EURÓPSKA
KOMISIA

V Bruseli 16. 12. 2022
COM(2022) 724 final

SPRÁVA KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU A RADE

o účinnosti implementácie jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112

1. ÚVOD

V tejto správe sa skúma účinnosť implementácie jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112 v súlade s článkom 109 ods. 4 európskeho kódexu elektronických komunikácií[1] (ďalej len „EECC“). Správa vychádza z odpovedí členských štátov a Nórska, ktoré poskytli v dotazníku[2] o implementácii tiesňových komunikácií a európskeho čísla tiesňového volania 112 a ktoré boli predložené Komunikačnému výboru (ďalej len „COCOM“)[3]. Išlo o pätnásty zber údajov, ktorý útvary Komisie vykonali od roku 2007.

Na základe článku 109 ods. 4 kódexu EECC je Komisia povinná do 21. decembra 2020 a potom každé dva roky predložiť Európskemu parlamentu a Rade správu o účinnosti implementácie jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112. Prvá takáto správa bola uverejnená 21. decembra 2020[4].

Pri zbere údajov sa vychádzalo z konkrétnych otázok, ktorých cieľom bolo posúdiť úroveň vykonávania požiadaviek práva EÚ a zlepšenia vnútroštátnych systémov stredísk tiesňového volania. Vykazované obdobie zberu kvantitatívnych údajov[5] (napr. počet tiesňových volaní na číslo 112) je od 1. januára 2021 do 31. decembra 2021. Pri posudzovaní dostupnosti systému (napr. zavedenie riešenia na určenie polohy volajúceho, aplikácia atď.) sa v tejto správe zohľadňujú najnovšie informácie. Členské štáty a pozorovatelia z Komunikačného výboru z kandidátskych krajín a krajín EHP boli 4. apríla vyzvaní, aby do 31. mája 2022 predložili svoje odpovede.

Členské štáty boli vyzvané, aby vyvinuli meracie nástroje na monitorovanie viacerých ukazovateľov s cieľom poskytnúť presné údaje o fungovaní ich systémov tiesňovej komunikácie. Ak sa členské štáty v správe neuvádzajú v súvislosti s kvalitatívnym alebo kvantitatívnym posúdením, znamená to, že príslušné údaje neboli útvarom Komisie poskytnuté.

2. VOLANIA NA ČÍSLO 112

Volania na jednotné európske číslo tiesňového volania 112 sa v roku 2021 zvýšili o 3 % na 153 miliónov v porovnaní s rokom 2019. Medzitým celkový počet tiesňových volaní vrátane volaní na vnútroštátne čísla tiesňového volania, ak sa tieto stále používajú, zostal na rovnakej úrovni 270 miliónov. Volania na číslo 112 predstavovali 56 % všetkých tiesňových volaní v roku 2021.

---

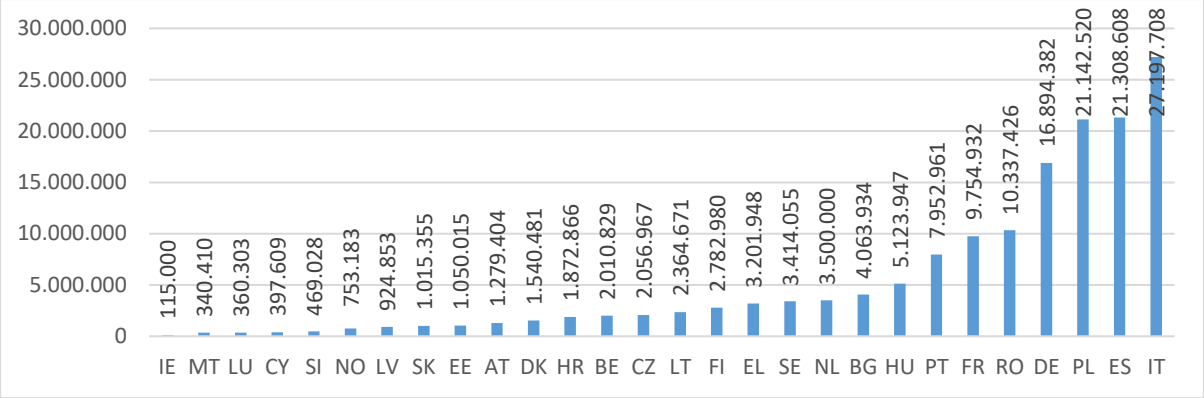
1 Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972 z 11. decembra 2018, ktorou sa stanovuje európsky kódex elektronických komunikácií (Ú. v. EÚ L 321, 17.12.2018, s. 36).

2 COCOM22-01.

3 Komunikačný výbor zriadený na základe článku 118 kódexu EECC.

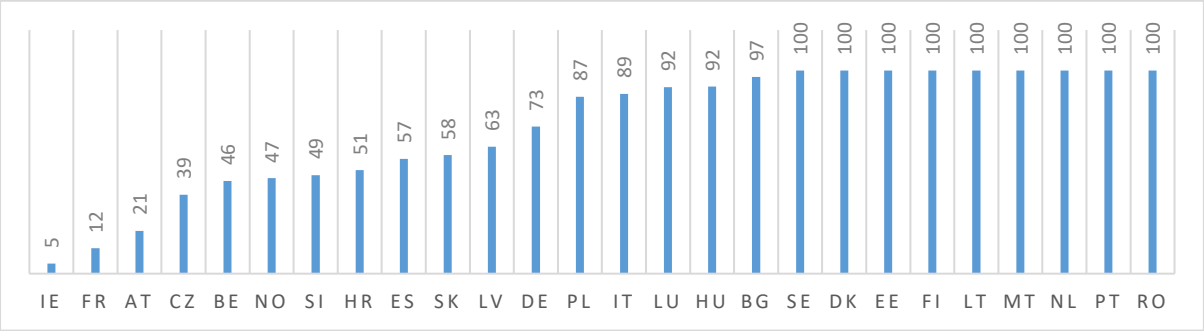
4 https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2020-report-effectiveness-implementation-european-emergency-number-112.

5 Kvantitatívne údaje sa zbierajú každý druhý rok a týkajú sa len roka, ktorý bezprostredne predchádza správe, s cieľom zmierniť administratívnu záťaž nahlasujúcich orgánov.



