ЕВРОПЕЙСКА
КОМИСИЯ

Брюксел, 16.12.2022 г.
COM(2022) 724 final

ДОКЛАД НА КОМИСИЯТА ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТА

относно ефективността на прилагането на единния европейски номер за спешни повиквания „112“

1. ВЪВЕДЕНИЕ

С настоящия доклад се извършва преглед относно ефективността на прилагането на единния европейски номер за спешни повиквания „112“ в съответствие с член 109, параграф 4 от Европейския кодекс за електронни съобщения[1] (ЕКЕС). Докладът е основан на отговорите на държавите членки и на Норвегия на въпросника[2], представен на Комитета по съобщенията (COCOM)[3], относно осъществяването на спешни повиквания и въвеждането на европейския номер за спешни повиквания „112“. Настоящото събиране на данни е петнадесето по рода си, като тази дейност се провежда от службите на Комисията от 2007 г. насам.

Съгласно член 109, параграф 4 от ЕКЕС до 21 декември 2020 г. и на всеки две години след това Комисията е длъжна да представя доклад на Европейския парламент и на Съвета относно ефективността на прилагането на единния европейски номер за спешни повиквания „112“. Първият такъв доклад беше публикуван на 21 декември 2020 г.[4].

Събраните данни се отнасят до конкретни въпроси, които служат да се оцени нивото на прилагане на изискванията, залегнали в законодателството на ЕС, както и подобрението на националните системи на обществените центрове за приемане на спешни повиквания (PSAP). Отчетният период за количествените данни[5] (например брой на спешните повиквания към номер „112“) е от 1 януари 2021 г. до 31 декември 2021 г. Когато се оценява наличността на дадена система (например внедряване на решение за установяване на местоположението на обаждащото се лице, приложение и др.), в настоящия доклад се използва най-новата налична информация. На 4 април държавите членки и наблюдателите в COCOM от държавите кандидатки и държавите от ЕИП бяха приканени да представят своите отговори до 31 май 2022 г.

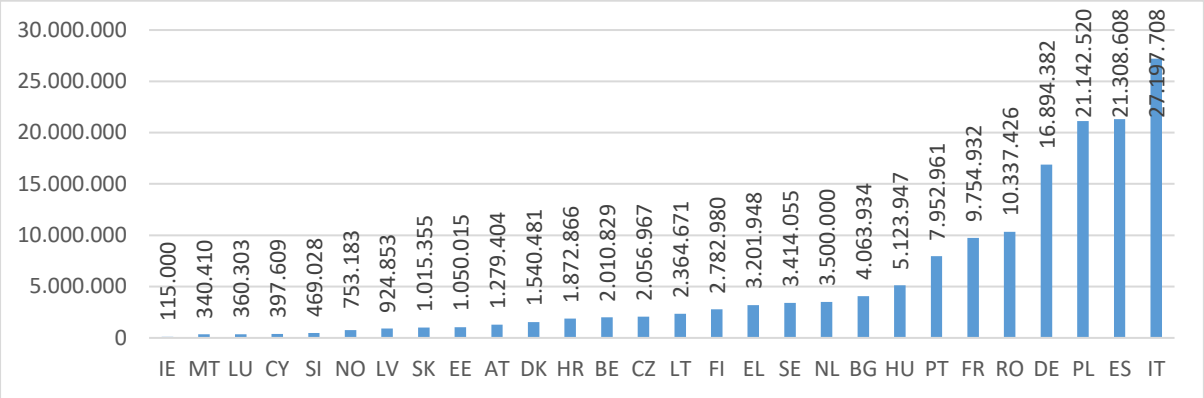
Държавите членки бяха приканени да разработят свои инструменти за измерване, с които да осъществяват мониторинг на редица показатели, за да представят точни данни относно функционирането на техните системи за спешни повиквания. Навсякъде в доклада, когато някои държави членки не се споменават във връзка с качествена или количествена оценка, това означава, че на службите на Комисията не са били предоставени съответните данни.

2. ПОВИКВАНИЯ КЪМ НОМЕР „112“

През 2021 г. повикванията към единния европейски номер за спешни повиквания „112“ са се увеличили с 3 % до 153 милиона в сравнение с 2019 г. Междувременно общият брой на спешните повиквания, включително към националните номера за спешни повиквания, когато те все още се използват, е останал на стабилно равнище от 270

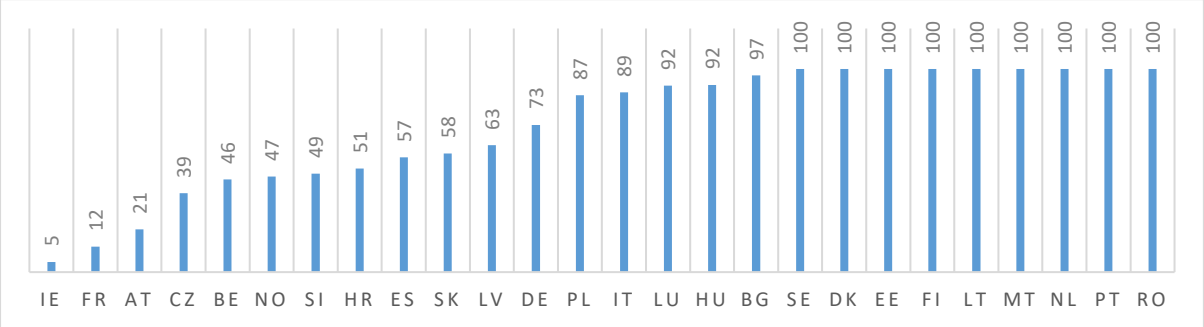
[1] Директива (ЕС) 2018/1972 на Европейския парламент и на Съвета от 11 декември 2018 г. за установяване на Европейски кодекс за електронни съобщения (ОВ L 321, 17.12.2018 г., стр. 36).
[2] COCOM22-01
[3] Комитет по съобщенията, създаден въз основа на член 118 от ЕКЕС.
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2020-report-effectiveness-implementation-european-emergency-number-112
[5] Количествените данни се събират на всеки две години и се отнасят само за годината, непосредствено предхождаща доклада, за да се облекчи административната тежест за докладващите органи.

милиона. Повикванията към номер „112“ са представлявали 56 % от всички спешни повиквания през 2021 г.



