuota su skubia pagalba susijusi perdavimo paslauga (skambučiai nemokamu numeriu + SMS / pokalbių paslauga)							350
	Regioninė specializuota su skubia pagalba susijusi perdavimo paslauga (skambučiai numeriu 112 + SMS / pokalbių paslauga)							2 000
	Regioniniai specialūs įrenginiai stacionariose vietose							Nėra duomenų
	Programėlė							200
FI	SMS numeriu 112							4 520
FR	SMS numeriu 114							13 000

	Susisiekimo būdai	Interaktyvūs	Naudotojo buvimo vietos nustatymas	Be registracijos	Nemokamas	Susisiekimas tarptinkliniu ryšiu	Nemokamas tarptinklinis ryšys	Susisiekimo atvejų skaičius
	Faksas numeriu 114							Nėra duomenų
	E. paštas							Nėra duomenų
	Programėlė							Nėra duomenų
	Internetinė skubios pagalbos iškvieta							Nėra duomenų
	Realiuoju laiku perduodami tekstiniai pranešimai kaip tinklo paslauga (www.info.urgence114.fr)							Nėra duomenų
	Realiuoju laiku perduodami tekstiniai pranešimai kaip taikomųjų programų paslauga (www.info.urgence114.fr)							Nėra duomenų
	Specializuota su skubia pagalba susijusi perdavimo paslauga							Nėra duomenų
	Specialūs įrenginiai stacionariose vietose (114)							Nėra duomenų
HR	SMS numeriu 112							14
	Faksas numeriu 112							0
HU	SMS numeriu 112							20 523
	Programėlė „112-SOS“							
IE	SMS numeriu 112							1 279
	Specializuota su skubia pagalba susijusi perdavimo paslauga							0
	Bendra perdavimo paslauga, kurios prieinamumas užtikrintas							0
IT	Programėlė „Flag Mii“							Nėra duomenų
	Programėlė „Where ARE U“							Nėra duomenų
	Specializuota su skubia pagalba susijusi perdavimo paslauga							350
LT	SMS numeriu 112							36 630
	Programėlė „112 app“							157
LU	SMS numeriais 112 ir 113							Nėra duomenų
	Programėlės „GouvAlert“, „Echo 112“							Nėra duomenų

	Susisiekimo būdai	Interaktyvūs	Naudotojo buvimo vietos nustatymas	Be registracijos	Nemokamas	Susisiekimas tarptinkliniu ryšiu	Nemokamas tarptinklinis ryšys	Susisiekimo atvejų skaičius
	Specialūs fiksuotojo ryšio įrenginiai							Nėra duomenų
	E. paštas							Nėra duomenų
	Faksas numeriu 112							Nėra duomenų
LV	SMS numeriu 112							5 965
	Skubios pagalbos programėlė							Nėra duomenų
MT	SMS ilguoju numeriu							6
	Programėlė „112.mt“							228
	Internetinė paslauga „112.mt“							
	Realiuoju laiku tinklu perduodami tekstiniai pranešimai (ilguoju numeriu)							
	Realiuoju laiku per programėlę perduodami tekstiniai pranešimai							
	Naudojant „112.mt“ perduodami pranešimai							
NL	Realiuoju laiku per programėlę „112NL“ perduodami tekstiniai pranešimai							Nėra duomenų
	Internetinė skubios pagalbos iškvieta							Nėra duomenų
	SMS numeriu 112							Nėra duomenų
	Specializuota su skubia pagalba susijusi perdavimo paslauga							Nėra duomenų
	Bendra perdavimo paslauga, kurios prieinamumas užtikrintas							Nėra duomenų
PL	Programėlė „Alarm 112“							1 475
PT	SMS ilguoju numeriu							Nėra duomenų
	Skubios pagalbos programėlė							38
RO	SMS numeriu 113							51
SE	SMS numeriu 112							112
	Specialūs fiksuotojo ryšio įrenginiai							0
	Bendra perdavimo paslauga							792
SI	SMS numeriu 112							36 739

	Susisiekimo būdai	Interaktyvūs	Naudotojo buvimo vietos nustatymas	Be registracijos	Nemokamas	Susisiekimas tarptinkliniu ryšiu	Nemokamas tarptinklinis ryšys	Susisiekimo atvejų skaičius
	Internetinė skubios pagalbos iškvieta							Nėra duomenų
SK	SMS numeriu 112							Nėra duomenų
	Programėlė „155.sk“							31
NO	SMS numeriu 112							Nėra duomenų

*nuo 2021 m. rugsėjo 28 d.