Graf 1: Počet volaní na číslo 112

Číslo 112 je jednotné číslo tiesňového volania v Dánsku, Estónsku, vo Fínsku, v Holandsku, na Malte, v Portugalsku, Rumunsku a vo Švédsku. V týchto krajinách sa však uskutočnilo len 23 % volaní na číslo 112 v EÚ. Prevažná väčšina volaní na číslo 112 sa uskutočňuje v členských štátoch, v ktorých sa stále používajú aj vnútroštátne čísla. V týchto členských štátoch sa miera používania jednotného európskeho čísla tiesňového volania významne líši – od 5 % v Írsku do 97 % v Bulharsku.



Graf 2: Percentuálny podiel volaní na číslo 112

Počet volaní na číslo 112 závisí od úrovne informovanosti koncových používateľov o dostupnosti čísla 112, ale aj od súčasnej existencie „tradičných“ vnútroštátnych čísel.

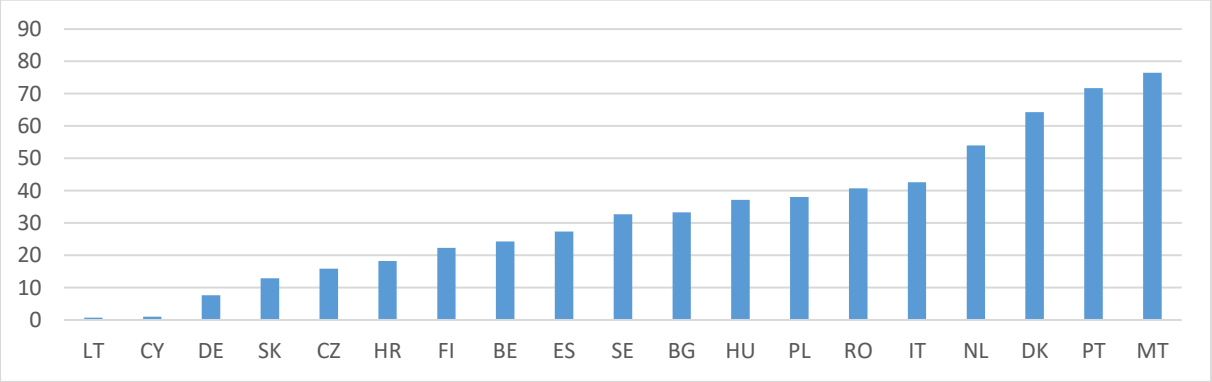
V krajinách, kde má každá záchranná služba svoje vlastné stredisko tiesňového volania, by sa malo zabezpečiť účinné presmerovanie a spracovanie volaní na číslo 112 najvhodnejšou záchrannou službou v súlade s článkom 109 ods. 3 a predtým článkom 26 smernice univerzálnej služby[6]. Zavádzanie vnútroštátnych systémov stredísk tiesňového volania v súlade s najnovším technologickým vývojom zabezpečuje prepojené a redundantné spracúvanie volaní na číslo 112 a na vnútroštátne čísla, pričom zároveň poskytuje prístup ku všetkým príslušným záchranným službám. Takéto systémy by mali zaviesť funkciu smerovania prispôsobenú migrácii na komunikáciu s prepínaním paketov, ktorá zabezpečí, aby celú tiesňovú komunikáciu (volania, textovú komunikáciu, video, vrátane komunikácie, ktorá pochádza od poskytovateľov elektronických komunikačných služieb nezávislých od siete) spracovalo najvhodnejšie stredisko tiesňového volania.

[6] Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/22/ES zo 7. marca 2002 o univerzálnej službe a právach užívateľov týkajúcich sa elektronických komunikačných sietí a služieb (smernica univerzálnej služby) (Ú. v. ES L 108, 24.4.2002, s. 51 – 77).

Volania z mobilných telefónov sa uskutočňovali v oveľa väčšej miere ako volania z pevnej linky. V priemere 78 % volaní sa v roku 2021 uskutočnilo z mobilných telefónov. Miera používania mobilných telefónov na účel tiesňovej komunikácie sa v členských štátoch významne líši – od 42 % v Luxembursku a 63 % v Nemecku po 96 % na Cypre a 99 % v Českej republike.

Narastajúca miera používania mobilných telefónov, najmä smartfónov, poukazuje na dôležitosť zabezpečenia prístupu k záchranným službám v pohybe, najmä v súvislosti s migráciou na prenos hlasu cez sieť LTE (VoLTE) a prenos hlasu cez WiFi (VoWiFi). Takisto to naznačuje, že rastúce množstvo údajov a funkcií získaných zo siete a z mobilného telefónu koncového používateľa by mohlo tiesňovú komunikáciu zefektívniť [napr. poloha volajúceho, textová komunikácia a video pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím, vertikálna poloha (os z) a iné kontextové údaje].

Pomer falošných volaní[7] k celkovému počtu tiesňových volaní sa v členských štátoch značne líši[8], pričom na Malte dosahuje úroveň 76 %. V niektorých členských štátoch nie je umožnené volať z mobilných telefónov bez SIM karty, aby sa znížilo riziko falošných volaní, ktoré by mohli zaťažiť systém strediska tiesňového volania. Vo väčšine členských štátov (20)[9] je však povinné poskytovať prístup k záchranným službám aj v prípade telefónov bez SIM karty.



Graf 3: Falošné volania na čísla tiesňového volania (%)

Podľa článku 109 kódexu EECC môžu členské štáty stanoviť iné spôsoby tiesňovej komunikácie ako volania na číslo 112. Členské štáty v súčasnosti zavádzajú komunikáciu prostredníctvom SMS alebo aplikácie ako alternatívny spôsob prístupu, ktorý je dostupný pre všetkých koncových používateľov.

Šestnásť členských štátov nariadilo tiesňovú komunikáciu prostredníctvom SMS pre všetkých koncových používateľov[10]. V jedenástich členských štátoch[11] sa tiesňová SMS

[7] Falošné volania sú volania, po ktorých nenasleduje intervencia ani pomoc zo strany strediska tiesňového volania alebo záchranných služieb. Volania, pri ktorých je nahlásený prípad núdze, v ktorom už došlo k intervencii alebo pomoci zo strany strediska tiesňového volania, v dôsledku čoho nevedú k samostatnej intervencii ani pomoci, sa nepovažujú za falošné volania.

[8] Informácie o falošných volaniach poskytlo 19 členských štátov.