Фигура 1. Брой повиквания към номер „112“

Номер „112“ е единният номер за спешни повиквания в Дания, Естония, Малта, Нидерландия, Португалия, Румъния, Финландия и Швеция. Само 23 % от повикванията към номер „112“ в ЕС обаче се осъществяват в тези държави. По-голямата част от повикванията към номер „112“ се осъществяват в държави членки, в които все още се използват национални номера. В тези държави членки използването на единния европейски номер за спешни повиквания варира в широки граници — от 5 % в Ирландия до 97 % в България.



Фигура 2. Процент на повикванията към номер „112“

Броят на повикванията към номер „112“ зависи от нивото на осведоменост на крайните ползватели за наличието на номер „112“, но и от същевременното съществуване на „заварени“ национални номера.

В държавите, в които всяка служба за спешно реагиране разполага със свой собствен PSAP, следва да се гарантира, че повикванията към номер „112“ се прехвърлят и обработват ефективно от най-подходящата служба за спешно реагиране в съответствие с член 109, параграф 3 (а по-рано — с член 26) от Директивата за универсалната услуга[6]. Прилагането на националните системи на PSAP в съответствие със съвременното технологично равнище гарантира взаимосвързаност и резервен капацитет при обработването както на повиквания към номер „112“, така и на

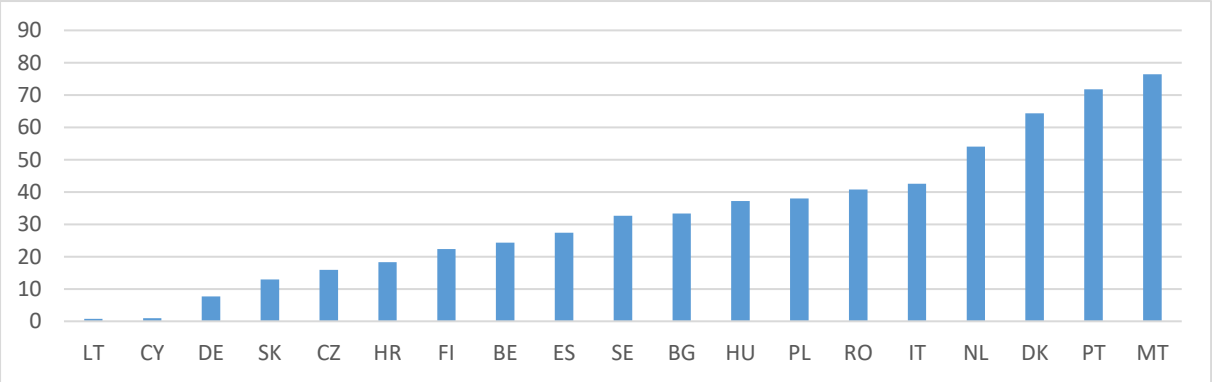
[6] Директива 2002/22/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 7 март 2002 г. относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги (Директива за универсалната услуга) (ОВ L 108, 24.4.2002 г., стр. 51—77).

повиквания към националните номера, като същевременно се осигурява достъп до всички съответни служби за спешно реагиране. Такива системи следва да включват функция за маршрутизация, пригодена към миграцията към технологии за комуникация с комутация на пакети, която гарантира, че всички спешни повиквания — обаждания, текстови съобщения, видео, включително с произход от доставчици на услуги за електронни съобщения, независещи от мрежи — се обработват от най-подходящия PSAP.

Повикванията от мобилни телефони са били много повече от броя на повикванията от стационарни телефони. Средно 78 % от повикванията през 2021 г. са били осъществени от мобилни телефони. Използването на мобилни телефони за осъществяване на спешни повиквания обаче варира значително сред отделните държави членки — от 42 % в Люксембург и 63 % в Германия до 96 % в Кипър и 99 % в Чешката република.

Нарастващото навлизане на мобилни телефони, и по-специално на смартфони, показва колко е важно да се осигури достъп до службите за спешно реагиране по време на движение, по-специално в контекста на миграцията към Voice over Long Term Evolution (VoLTE) и Voice over Wi-Fi (VoWiFi). Освен това то демонстрира, че нарастващото количество данни и характеристики, извлечени както от мрежата, така и от телефонния апарат на крайния ползвател, може да повиши ефективността на спешните повиквания (например местоположението на обаждащото се лице, текст и видео за крайни ползватели с увреждания, вертикално местонахождение (ос z) и други контекстуални данни).

Процентът на фалшивите повиквания[7] от общия брой на спешните повиквания все още варира значително сред държавите членки[8], като в Малта достига 76 %. Някои държави членки не позволяват повиквания от телефони без SIM карти, за да се намали рискът от фалшиви повиквания, които потенциално биха могли да натоварят системата на PSAP. Осигуряването на достъп до службите за спешно реагиране от телефони без SIM карти обаче е задължително в повечето държави членки (20)[9].



Фигура 3. Фалшиви повиквания към номера за спешни повиквания (%)

[7]Фалшиви повиквания са повикванията, при които няма последваща намеса или помощ от PSAP или от службите за спешно реагиране. Не се считат за фалшиви повиквания онези повиквания за съобщаване за спешен случай, за който вече е задействана интервенция или помощ от страна на PSAP и съответно не се задейства отделна интервенция или помощ.

[8] 19 държави членки представиха информация относно фалшиви повиквания.

[9] Австрия, Гърция, Дания, Естония, Ирландия, Испания, Италия, Кипър, Латвия, Литва, Люксембург, Малта, Нидерландия, Полша, Португалия, Словакия, Унгария, Финландия, Чехия, Швеция.

Съгласно член 109 от ЕКЕС държавите членки могат да предвидят други средства за осъществяване на спешни повиквания, различни от повиквания към номер „112“. Понастоящем държавите членки внедряват като алтернативни средства за достъп, налични за всички крайни ползватели, повиквания на основата на кратки текстови съобщения и на приложения.

16 държави членки са предвидили възможност за спешни повиквания на основата на кратки текстови съобщения за всички крайни ползватели[10]. В 11 държави[11] спешните кратки текстови съобщения се изпращат към номер „112“. Броят на спешните повиквания чрез кратки текстови съобщения варира значително в зависимост от нивото на популяризиране на този вид спешни повиквания — от ограничен брой до десетки хиляди. 13 държави членки[12] потвърждават, че изпращането на спешни кратки текстови съобщения е гарантирано безплатно.

В допълнение към възможността за осъществяване на достъп до службите за спешно реагиране чрез обаждане на номер „112“ 18 държави членки[13] са внедрили национални или регионални приложения, достъпни за всички крайни ползватели[14], които позволяват осъществяването на спешни повиквания. В зависимост от начина, по който са проектирани, тези средства за достъп позволяват на крайните ползватели да споделят допълнителна информация с PSAP, като предоставят информация за местоположението, извлечена от телефонния апарат, или осигуряват възможност за комуникация с PSAP въз основа на текстови съобщения. Белгия, Кипър, Германия и Полша потвърдиха, че трафикът на данни, генериран от приложението за спешни повиквания, е с нулева ставка.

В случай на произшествие повикванията по системата eCall, отправени от автомобили с възможност за осъществяване на спешно повикване към номер „112“, следва да се маршрутизират по подходящ начин към най-подходящия PSAP. Общо 421 000 повиквания по системата eCall бяха докладвани от 27 държави членки и Норвегия.

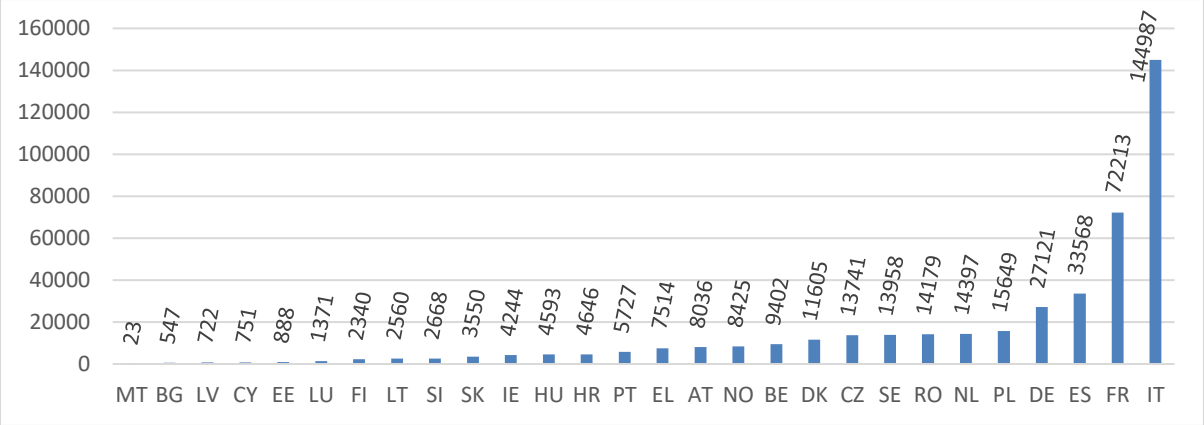
[10] В някои държави членки изпращането на кратки текстови съобщения е внедрено изключително за крайни ползватели с увреждания, както е посочено в раздел 8.

[11] Гърция, Естония, Ирландия, Исландия, Латвия, Литва, Люксембург, Словакия, Словения, Финландия, Хърватия.

[12] Австрия, Белгия, Гърция, Естония, Ирландия, Кипър, Латвия, Литва, Люксембург, Словакия, Словения, Унгария, Хърватия.

[13] Австрия (на регионално равнище), Белгия, Дания, Италия, Кипър, Латвия, Люксембург, Малта, Полша, Румъния, Словакия, Финландия, Чехия, Швеция.

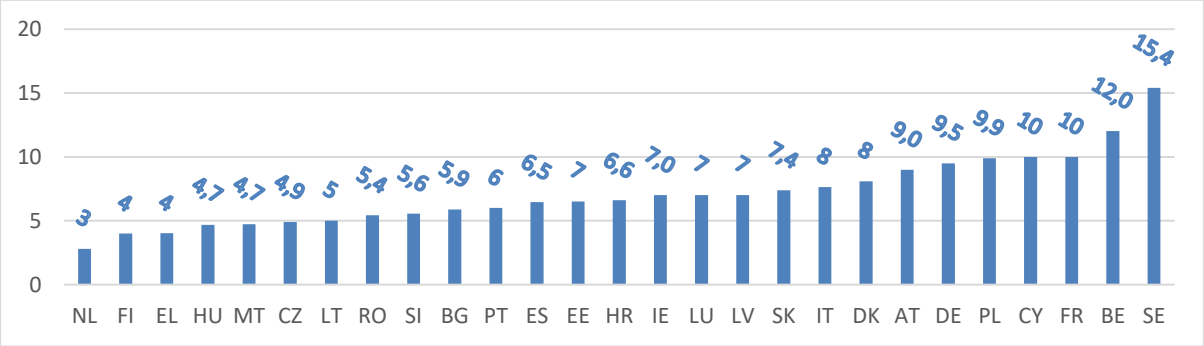
[14] В някои държави членки комуникацията чрез използване на приложение е внедрена изключително за крайни ползватели с увреждания, както е посочено в раздел 8.



Фигура 3. Брой повиквания по системата eCall, осъществени в ЕС

3. ВРЕМЕ ЗА ОТГОВОР[15]

25 държави членки докладваха, че за да се свърже обаждащото се лице със службите за спешно реагиране, са необходими до 10 секунди средно време за отговор.

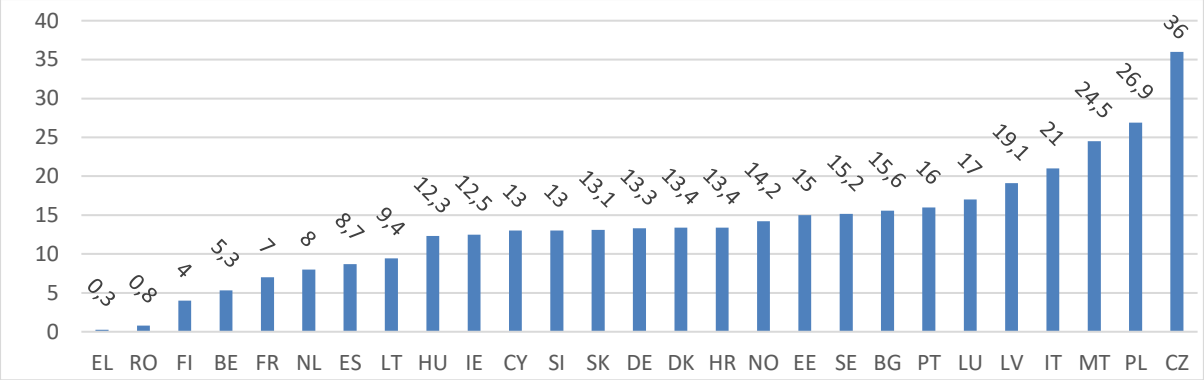


Фигура 4. Средно време за отговор на спешни повиквания (в секунди)