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

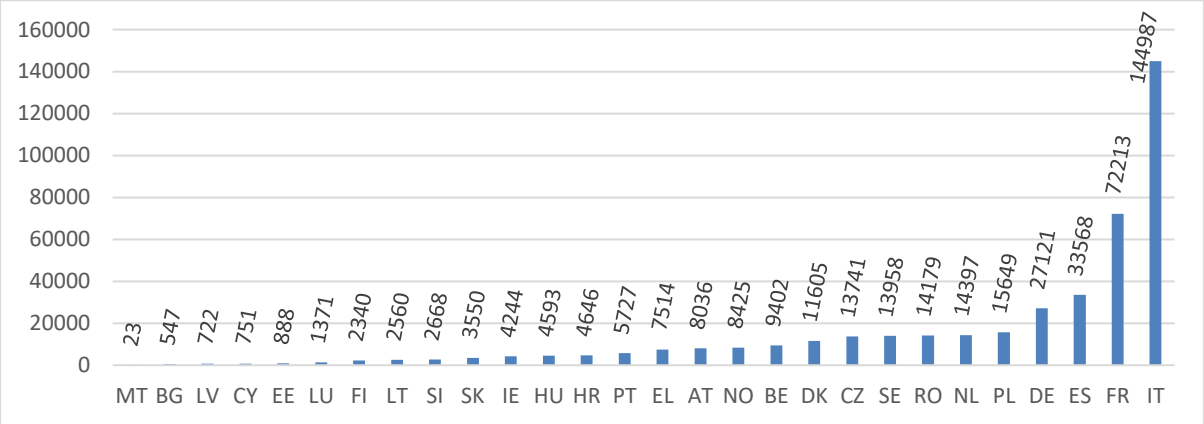
[10] V niektorých členských štátoch sa SMS komunikácia zaviedla výlučne pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím, ako sa uvádza v oddiele 8.

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

odošle na číslo 112. Počet tiesňových komunikácií prostredníctvom SMS sa významne líši v závislosti od úrovne podpory tohto druhu tiesňovej komunikácie, a to od niekoľkých správ až po desiatky tisíc. Trinásť členských štátov[12] potvrdilo, že poskytovanie tiesňových SMS je bezplatné.

Okrem možnosti prístupu k záchranným službám prostredníctvom volania na číslo 112 zaviedlo 18 členských štátov[13] celoštátne alebo regionálne aplikácie, ktoré umožňujú tiesňovú komunikáciu a sú dostupné pre všetkých koncových používateľov[14]. Tieto prostriedky prístupu v závislosti od toho, ako sú navrhnuté, umožňujú koncovým používateľom zdieľať so strediskom tiesňového volania doplňujúce informácie, poskytnúť informácie o polohe získané z mobilného telefónu alebo zaistiť textovú komunikáciu so strediskom tiesňového volania. Belgicko, Cyprus, Nemecko a Poľsko potvrdili, že prenesené dáta generované tiesňovou aplikáciou sú bezplatné.

Volania eCall pochádzajúce z vozidiel, z ktorých možno uskutočniť tiesňové volanie na číslo 112, by sa mali v prípade nehody náležite smerovať do najvhodnejšieho strediska tiesňového volania. Dvadsaťsedem členských štátov a Nórsko nahlásili celkovo 421 000 volaní eCall.



Graf 3: Počet volaní eCall uskutočnených v EÚ

3. ČAS ODPOVEDE[15]

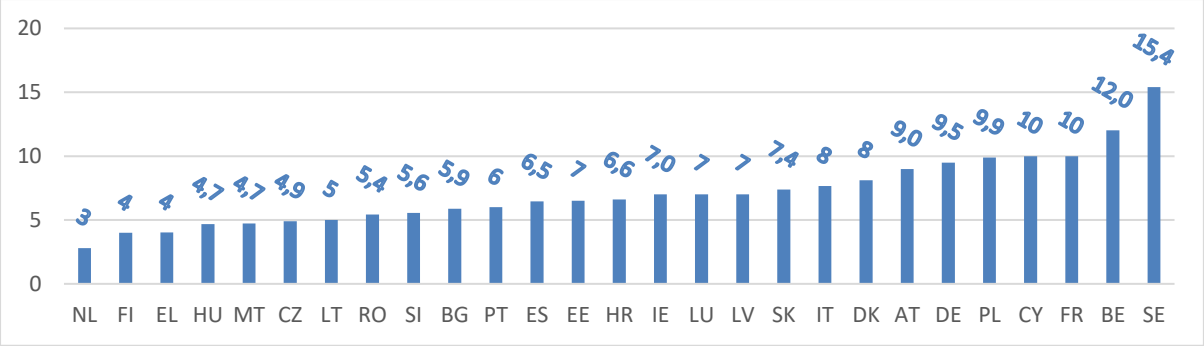
Priemerný čas odpovede potrebný na kontakt so záchrannými službami, ktorý nahlásilo 25 členských štátov, bol desať alebo menej sekúnd.

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

13 AT (regionálna), BE, CY, CZ, DK, FI, IT, LU, LV, MT, PL, RO, SE, SK.

14 V niektorých členských štátoch sa komunikácia prostredníctvom aplikácie zaviedla výlučne pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím, ako sa uvádza v oddiele 8.

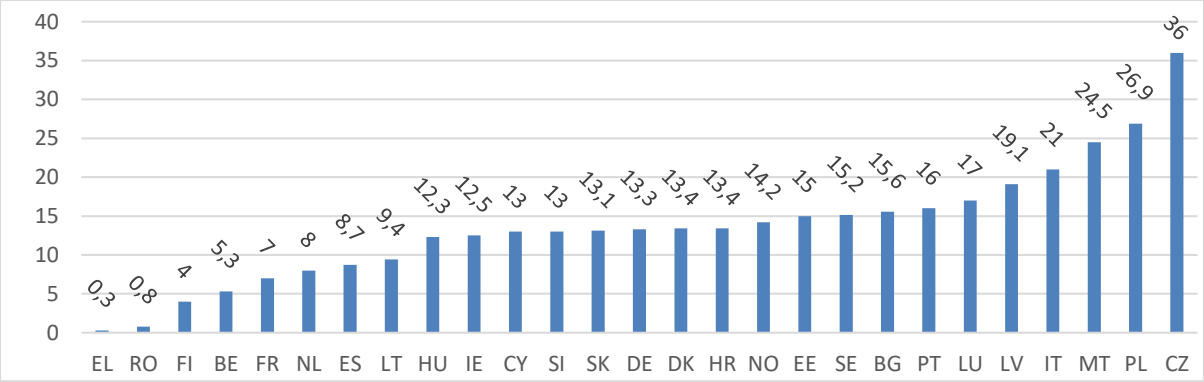
15 Čas od momentu príchodu tiesňového volania na ústredňu 1. stupňa strediska tiesňového volania do momentu odpovede na volanie zo strany ľudského operátora strediska tiesňového volania.