4. ПРОЦЕНТ НА ПРЕУСТАНОВЕНИ ПОВИКВАНИЯ

27 респонденти докладваха[16] за повикванията, които достигат комутаторите на PSAP, но биват преустановени преди да отговори човек оператор. Преустановяването на повиквания може да се дължи на проблеми с мрежата, претоварване с повиквания, технически неизправности, капацитет за обработване, затваряне на телефона от обаждащото се лице (възможно набиране на номера погрешка) и др. Докато неволните повиквания и затварянето на телефона от обаждащото се лице са извън контрола на операторите, обслужващи системата на PSAP, липсата на капацитет за обработване демонстрира неуспех за отговор и обработване по подходящ начин на повиквания към номер „112“ на националната система на PSAP.

[15] Времето от момента, в който спешното повикване достигне комутатора от първото ниво на PSAP, до момента, в който човек оператор в PSAP отговори на повикването.
[16] Австрия не докладва такива данни.



Фигура 5. Процент на преустановени повиквания към номерá за спешни повиквания

Макар че поведението на крайните ползватели и проблемите с мрежата действително влияят както на времето за отговор, така и на процента на преустановените повиквания, организацията и капацитетът на националната система на PSAP са от решаващо значение за ефективността при обработването на спешни обаждания и на спешни повиквания чрез алтернативни средства за достъп. За да се осигури ефект на лоста за технологичните развития, в няколко държави — членки на ЕС, понастоящем се внедряват изцяло базирани на IP мрежи от взаимосвързани PSAP с цел да се гарантира ефективно използване на ресурсите и преди всичко ефективно обработване на всички спешни повиквания.

5. НАЛИЧИЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА МЕСТОПОЛОЖЕНИЕТО НА ОБАЖДАЩОТО СЕ ЛИЦЕ

Съгласно член 109 от ЕКЕС е задължително за най-подходящия PSAP да е налична както базирана на мрежата информация за местоположението, така и получена от телефонния апарат[17] информация за местоположението, която е по-точна.

В повечето от докладващите държави членки[18] в по-малко от 3 % от повикванията липсва базирана на мрежата информация за местоположението на обаждащото се лице. По-високи проценти на непредоставяне на информация за местоположението на обаждащото се лице бяха докладвани за Нидерландия (3 %), Естония (4 %), Португалия (5 %), Ирландия (5,5 %), Италия (9,4 %), Испания (12,3 %), Хърватия (13,8 %) и Латвия (21 %).

14 държави членки и Норвегия[19], по-специално където е внедрено решение за усъвършенствана мобилна локализация (AML)[20], докладваха за наличието на получена от телефонния апарат информация за местоположението на обаждащото се лице. Дори

[17]Докато точността на базираното на мрежата местоположение може да варира между 50 m и 40 000 m, получената от телефонния апарат информация показва много по-точно местоположението в рамките на 5 m.

[18]18 държави представиха съответните данни: България, Дания, Естония, Ирландия, Испания, Италия, Латвия, Литва, Малта, Нидерландия, Португалия, Румъния, Словения, Унгария, Франция, Хърватия, Чехия и Швеция.

[19]Местоположението на обаждащото се лице не е налично в следните проценти от случаите: Португалия (1 %), Хърватия (2 %), Унгария (2,9 %), Словения (5 %), Швеция (20 %), Дания (23,7 %), Норвегия (30 %), Румъния (33,9 %), Литва (38 %), Малта (40,4 %), Естония (46 %), Ирландия (48 %), Чехия (50 %), България (68,2 %), Италия (94,2 %)

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

където националната система на PSAP е модернизирана, така че да приема AML, все още за голям брой от повикванията не може да се използва тази изключително точна информация за местоположението. Освен установяването на местоположението на крайния ползвател, който осъществява повикване към номер „112“, държавите членки биха могли също така да направят възможно използването на AML за спешни повиквания под формата на кратки текстови съобщения.

При възникване на спешен случай крайните ползватели, които използват роуминг, докато посещават други държави членки, потенциално могат да се окажат в по-уязвимо положение, тъй като може да не са в състояние да опишат точно местоположението си. Макар че AML е внедрена в 22 държави членки, Исландия и Норвегия, само 6 държави членки потвърдиха, че за използващите роуминг крайни ползватели е налична информация за местоположението, получена от телефонния апарат[21].

Високата степен на навлизане на смартфоните повишава ефективността на спешните повиквания чрез наличието на точна информация за местоположението на обаждащото се лице. Регламентът относно роуминга[22] изисква достъпът до службите за спешно реагиране да бъде възможен чрез прозрачност на равнището на роуминг достъпа на едро между роуминг партньорите, чрез обмен на техническа и регулаторна информация, за да се гарантира предоставянето на роуминг клиентите на спешни повиквания и на информация за определяне на местоположението на обаждащото се лице.

6. ТОЧНОСТ И НАДЕЖДНОСТ НА ИНФОРМАЦИЯТА ЗА МЕСТОПОЛОЖЕНИЕТО НА ОБАЖДАЩОТО СЕ ЛИЦЕ

Съгласно член 109, параграф 6 от ЕКЕС държавите членки трябва да установят критерии за точността и надеждността на информацията за определяне на местоположението на обаждащото се лице. 18 държави членки[23] и Норвегия докладваха за критериите за определяне на местоположението на обаждащото се лице, установени в националното законодателство. Освен това Делегиран регламент 2019/320[24] има за цел да подкрепи целите на политиката, определени в ЕКЕС, като възложи на производителите на смартфони да гарантират, считано от 17 март 2022 г., че в спешните повиквания са налични данни от глобалните навигационни спътникови системи (ГНСС), най-малкото данни от програмата „Галилео“ на ЕС, както и данни от безжичните локални мрежи. Това позволява да се установи местоположението на смартфона и съответно на лицето, у което се намира, с подходяща и ефективна степен на точност.

Базирано на мрежата местоположение

[21] Гърция, Люксембург, Румъния, Финландия и отчасти в Белгия и Швеция

[22] Член 3, параграф 6 от Регламент (ЕС) 2022/612 на Европейския парламент и на Съвета от 6 април 2022 г. относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза.

[23] Белгия, България, Германия, Испания, Италия, Кипър, Латвия, Литва, Малта, Нидерландия, Полша, Португалия, Румъния, Словакия, Словения, Унгария, Чехия и Швеция.

[24] Делегиран регламент (ЕС) 2019/320 на Комисията от 12 декември 2018 г. за допълнение на Директива 2014/53/ЕС на Европейския парламент и на Съвета относно прилагането на съществените изисквания, посочени в член 3, параграф 3, буква ж) от посочената директива, за да се гарантира определянето на местоположението на лицата, които осъществяват спешни повиквания от мобилни устройства (ОВ L 55, 25.2.2019 г., стр. 1—3).

Във всички държави членки, както и в Норвегия, за повиквания от стационарни мрежи местоположението на обаждащото се лице се предоставя под формата на адреса на инсталацията или улицата/пощенския адрес/адреса за фактуриране на страната, осъществяваща повикването.

Всички държави членки докладваха, че за повиквания от мобилни мрежи местоположението се предоставя под формата на идентификационния номер на клетката/сектора, което позволява висока надеждност на данните, представени на оператора на PSAP. Отчетената точност варира от 500 m до 40 km в зависимост от гъстотата на мрежата, т.е. градски или селски район. По-точните мобилни решения за базирано на мрежата местоположение, които се използват, са компенсиране на закъснението (timing advance), време за двупосочно предаване (round trip time) или идентификационен номер на сектора. Тези методи за позициониране подобряват значително точността на базираното на мрежата местоположение, като в някои случаи се достига точност до 50 m.

Решения за получено от телефонния апарат местоположение

Що се отнася до решенията за получено от телефонния апарат местоположение, държавите членки докладваха за два варианта на изпълнение, описани по-долу.

а) Решение за усъвършенствана мобилна локализация (AML)

AML може да подобри нивото на точност до 4000 пъти, като осигури точност в рамките на 100 m[25]. Това решение не пренебрегва предоставената от мрежата информация за местоположението въз основа на идентификационния номер на клетката, а вместо това я допълва с получена от телефонния апарат информация за местонахождението въз основа на ГНСС или безжичните локални мрежи. 22 държави членки[26], Исландия и Норвегия докладваха за разполагането на AML на своя територия.

б) Информация за местоположението, получена от телефонния апарат посредством приложение за спешни повиквания

Приложенията за спешни повиквания, внедрени на национално или регионално равнище, позволяват получаването на по-точна информация за местоположението на обаждащото се лице, основана на възможностите на смартфона във връзка с ГНСС или безжичните локални мрежи, в сравнение с информацията, която се получава от базирани на мрежата решения.

За разлика от AML обаче тези приложения изискват предварително действие от самото лице, тъй като те трябва да бъдат свалени на смартфона. Предаването на данни за местоположението е възможно само при активна връзка за пренос на данни.

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

[26] Белгия, България, Германия, Гърция, Дания, Естония, Ирландия, Испания, Италия, Латвия, Литва, Малта, Нидерландия, Португалия, Румъния, Словения, Унгария, Финландия, Франция, Хърватия, Чехия и Швеция.

Съгласно делегирания регламент, който трябва да бъде приет до 21 декември 2022 г., Комисията предлага мерки за определяне на параметрите, които компетентните регулаторни органи трябва да вземат предвид при определянето на критериите за точност и надеждност на информацията за местоположението на обаждащото се лице.

7. СРЕДНО ВРЕМЕ, НЕОБХОДИМО ЗА ПРИЕМАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА МЕСТОПОЛОЖЕНИЕТО НА ОБАЖДАЩОТО СЕ ЛИЦЕ ОТ ОПЕРАТОРА НА НОМЕР „112“

Вследствие на прилагането на метода „push“ или на автоматичния метод „pull“ всички държави членки докладваха за почти мигновено (до 10 секунди) предоставяне на *базирано на мрежата местоположение на обаждащото се лице*.

Поради присъщата си архитектура технологиите за *получено от телефонния апарат местоположение* разчитат на скоростта, с която телефонният апарат извлича съответните параметри за местоположение от сигналите на ГНСС или безжичната локална мрежа. Въз основа на докладите на 15 държави членки бе потвърдено, че осигуряването на получено от телефонния апарат местоположение би могло да варира от почти мигновено до 26 секунди.

Съгласно член 109, параграф 6 от ЕКЕС държавите членки са длъжни да гарантират, че на най-подходящия PSAP незабавно се предоставя както базирана на мрежата информация за местоположението, така и получена от телефонния апарат информация за местоположението на обаждащото се лице. С делегирания регламент, който трябва да бъде приет до 21 декември 2022 г., Комисията предлага мерки, които гарантират ефективна маршрутизация на контекстуалните данни, включително информацията за местоположението на обаждащото се лице.

8. ДОСТЪП ДО СЛУЖБИТЕ ЗА СПЕШНО РЕАГИРАНЕ В СЛУЧАЙ НА РОУМИНГ В ЕС

Всички държави членки докладваха, че в случай на роуминг повиквания е наличен достъп до номер „112“ и базирана на мрежата информация за местоположението на обаждащото се лице.

11 държави членки[27] представиха информация относно броя повиквания към номер „112“, осъществени от използващи роуминг крайни ползватели. На тези държави членки се пада една трета от спешните повиквания към номер „112“. Въз основа на тези данни може да се екстраполира, че 1,06 % от всички повиквания към номер „112“ се осъществяват от използващи роуминг крайни ползватели, което означава приблизително 1,5 милиона повиквания към номер „112“ в ЕС. Изчислено е, че 800 000 повиквания са осъществени от използващи роуминг крайни ползватели към национални номера за спешни повиквания, когато те се използват. Поради това консолидираното изчисление показва, че през отчетния период са осъществени общо 2,3 милиона спешни повиквания от използващи роуминг крайни ползватели.