Graf 4: Priemerné časy odpovede na tiesňové volania (v sekundách)

4. MIERA NEUSKUTOČNENÝCH VOLANÍ

Dvadsaťsedem respondentov poskytlo údaje[16] o volaniach, ktoré prídu na ústredňu strediska tiesňového volania, ale sú ukončené skôr, než na ne odpovie ľudský operátor. Neuskutočnené volania môžu byť spôsobené problémami so sieťou, preťažením siete, technickými zlyhaniami, kapacitou na spracúvanie volaní, odpojením sa volajúceho (možné vytočenie čísla omylom) atď. Hoci nad nedobrovoľnými volaniami a odpojeniami sa volajúceho nemajú operátori systému strediska tiesňového volania kontrolu, nedostatočná kapacita na spracovanie volaní poukazuje na neschopnosť náležite odpovedať na volania na číslo 112 a spracovať ich v rámci vnútroštátneho systému stredísk tiesňového volania.



Graf 5: Percentuálny podiel neuskutočnených volaní na čísla tiesňového volania

Aj keď správanie koncových používateľov a problémy so sieťou ovplyvňujú časy odpovede a mieru neuskutočnených volaní, organizácia a možnosti vnútroštátnych systémov stredísk tiesňového volania sú rozhodujúce v súvislosti s účinnosťou spracúvania tiesňových volaní a tiesňovej komunikácie prostredníctvom alternatívnych prostriedkov prístupu. Aby sa využil technologický vývoj, v niekoľkých členských štátoch EÚ sa zavádzajú siete prepojených stredísk tiesňového volania založené výhradne na IP s cieľom zabezpečiť efektívnosť zdrojov a, čo je najdôležitejšie, aby sa všetky tiesňové volania spracúvali účinne.

[16] Rakúsko tieto údaje neposkytlo.

5. DOSTUPNOSŤ INFORMÁCIÍ O POLOHE VOLAJÚCEHO

Článok 109 kódexu EECC stanovuje povinnosť sprístupniť najvhodnejšiemu stredisku tiesňového volania informácie o polohe získané zo siete, ako aj presnejšie informácie získané z mobilného telefónu[17].

Vo väčšine členských štátov, ktoré poskytli údaje[18], dochádza k nesprístupneniu informácií o polohe volajúceho získaných zo siete pri menej ako 3 % volaní. Vyššia miera neposkytovania informácií o polohe volajúceho bola nahlásená v prípade Holandska (3 %), Estónska (4 %), Portugalska (5 %), Írska (5,5 %), Talianska (9,4 %), Španielska (12,3 %), Chorvátska (13,8 %) a Lotyšska (21 %).

Štrnásť členských štátov a Nórsko[19], najmä ak majú zavedené riešenie pokročilej mobilnej lokalizácie[20], poskytlo údaje o dostupnosti informácií o polohe volajúceho získaných z mobilného telefónu. Aj v prípadoch, keď je vnútroštátny systém stredísk tiesňového volania modernizovaný tak, aby mohol prijímať informácie z pokročilej mobilnej lokalizácie, pri veľkom počte volaní nie je možné využiť tieto veľmi presné informácie o polohe. Členské štáty by okrem lokalizovania koncových používateľov, ktorí zavolajú na číslo 112, mohli umožniť pokročilú mobilnú lokalizáciu telefónov aj pri tiesňovej komunikácii prostredníctvom SMS.

Koncoví používatelia roamingu, ktorí navštevujú iné členské štáty, by mohli byť v prípade núdzovej situácie zraniteľnejší, keďže nemusia byť schopní presne opísať svoju polohu. Aj keď je pokročilá mobilná lokalizácia zavedená v 22 členských štátoch, na Islande a v Nórsku, len šesť členských štátov potvrdilo, že informácie o polohe získané z mobilného telefónu sú k dispozícii aj v prípade koncových používateľov roamingu[21].

S vysokou mierou používania smartfónov sa spája výhoda účinnejšej tiesňovej komunikácie vďaka dostupnosti presných informácií o polohe volajúceho. V nariadení o roamingu[22] sa vyžaduje, aby sa prostredníctvom transparentnosti medzi roamingovými partnermi na veľkoobchodnej úrovni umožnil prístup k záchranným službám výmenou technických a regulačných informácií na zabezpečenie poskytovania tiesňovej komunikácie a polohy volajúceho roamingovým zákazníkom.

---

17 Hoci presnosť polohy na základe informácií získaných zo siete sa môže pohybovať od 50 m do 40 000 m, na základe informácií získaných z mobilného telefónu možno určiť polohu s presnosťou až na 5 m.

18 Príslušné údaje poskytlo 18 členských štátov: BG, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO, SE a SI.

19 Percentuálne vyjadrenie nedostupnosti informácií o polohe volajúceho získaných z mobilného telefónu: 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 a čiastočne v BE a SE.

22 Článok 3 ods. 6 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/612 zo 6. apríla 2022 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie.

6. PRESNOSŤ A SPOĽAHLIVOSŤ POLOHY VOLAJÚCEHO

Podľa článku 109 ods. 6 kódexu EECC sú členské štáty povinné stanoviť kritériá presnosti a spoľahlivosti informácií o polohe volajúceho. Kritériá polohy volajúceho stanovené vo vnútroštátnych právnych predpisoch oznámilo 18 členských štátov[23] a Nórsko. Okrem toho delegované nariadenie 2019/320[24] je zamerané na podporu cieľov politiky stanovených v kódexe EECC tým, že výrobcom smartfónov ukladá povinnosť zabezpečiť od 17. marca 2022, aby sa v tiesňovej komunikácii sprístupňovali údaje z globálneho navigačného satelitného systému (GNSS), minimálne údaje zo systému EÚ Galileo, ako aj údaje z WiFi. To umožní s primeranou a účinnou presnosťou určiť polohu smartfónu, a tým aj polohu osoby, ktorá ho má pri sebe.

Lokalizácia na základe informácií získaných zo siete

Vo všetkých členských štátoch, ako aj v Nórsku, je poloha volajúceho z *pevnej siete* daná adresou zariadenia/ulice alebo poštovou/fakturačnou adresou volajúceho.

Všetky členské štáty uviedli, že pri volaniach z *mobilných sietí* je poloha určená na základe identifikačného znaku bunky/sektora (*Cell/sector ID*), čo poskytuje vysokú mieru spoľahlivosti údajov, ktoré sa prenášajú operátorom strediska tiesňového volania. Uvádzaná presnosť je v rozsahu od 500 m do 40 km v závislosti od hustoty siete, t. j. mestskej alebo vidieckej oblasti. Medzi používané riešenia lokalizácie na základe informácií zo siete, ktoré sú presnejšie, patrí časový predstih (*Timing advance*), obojsmerné oneskorenie (*Round trip time*) alebo identifikačný znak sektora (*Sector ID*). Tieto metódy určovania polohy významne zvyšujú presnosť lokalizácie na základe informácií získaných zo siete; v niektorých prípadoch sa dá poloha určiť až s presnosťou na 50 metrov.

Riešenia lokalizácie na základe informácií získaných z mobilného telefónu

V súvislosti s riešeniami lokalizácie na základe informácií získaných z mobilného telefónu členské štáty uviedli dva druhy používaných riešení, ktoré sú opísané ďalej.

a) Riešenie pokročilej mobilnej lokalizácie

Pokročilá mobilná lokalizácia môže zvýšiť úroveň presnosti až 4 000-krát, pričom poloha sa určí s presnosťou na menej ako 100 m[25]. Toto riešenie neignoruje informácie o polohe na základe identifikačného znaku bunky poskytnuté sieťou, ale dopĺňa ich o informácie o polohe získané z mobilného telefónu prostredníctvom systému GNSS alebo WiFi. Nasadenie pokročilej mobilnej lokalizácie na svojom území nahlásilo 22 členských štátov[26], Island a Nórsko.

b) Informácie o polohe získané z mobilného telefónu prostredníctvom tiesňovej aplikácie

---

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

24 Delegované nariadenie Komisie (EÚ) 2019/320 z 12. decembra 2018, ktorým sa dopĺňa smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/53/EÚ, pokiaľ ide o uplatňovanie základných požiadaviek uvedených v článku 3 ods. 3 písm. g) uvedenej smernice, s cieľom zabezpečiť lokalizáciu volajúceho pri tiesňových komunikáciách z mobilných zariadení (Ú. v. EÚ L 55, 25.2.2019, s. 1 – 3).

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.

Tiesňové aplikácie zavedené na národnej alebo regionálnej úrovni umožňujú poskytovanie presnejších informácií o polohe volajúceho na základe funkcií smartfónu GNSS alebo WiFi, ako sú informácie, ktoré poskytujú riešenia získavajúce informácie zo siete.

Pri týchto aplikáciách je však na rozdiel od pokročilej mobilnej lokalizácie potrebná činnosť zo strany občanov, keďže aplikácie sa musia najprv stiahnuť. Prenos informácií o polohe je možný len pri aktívnom dátovom pripojení.

V delegovanom nariadení, ktoré sa prijme do 21. decembra 2022, Komisia navrhuje opatrenia, ktorými sa stanovujú parametre, ktoré musia príslušné regulačné orgány zohľadniť pri stanovovaní kritérií presnosti a spoľahlivosti informácií o polohe volajúceho.

7. PRIEMERNÝ ČAS POTREBNÝ NA PRIJATIE INFORMÁCIÍ O POLOHE VOLAJÚCEHO OPERÁTOROM LINKY 112

Vďaka zavedeniu systému „push“ alebo automatického systému „pull“ uviedli všetky členské štáty takmer okamžité časy (do 10 sekúnd) poskytnutia *informácií o polohe volajúceho získaných zo siete*.

Technológie *lokalizácie na základe informácií získaných z mobilného telefónu* sa vzhľadom na svoju danú architektúru spoliehajú na rýchlosť mobilných telefónov pri získavaní príslušných lokalizačných parametrov na základe systému GNSS alebo signálov WiFi. Na základe správ 15 členských štátov sa potvrdilo, že čas poskytnutia polohy na základe informácií získaných z mobilného telefónu sa pohyboval od takmer okamžitého poskytnutia polohy až po 26 sekúnd.

Podľa článku 109 ods. 6 kódexu EECC sú členské štáty zodpovedné za zabezpečenie toho, aby sa informácie o polohe volajúceho získané zo siete alebo z mobilného telefónu ihneď sprístupnili najvhodnejšiemu stredisku tiesňového volania. V delegovanom nariadení, ktoré sa prijme do 21. decembra 2022, Komisia navrhuje opatrenia, ktorými sa zabezpečuje účinné smerovanie kontextových údajov vrátane informácií o polohe volajúceho.

8. PRÍSTUP K ZÁCHRANNÝM SLUŽBÁM PRI VYUŽÍVANÍ ROAMINGU V EÚ

Všetky členské štáty uviedli možnosť prístupu k číslu 112 a dostupnosť informácií o polohe volajúceho získaných zo siete v prípade roamingových volaní.

Informácie o počte volaní na číslo 112 uskutočnených koncovými používateľmi roamingu poskytlo 11 členských štátov[27]. Tieto členské štáty predstavujú jednu tretinu z celkového počtu tiesňových volaní na číslo 112. Na základe týchto údajov sa možno domnievať, že 1,06 % z celkového počtu volaní na číslo 112 uskutočnia koncoví používatelia roamingu, pričom ide približne o 1,5 milióna volaní na číslo 112 v EÚ. Odhaduje sa, že koncoví používatelia roamingu uskutočnili 800 000 volaní na vnútroštátne čísla tiesňového volania, ak sa tieto čísla používajú. Konsolidovaný odhad preto naznačuje spolu 2,3 milióna tiesňových volaní uskutočnených koncovými používateľmi roamingu za vykazované obdobie.

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

Dostupné údaje potvrdzujú, že koncové používatelia nemôžu využívať výhody lokalizácie z mobilného telefónu, ako je vysvetlené v oddiele 4. Len šesť členských štátov potvrdilo, že pre koncových používateľov roamingu sú k dispozícii informácie o polohe získané z mobilného telefónu. Nariadením o roamingu[28] sa zabezpečí, aby databáza prostriedkov prístupu k záchranným službám orgánu BEREC poskytovala operátorom, národným regulačným orgánom a prípadne iným príslušným orgánom informácie o prostriedkoch prístupu k záchranným službám, ktoré sú povinné v každom členskom štáte a ktoré roamingoví zákazníci môžu z technického hľadiska používať.

9. PRÍSTUP KONCOVÝCH POUŽÍVATEĽOV SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM K ZÁCHRANNÝM SLUŽBÁM

Podľa článku 109 ods. 5 kódexu EECC sú členské štáty povinné zabezpečiť, aby koncoví používatelia so zdravotným postihnutím mohli využívať rovnaký prístup k záchranným službám, ako majú ostatní koncoví používatelia. Zavedené riešenia prístupu by mali kopírovať obojsmernú hlasovú komunikáciu (byť s ňou rovnocenné) zabezpečenú v prípade volania na číslo 112, a to aj v roamingu. Na základe zásady rovnosti by členské štáty mali zabezpečiť aj sprístupnenie informácií o polohe volajúceho najvhodnejšiemu stredisku tiesňového volania, aby bola možná účinná intervencia zo strany záchranných služieb.