Наличните данни потвърждават, че използващите роуминг крайни ползватели не се ползват от безплатно предаване на получена от телефонния апарат информация за

[27] България, Естония, Италия, Кипър, Люксембург, Малта, Румъния, Словения, Хърватия, Чехия, Швеция.

местоположението, както е обяснено в раздел 4. Само 6 държави членки потвърдиха наличието на получена от телефонния апарат информация за местоположението за използващите роуминг крайни ползватели. Регламентът за роуминга[28] ще гарантира, че базата данни на ОЕРЕС относно средствата за достъп до службите за спешно реагиране информира операторите, националните регулаторни органи и, когато е приложимо, други компетентни органи относно средствата за достъп до службите за спешно реагиране, които са възможни във всяка държава членка и които са технически осъществими, за да бъдат използвани от роуминг клиентите.

9. ДОСТЪП ДО СЛУЖБИТЕ ЗА СПЕШНО РЕАГИРАНЕ ЗА КРАЙНИ ПОЛЗВАТЕЛИ С УВРЕЖДАНИЯ

В съответствие с член 109, параграф 5 от ЕКЕС държавите членки са длъжни да гарантират, че крайните ползватели с увреждания могат да имат достъп до служби за спешно реагиране наравно с другите крайни ползватели Приложените решения за достъпност следва да възпроизвеждат (са равностойни на) двупосочните гласови съобщения, гарантирани в случай на повикване на номер „112“, включително в роуминг. Чрез осигуряване на равностойност държавите членки следва също да гарантират, че на най-подходящия PSAP се предоставя информация за местоположението на обаждащото се лице, така че да се даде възможност за ефективна интервенция на службите за спешно реагиране.

За да изпълнят това задължение, държавите членки са въвели широк набор от решения за достъпност, предназначени за крайни ползватели с увреждания, включително услуги за текст в реално време, цялостен разговор[29], кратки текстови съобщения, приложения за спешни повиквания, уеб услуги, услуги за предаване, достъп от специални устройства, електронна поща или факс.

Най-често използваната технология са кратките текстови съобщения, които осигуряват двупосочно взаимодействие на основата на текст между лицето, което известява службите за спешно реагиране, и PSAP. Кратките текстови съобщения са достъпни за крайни ползватели с увреждания в 22 държави членки[30] и Норвегия.

Приложенията за спешни повиквания са внедрени в 19 държави членки[31]. В зависимост от начина, по който тези приложения са проектирани, те се основават на осъществяване на спешни повиквания или на комуникация под формата на кратки текстови съобщения, но могат да служат и като платформа за осигуряване на комуникации под формата на текст в реално време и цялостен разговор. Освен това приложенията могат да предоставят точна информация за местоположението, получена

[28] Член 16 от Регламент (ЕС) 2022/612 на Европейския парламент и на Съвета от 6 април 2022 г. относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза.

[29]Съгласно определението в член 2 от ЕКЕС: „35) „услуга за цялостен разговор“ означава мултимедийна услуга за разговор в реално време, която осигурява двупосочно симетрично предаване в реално време на видеокартини, текст и глас в реално време между ползватели, намиращи се на две или повече места“.

[30] Австрия, Белгия, Гърция, Дания, Естония, Ирландия, Кипър, Латвия, Литва, Люксембург, Малта, Нидерландия, Португалия, Румъния, Словакия, Словения, Унгария, Финландия, Франция, Хърватия, Чехия, Швеция.

[31] Австрия, Белгия, България, Германия, Дания, Испания, Италия, Кипър, Латвия, Литва, Люксембург, Малта, Нидерландия, Полша, Португалия, Словакия, Унгария, Франция, Чехия.

от телефонния апарат, въз основа на данни за позициониране от ГНСС/безжичните локални мрежи (5—100 m).

Услугите за пренасочване за крайни ползватели с увреждания също е възможно да пренасочат повикване, за да се осъществи достъп до службите за спешно реагиране. Понастоящем обаче информацията за местоположението на ползвателя в повечето случаи не е достъпна за това средство за достъп в държавите членки.

Въпреки че факсът и електронната поща остават на разположение като средство за достъп до службите за спешно реагиране в някои държави членки, те трудно биха могли да се считат за равностойни. Те не гарантират бърза двупосочна комуникация, каквато е необходима при спешни случаи, за разлика от ефективността на повикването към номер „112“. Освен това електронната поща не позволява на PSAP да се предоставя автоматично информация за местоположението на ползвателя.

Член 109, параграф 5 от ЕКЕС изисква мерките за крайните ползватели с увреждания да са в съответствие с правото на Съюза за хармонизиране на изискванията за достъпност на продукти и услуги[32] и има за цел да гарантира оперативна съвместимост между държавите членки и, когато е осъществимо, избягване на предварителната регистрация за достъп до службите за спешно реагиране чрез алтернативни средства за спешни повиквания. Освен това Европейският акт за достъпността (ЕАД) изисква в допълнение към гласовите повиквания да са налични и спешни повиквания чрез текст в реално време или, когато има възможност за видеовръзка, да са синхронизирани като цялостен разговор[33]. Въпреки че съответните разпоредби следва вече да са въведени[34], националните системи за PSAP ще трябва да започнат да отговарят на тези изисквания[35] до 28 юни 2025 г. или чрез дерогация — до 28 юни 2027 г.

Освен това в съответствие с член 109, параграф 7 от ЕКЕС държавите членки са длъжни да гарантират, че крайните ползватели са надлежно информирани за съществуването и използването на единния европейски номер за спешни повиквания „112“, както и за неговите характеристики по отношение на достъпността, включително чрез инициативи, които са специално насочени към лица, пътуващи между държави членки, и към крайни ползватели с увреждания.

Съгласно член 109, параграф 5 от ЕКЕС се изисква да се гарантира достъп до службите за спешно реагиране, когато това е осъществимо, без предварителна регистрация. В случай на национални приложения за спешни повиквания, чрез които се обслужват крайни ползватели с увреждания, това би означавало местното приложение да може да се използва в посещаваната държава — членка на ЕС, за да се осъществи достъп до службите за спешно реагиране[36].