Na splnenie tejto povinnosti členské štáty zaviedli celú škálu riešení prístupu určených pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím vrátane textovej komunikácie v reálnom čase, úplnej konverzácie[29], SMS, tiesňových aplikácií, internetových služieb, konverzných služieb, prístupu zo špeciálnych zariadení, e-mailu alebo faxu.

Najčastejšie zavedenou technológiou sú SMS, ktoré zabezpečujú obojsmernú textovú interakciu medzi osobou, ktorá kontaktuje záchranné služby, a strediskom tiesňového volania. SMS sú k dispozícii pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím v 22 členských štátoch[30] a v Nórsku.

Tiesňové aplikácie sú zavedené v 19 členských štátoch[31]. V závislosti od toho, ako sú navrhnuté, sa môžu zakladať na začatí tiesňového volania alebo SMS komunikácie, ale môžu takisto slúžiť ako platforma na poskytovanie komunikácie prostredníctvom textovej komunikácie v reálnom čase a úplnej konverzácie. Aplikácie môžu okrem toho poskytovať presné informácie o polohe získané z mobilného telefónu na základe údajov o polohe zo systému GNSS/WiFi (5 – 100 m).

Konverzné služby pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím môžu takisto konvertovať komunikáciu na prístup k záchranným službám. V súčasnosti však lokalizácia používateľa vo väčšine prípadov nie je v členských štátoch pre tieto prostriedky prístupu dostupná.

---

28 Článok 16 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/612 zo 6. apríla 2022 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie.

29 Ako sa vymedzuje v článku 2 kódexu EECC: 35. „úplná konverzačná služba“ je multimediálna konverzačná služba v reálnom čase, ktorá poskytuje v reálnom čase obojsmerný symetrický prenos pohyblivého obrazu, textu a hlasu medzi používateľmi v dvoch alebo vo viacerých lokalitách.

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.

Hoci v niektorých členských štátoch sú fax a e-mail naďalej k dispozícii ako prostriedky prístupu k záchranným službám, len ťažko ich možno považovať za rovnocenné. Nezabezpečujú rýchlu obojsmernú komunikáciu, ktorá je potrebná v prípade tiesne, v porovnaní s účinnosťou volania na linku 112. Okrem toho e-mail neumožňuje poskytovanie automatických informácií o polohe používateľa stredisku tiesňového volania.

Podľa článku 109 ods. 5 kódexu EECC sa vyžaduje, aby boli opatrenia týkajúce sa koncových používateľov so zdravotným postihnutím v súlade s právom Únie, ktorým sa harmonizujú požiadavky na prístup k výrobkom a službám[32], aby sa snažili zabezpečiť interoperabilitu v členských štátoch a, ak je to uskutočniteľné, vyhnúť sa predregistrácii na prístup k záchranným službám prostredníctvom alternatívnych spôsobov tiesňovej komunikácie. Okrem toho v Európskom akte o prístupnosti sa vyžaduje, aby okrem hlasovej komunikácie bola dostupná aj tiesňová komunikácia prostredníctvom textu v reálnom čase alebo, ak je k dispozícii aj video, synchronizovane vo forme úplnej konverzácie[33]. Hoci príslušné ustanovenia by už mali byť zavedené[34], vnútroštátne systémy stredísk tiesňového volania budú musieť zabezpečiť súlad s týmito požiadavkami[35] do 28. júna 2025 alebo odchylne do 28. júna 2027.

V súlade s článkom 109 ods. 7 kódexu EECC členské štáty okrem toho zabezpečia, aby boli koncoví používatelia náležite informovaní o existencii a používaní jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112, ako aj o jeho funkciách dostupnosti, a to aj prostredníctvom iniciatív osobitne určených pre osoby cestujúce medzi členskými štátmi a koncových používateľov so zdravotným postihnutím.

Na základe článku 109 ods. 5 kódexu EECC sa vyžaduje dostupnosť prístupu k záchranným službám bez predregistrácie. V prípade vnútroštátnych tiesňových aplikácií slúžiacich koncovým používateľom so zdravotným postihnutím by to znamenalo, že v navštívených členských štátoch EÚ by na prístup k záchranným službám používali svoje domovské aplikácie[36].

Nariadením o roamingu[37] sa zabezpečí, aby poskytovatelia roamingu informovali roamingových zákazníkov o alternatívnych prostriedkoch prístupu k záchranným službám prostredníctvom tiesňovej komunikácie, ktorá je povinná v navštívenom členskom štáte. V praxi to znamená, že koncoví používatelia dostanú automatickú správu s hypertextovým odkazom na bezplatný prístup k vyhradenej webovej stránke prístupnej pre osoby so zdravotným postihnutím, na ktorej sú uvedené tieto informácie.

Tradičné systémy stredísk tiesňového volania ešte nie sú schopné spracovať tiesňovú komunikáciu, ktorá je skutočne dostupná pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím. Na zavedenie najmodernejšej textovej komunikácie v reálnom čase a úplnej konverzácie je potrebná modernizácia systémov stredísk tiesňového volania na sieť

32 Európsky akt o prístupnosti, smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/882 zo 17. apríla 2019 o požiadavkách na prístupnosť výrobkov a služieb (Ú. v. EÚ L 151, 7.6.2019, s. 70).

33 Európsky akt o prístupnosti, článok 4 ods. 1 a oddiel IV písm. a) prílohy I.

34 Členské štáty mali Európsky akt o prístupnosti transponovať do 28. júna 2022.

35 Európsky akt o prístupnosti, článok 4 ods. 8 a oddiel V prílohy I.

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

37 Článok 15 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/612 zo 6. apríla 2022 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie.

prepojených stredísk tiesňového volania založenú výhradne na IP, ktorá by mohla primerane smerovať a spracúvať tiesňovú komunikáciu založenú na IP.

V delegovanom nariadení, ktoré sa prijme do 21. decembra 2022, Komisia navrhuje stanoviť požiadavky funkčnej rovnocennosti pre tiesňovú komunikáciu, ktorú budú používať koncoví používatelia so zdravotným postihnutím na prístup k záchranným službám.

Prehľad alternatívnych prostriedkov prístupu pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím, ktoré sú v súčasnosti zavedené v EÚ, je uvedený v prílohe.

10. ZÁVERY

Občania Únie sa už viac ako 30 rokov[38] spoliehajú na prístup k záchranným službám s použitím jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112. Malo by im to byť aj naďalej umožnené v digitálnom svete. Občania by mali mať možnosť využívať výhody úplného a včasného poskytovania kontextových informácií potrebných na riešenie núdzovej situácie. Vysoká úroveň pripojiteľnosti, ktorá je cieľom digitálnej transformácie Európy, ako sa uvádza v rozhodnutí Európskeho parlamentu a Rady z [… aktualizuje sa], ktorým sa stanovuje politický program Cesta k digitálnemu desaťročiu do roku 2030, prináša technologickú migráciu na technológie elektronických komunikačných služieb založené výhradne na IP používané občanmi, a to najmä pre osoby so zdravotným postihnutím. Migrácia z technológií s prepínaním okruhov na technológie s prepínaním paketov v elektronických komunikačných sieťach vedie k zavádzaniu hlasových služieb prostredníctvom multimediálneho IP podsystému založeného na pevných a mobilných riadených technológiách VoIP, ako sú prenos hlasu cez sieť LTE (VoLTE), prenos hlasu cez nové rádiové siete (VoNR v 5G) a prenos hlasu cez WiFi (VoWiFi). Technológie s prepínaním paketov umožňujú aj textové a video služby ako službu textu v reálnom čase a úplnú konverzačnú službu. Tieto komunikačné služby založené na IP nemožno poskytovať prostredníctvom tradičných sietí s prepínaním okruhov, ako sú siete 2G a 3G, v prípade ktorých prebieha vyraďovanie z prevádzky. Je preto potrebné uskutočniť aj migráciu tiesňovej komunikácie na technológie s prepínaním paketov. Z tejto správy vyplýva, že spracúvanie tiesňovej komunikácie, dostupnosť presných informácií o polohe volajúceho, dostupnosť rovnocenných prostriedkov prístupu pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím a prístup koncových roamingových používateľov zohrávajú významnú úlohu, pokiaľ ide o účinnosť a rýchlosť poskytnutia pomoci zo strany záchranných služieb. Potenciál digitálnych technológií sa dá využiť v plnej miere len vtedy, ak služby tiesňovej komunikácie a vnútroštátne systémy stredísk tiesňového volania dokážu využiť možnosti technologického pokroku.

Prechod na komunikáciu založenú výhradne na IP zároveň umožní využiť potenciál používania aplikácií, čo koncovým používateľom umožní používať rôzne prostriedky hlasovej, textovej a video komunikácie a poskytovať príslušné kontextové informácie strediskám tiesňového volania. Hoci niekoľko vnútroštátnych a regionálnych aplikácií tohto typu už existuje, v podmienkach roamingu nie sú interoperabilné so strediskami tiesňového volania navštívenej krajiny/regiónu. V budúcnosti by spolupráca medzi členskými štátmi a Komisiou, ako sa navrhuje v delegovanom nariadení, ktoré sa prijme do 21. decembra 2022, mohla umožniť interoperabilitu tiesňových aplikácií, vďaka čomu by boli dostupné

[38] 91/396/EHS: rozhodnutie Rady z 29. júla 1991 o zavedení jednotného európskeho čísla tiesňového volania (Ú. v. ES L 217, 6.8.1991).

v celej EÚ, podobne ako v prípade digitálneho COVID preukazu EÚ, ktorý sa zaviedol vytvorením brány EÚ pre prepojenie vnútroštátnych systémov[39].

Hlavné zistenia:

- Podiel tiesňových volaní na jednotné európske číslo tiesňového volania 112 predstavoval 56 % zo všetkých tiesňových volaní: z celkového počtu 270 miliónov tiesňových volaní uskutočnených v EÚ bolo 153 miliónov volaní na číslo 112. Odhaduje sa, že 2,3 milióna tiesňových volaní uskutočnili koncoví používatelia roamingu, pričom 1,5 milióna z týchto volaní bolo na číslo 112.

- Lokalizácia volajúcich na základe informácií z mobilného telefónu sa v EÚ naďalej zlepšovala. Od septembra 2022 zabezpečuje 22 členských štátov, Island a Nórsko, aby ich strediská tiesňového volania mohli prijímať informácie z pokročilej mobilnej lokalizácie. Len šesť členských štátov však potvrdilo, že pri koncových používateľoch roamingu sú k dispozícii informácie o polohe získané z mobilného telefónu. Navštívené členské štáty v dôsledku obmedzení v jurisdikcii a nedostatočnej kapacity na monitorovanie nedokážu pre koncových používateľov zabezpečiť bezplatný prenos informácií o polohe volajúceho. Cieľom revidovaného nariadenia o roamingu[40] je zabezpečiť, aby všetci koncoví používatelia mohli bezplatne využívať výhody presnej lokalizácie volajúceho.

- Koncoví používatelia so zdravotným postihnutím nemajú možnosť využívať plne rovnocenné prostriedky prístupu k záchranným službám, najmä v prípade roamingu. Keď títo koncoví používatelia nemajú možnosť zavolať na číslo 112, musia sa spoliehať na nejednotné národné riešenia. Tento stav je v rozpore s dostupnosťou harmonizovaného jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112 pre ostatných koncových používateľov a predstavuje významnú medzeru v dostupnosti záchranných služieb. Revidovaným nariadením o roamingu sa zabezpečí, aby všetci koncoví používatelia roamingu vrátane koncových používateľov so zdravotným postihnutím boli informovaní o alternatívnych prostriedkoch prístupu k záchranným službám v navštívenom členskom štáte.

Budúce opatrenia a čiastkové ciele:

- Členské štáty musia transponovať a zaviesť opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu s požiadavkami kódexu EECC, a najmä s článkom 109 o tiesňovej komunikácii a jednotnom európskom čísle tiesňového volania. Všetci koncoví používatelia vrátane koncových používateľov so zdravotným postihnutím by mali mať možnosť účinne požiadať záchranné služby o pomoc a túto pomoc dostať bez ohľadu na to, kde v Európskej únii sa nachádzajú.