[32] Европейски акт за достъпността (ЕАД) — Директива (ЕС) 2019/882 на Европейския парламент и на Съвета от 17 април 2019 г. за изискванията за достъпност на продукти и услуги (ОВ L 151, 7.6.2019 г., стр. 70).
[33] Член 4, параграф 1 от ЕАД и раздел IV, буква а) от приложение I към него.
[34] Държавите членки трябваше да транспонират ЕАД до 28 юни 2022 г.
[35] Член 4, параграф 8 от ЕАД и раздел V от приложение I към него.
[36] https://www.etsi.org/deliver/etsi_ts/103400_103499/103478/01.01.01_60/ts_103478v010101p.pdf

Регламентът за роуминга[37] ще гарантира, че доставчиците на роуминг информират роуминг клиентите относно алтернативни средства за достъп до службите за спешно реагиране чрез спешни повиквания в посещаваната от тях държава членка. На практика крайните ползватели ще получават автоматично съобщение с връзка за безплатен достъп до специална уебстраница, достъпна за хора с увреждания, която предоставя такава информация.

Заварените системи на PSAP все още не са в състояние да приемат и обработват спешни повиквания, които наистина са достъпни за крайни ползватели с увреждания. Внедряването на текст в реално време и на цялостен разговор в съответствие със съвременното технологично равнище налага модернизиране на системата на PSAP до изцяло базирана на IP мрежа от взаимосвързани PSAP, която би могла да маршрутизира и обработва по подходящ начин базирани на IP спешни повиквания.

Съгласно делегирания регламент, който трябва да бъде приет до 21 декември 2022 г., Комисията предлага да се установят изисквания за функционална еквивалентност на спешните повиквания, които да се използват от крайни ползватели с увреждания за достъп до службите за спешно реагиране.

В приложението е представен преглед на алтернативните средства за достъп за крайни ползватели с увреждания, които понастоящем са внедрени в ЕС.

10. ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Повече от 30 години[38] гражданите на Съюза разчитат на достъп до службите за спешно реагиране чрез единния европейски номер за спешни повиквания „112“. Те трябва да продължат да го правят и в цифровия свят. Гражданите следва да се възползват от комплексно и навременно предоставяне на контекстуална информация, необходима за справяне с извънредна ситуация. Високото ниво на свързаност, към което е насочена цифровата трансформация на Европа, както е отразено в Решението на Европейския парламент и на Съвета от [... подлежи на актуализиране] за създаване на политическа програма до 2030 г. „Цифрово десетилетие“, води до технологична миграция на електронните съобщителни услуги, използвани от гражданите, по-специално от хората с увреждания, към технологии, изцяло базирани на интернет протокол. Миграцията от технологии за комутация на канали към технологии за комутация на пакети в електронните съобщителни мрежи води до внедряване на гласови услуги чрез базирани на IP мултимедийна подсистема фиксирани и мобилни управлявани VoIP технологии, като Voice over Long Term Evolution (VoLTE), Voice over New Radio (VoNR в 5G) и Voice over Wi-Fi (VoWiFi). Технологиите за комутация на пакети също така позволяват услуги, базирани на текст и видео, като например услуги за текст в реално време и цялостен разговор. Тези базирани на интернет протокол съобщителни услуги не могат да бъдат поддържани от старите мрежи с комутация на канали, като например мрежите 2G и 3G, които са в процес на извеждане от експлоатация. Ето защо е необходимо спешните повиквания да преминат и към технологии с комутация на пакети. Настоящият доклад показва, че обработването на спешните повиквания,

[37] Член 15 от Регламент (ЕС) 2022/612 на Европейския парламент и на Съвета от 6 април 2022 г. относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза.
[38] 91/396/ЕИО: Решение на Съвета от 29 юли 1991 г. относно въвеждането на единен европейски номер за спешни повиквания (ОВ L 217, 6.8.1991 г.).

наличието на точна информация за местоположението на обаждащото се лице, наличието на равностойни средства за достъп за крайни ползватели с увреждания, както и достъпът за използващи роуминг крайни ползватели изпълняват важна роля в ефективността и скоростта на спешните действия, които се предприемат от службите за спешно реагиране. Потенциалът на цифровите технологии би могъл да се оползотвори напълно само ако както услугите за спешни повиквания, така и националните системи на PSAP са в състояние да осигурят ефект на лоста за технологичните развития.

Преминаването към комуникации, базирани изцяло на интернет протокол, ще позволи също така да се използва потенциалът за използване на приложения, като се даде възможност на крайните ползватели да използват различни средства за гласова, текстова и видео комуникация и да предоставят на центровете за приемане на спешни повиквания съответната контекстуална информация. Въпреки че вече съществуват някои национални или регионални приложения от този вид, те не са оперативно съвместими с центровете за приемане на спешни повиквания на посетената държава/регион в условията на роуминг. В бъдеще сътрудничеството между държавите членки и Комисията — както е предложено в делегирания регламент, който трябва да бъде приет до 21 декември 2022 г. — би могло да позволи оперативна съвместимост на приложенията за спешни повиквания, което ще доведе до тяхната достъпност в целия ЕС, подобно на цифровия COVID сертификат на ЕС, който беше внедрен чрез създаване на портал на ЕС за взаимно свързване на националните системи[39].

Основни констатации:

- Делът на спешните повиквания към единния европейски номер за спешни повиквания „112“ е бил 56 % от всички спешни повиквания: от общо 270 милиона повиквания, осъществени в ЕС, 153 милиона са били повиквания към номер „112“. Изчислява се, че 2,3 милиона спешни повиквания са били осъществени от използващи роуминг крайни ползватели, от които 1,5 милиона повиквания са били към номер „112“.

- В ЕС продължи да се подобрява прилагането на решения за информация за местоположението на обаждащото се лице, получена от телефонния апарат. Считано от септември 2022 г., 22 държави членки, Исландия и Норвегия гарантират, че системите им на PSAP позволяват приемане на AML. Само 6 държави членки обаче потвърдиха наличието на получена от телефонния апарат информация за местоположението за използващите роуминг крайни ползватели. Поради ограниченията в юрисдикцията и липсата на капацитет за мониторинг посещаваните държави членки не могат да гарантират, че предаването на информацията за местоположението на обаждащото се лице е безплатно за крайния ползвател. Преразгледаният Регламент относно роуминга[40] има за цел да гарантира, че всички крайни ползватели на роуминг имат полза от безплатна информация за точното местоположение на обаждащото се лице.