- Aby sa zabezpečil účinný prístup k záchranným službám prostredníctvom tiesňovej komunikácie na jednotné európske číslo tiesňového volania 112, Komisia na základe mandátu stanoveného v článku 109 ods. 8 kódexu EECC navrhla delegované

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

[40] Článok 3 ods. 6 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/612 zo 6. apríla 2022 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie.

nariadenie, ktoré sa prijme do 21. decembra 2022,. Cieľom delegovaného nariadenia je zlepšiť účinnosť tiesňovej komunikácie uložením týchto opatrení:

- stanovením parametrov, ktoré musia príslušné regulačné orgány zohľadniť pri stanovovaní kritérií presnosti a spoľahlivosti informácií o polohe volajúceho,

- stanovením požiadaviek funkčnej rovnocennosti pre tiesňovú komunikáciu, ktorú budú využívať koncoví používatelia so zdravotným postihnutím na prístup k záchranným službám,

- stanovením požiadaviek, pokiaľ ide o účinné smerovanie komunikácie,

- s cieľom zabezpečiť technickú uskutočniteľnosť bezproblémového prístupu v celej EÚ sa členské štáty v nariadení vyzývajú, aby spolupracovali s Komisiou pri určení spoločných požiadaviek na interoperabilitu, ktorými by sa v roamingu umožnilo smerovanie tiesňovej komunikácie založenej na mobilných aplikáciách do najvhodnejšieho strediska tiesňového volania,

- s cieľom zabezpečiť prístup k záchranným službám prostredníctvom tiesňovej komunikácie s najvhodnejším strediskom tiesňového volania v súvislosti s technologickou migráciou na siete založené výhradne na IP sa v nariadení od členských štátov vyžaduje, aby vypracovali a zaslali Komisii plán modernizácie vnútroštátneho systému stredísk tiesňového volania, aby boli schopné prijímať tiesňovú komunikáciu, reagovať na ňu a spracúvať ju prostredníctvom technológie s prepínaním paketov,

- vyžadovaním, aby členské štáty oznamovali a poskytovali Komisii aktuálne informácie o povinnostiach stanovených v nariadení.

PRÍLOHA – ALTERNATÍVNE PROSTRIEDKY PRÍSTUPU K ZÁCHRANNÝM SLUŽBÁM V ČLENSKÝCH ŠTÁTOCH EÚ A KRAJINÁCH EHP

	Funkcia dostupná
	Funkcia nedostupná

	Prostriedky prístupu	Interaktívne	Poloha používateľa	Bez registrácie	Bezplatné	Dostupné v roamingu	Bezplatný roaming	Počet prístupov
AT	SMS na dlhé číslo							
	fax na dlhé číslo							173
	e-mail							
	aplikácia							241
BE	SMS na krátke číslo							–
	aplikácia (112.be)							–
	fax na číslo 112 alebo 101							–
BG	aplikácia (112 Bulharsko)							11
	internetová služba							
CY	SMS na číslo 112							697
	RTT (prostredníctvom cyperskej aplikácie 112)							15
CZ	SMS na číslo 112							255
	aplikácia (záchranka)							–
	internetový tiesňový prístup							–
	konverzná služba všeobecnej dostupnosti							–
	špecializovaná tiesňová konverzná služba							–
	špecializované zariadenia z pevne stanovených miest							0
	špecializované mobilné zariadenia							0
	e-mail							–
	fax na dlhé číslo							–
	iné							–
DE	fax na číslo 112							–
	aplikácia							4 597*
	všeobecná konverzná služba							–
	špecializovaná konverzná služba							650
DK	SMS na dlhé číslo							–

	Prostriedky prístupu	Interaktívne	Poloha používateľa	Bez registrácie	Bezplatné	Dostupné v roamingu	Bezplatný roaming	Počet prístupov
	konverzná služba všeobecnej dostupnosti							–
	tiesňová aplikácia							–
EE	SMS na číslo 112							891
EL	SMS na číslo 112							–
	e-mail							–
	fax na krátke číslo							–
ES	regionálna SMS na dlhé číslo							451
	špecializovaná tiesňová konverzná služba (videohovor)							200
	regionálne špecializované tiesňové konverzné služby (volanie na bezplatnú linku + SMS/chat)							350
	regionálne špecializovaná tiesňová konverzná služba (volanie na číslo 112 + SMS/chat)							2 000
	regionálne špecializované zariadenia z pevne stanovených miest							–
	aplikácia							200
FI	SMS na číslo 112							4,520
FR	SMS na číslo 114							13,000
	fax na číslo 114							–
	e-mail							–
	aplikácia							–
	internetový tiesňový prístup							–
	RTT ako sieťová služba (www.info.urgence114.fr)							–
	RTT ako služba v aplikácii (www.info.urgence114.fr)							–
	špecializovaná tiesňová konverzná služba							–
	špecializované zariadenia z pevne stanovených miest (114)							–
HR	SMS na číslo 112							14
	fax na číslo 112							0
HU	SMS na číslo 112							20,523
	aplikácia (112-SOS)							
IE	SMS na číslo 112							1,279
	špecializovaná tiesňová konverzná							0

	Prostriedky prístupu	Interaktívne	Poloha používateľa	Bez registrácie	Bezplatné	Dostupné v roamingu	Bezplatný roaming	Počet prístupov
	služba							
	konverzná služba všeobecnej dostupnosti							0
IT	aplikácia (Flag Mii)							–
	aplikácia (Where ARE U)							–
	špecializovaná tiesňová konverzná služba							350
LT	SMS na číslo 112							36,630
	aplikácia (112 app)							157
LU	SMS na číslo 112 a 113							–
	aplikácie (GouvAlert, Echo 112)							–
	špecializované pevné zariadenia							–
	e-mail							–
	fax na číslo 112							–
LV	SMS na číslo 112							5 965
	tiesňová aplikácia							–
MT	SMS na dlhé číslo							6
	aplikácia 112.mt							228
	internetová služba 112.mt							
	RTT prostredníctvom siete (dlhé číslo)							
	RTT prostredníctvom aplikácie							
	nahlasovanie cez 112.mt							
NL	RTT prostredníctvom aplikácie (112NL)							–
	internetový tiesňový prístup							–
	SMS na číslo 112							–
	špecializovaná tiesňová konverzná služba							–
	konverzná služba všeobecnej dostupnosti							–
PL	aplikácia (Alarm 112)							1 475
PT	SMS na dlhé číslo							–
	tiesňová aplikácia							38
RO	SMS na číslo 113							51
SE	SMS na číslo 112							112
	špecializované pevné zariadenia							0

	Prostriedky prístupu	Interaktívne	Poloha používateľa	Bez registrácie	Bezplatné	Dostupné v roamingu	Bezplatný roaming	Počet prístupov
	všeobecná konverzná služba							792
SI	SMS na číslo 112							36 739
	internetový tiesňový prístup							–
SK	SMS na číslo 112							–
	aplikácia (155.sk)							31
NO	SMS na číslo 112							–

*od 28. septembra 2021