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

[40] Член 3, параграф 6 от Регламент (ЕС) 2022/612 на Европейския парламент и на Съвета от 6 април 2022 г. относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза.

- Крайните ползватели с увреждания не се ползват от напълно равностойни средства за достъп до службите за спешно реагиране, особено в случай на роуминг. Когато тези крайни ползватели не са в състояние да осъществят повиквания към номер „112“, те трябва да разчитат на разпокъсани национални решения. Това положение контрастира с наличието на хармонизиран единен европейски номер за спешни повиквания „112“ за други крайни ползватели и представлява значителен пропуск по отношение на достъпността на службите за спешно реагиране. Преразгледаният Регламент относно роуминга гарантира, че всички крайни ползватели на роуминг, включително крайните ползватели с увреждания, са информирани относно алтернативните средства за достъп до службите за спешно реагиране в посещаваната от тях държава членка.

Бъдещи действия и етапни цели:

- Държавите членки трябва да транспонират и изпълнят необходимите мерки за спазване на изискванията на ЕКЕС, и по-специално на член 109 относно спешните повиквания и единния европейски номер за спешни повиквания. Всички крайни ползватели, включително тези с увреждания, независимо къде се намират в Европейския съюз, следва да могат да поискат и получат по ефективен начин помощ от службите за спешно реагиране.

- За да се гарантира ефективен достъп до службите за спешно реагиране чрез спешни повиквания към единния европейски номер за спешни повиквания „112“, Комисията предложи приемането на делегиран регламент до 21 декември 2022 г. в съответствие с мандата, предоставен с член 109, параграф 8 от ЕКЕС. Делегираният регламент има за цел да подобри ефективността на спешните повиквания чрез налагане на следните мерки:

    - той определя параметрите, които компетентните регулаторни органи трябва да вземат предвид при определянето на критериите за точност и надеждност на информацията за местоположението на обаждащото се лице;

    - с него се установяват изисквания за функционална еквивалентност на спешните повиквания, които да се използват от крайни ползватели с увреждания за достъп до службите за спешно реагиране;

    - в него се определят изискванията за ефективна маршрутизация;

    - за да се гарантира, че безпроблемният достъп в целия ЕС е технически осъществим, в регламента държавите членки се призовават да си сътрудничат с Комисията за определяне на общи изисквания за оперативна съвместимост, които да дават възможност за маршрутизация на спешните повиквания, базирани на мобилно приложение, до най-подходящия център за приемане на спешни повиквания при роуминг;

    - за да се гарантира достъпът на службите за спешно реагиране чрез спешни повиквания до най-подходящия PSAP в контекста на технологичната миграция към мрежи, изцяло базирани на интернет протокол, в регламента се изисква държавите членки да изготвят и изпратят на Комисията пътна карта за модернизиране на националната

система на центровете за приемане на спешни повиквания, така че те да могат да приемат, отговарят и обработват спешни повиквания чрез технология за комутация на пакети;

- в регламента държавите членки се задължават да докладват и да предоставят на Комисията актуализирана информация относно задълженията, установени в него.

Приложение — Алтернативни средства за достъп до службите за спешно реагиране в държавите — членки на ЕС, и в държавите от ЕИП

	Функцията е достъпна
	Функцията не е достъпна

	Средство за достъп	Интерактивно	Местоположение на ползвателя	Без регистрация	Безплатно	Достъп при роуминг	Безплатен роуминг	Брой на случаите на достъп
AT	Кратко текстово съобщение на дълъг номер							173
	Факс на дълъг номер							
	Електронна поща							
	Приложение							241
BE	Кратко текстово съобщение на кратък номер							Не е приложимо
	Приложение (112.be)							Не е приложимо
	Факс на номер 112 или 101							Не е приложимо
BG	Приложение (112 България)							11
	Уеббазирана услуга							
CY	Кратко текстово съобщение на номер 112							697
	Текст в реално време (RTT) (през кипърското приложение 112)							15
CZ	Кратко текстово съобщение на номер 112							255
	Приложение (zachranka)							Не е приложимо
	Уеббазиран спешен достъп							Не е приложимо
	Общодостъпна услуга за предаване							Не е приложимо
	Специализирана услуга за предаване за спешни повиквания							Не е приложимо

	Средство за достъп	Интерактивно	Местоположение на ползвателя	Без регистрация	Безплатно	Достъп при роуминг	Безплатен роуминг	Брой на случаите на достъп
	Специализирани устройства от определени места							0
	Специализирани мобилни устройства							0
	Електронна поща							Не е приложимо
	Факс на дълъг номер							Не е приложимо
	Друго							Не е приложимо
DE	Факс на номер 112							Не е приложимо
	Приложение							4 597*
	Обща услуга за предаване							Не е приложимо
	Специализирана услуга за предаване							650
DK	Кратко текстово съобщение на дълъг номер							Не е приложимо
	Общодостъпна услуга за предаване							Не е приложимо
	Приложение за спешни повиквания							Не е приложимо
EE	Кратко текстово съобщение на номер 112							891
EL	Кратко текстово съобщение на номер 112							Не е приложимо
	Електронна поща							Не е приложимо
	Факс на кратък номер							Не е приложимо
ES	Регионални кратки текстови							451

	Средство за достъп	Интерактивно	Местоположение на ползвателя	Без регистрация	Безплатно	Достъп при роуминг	Безплатен роуминг	Брой на случаите на достъп
	съобщения на дълги номера							
	Специализирана услуга за предаване за спешни повиквания (видеоразговори)							200
	Регионални специализирани услуги за предаване за спешни повиквания (повикване към безплатен телефонен номер + кратки текстови съобщения/чат)							350
	Регионални специализирани услуги за предаване за спешни повиквания (повикване към номер „112“ + кратки текстови съобщения/чат)							2 000
	Регионални специализирани устройства от определени места							Не е приложимо
	Приложение							200
FI	Кратко текстово съобщение на номер 112							4 520
FR	Кратко текстово съобщение на номер 114							13 000
	Факс на номер 114							Не е приложимо
	Електронна поща							Не е приложимо
	Приложение							Не е приложимо
	Уеббазиран спешен достъп							Не е приложимо
	Текст в реално време (RTT) като мрежова услуга (www.info.urgence114.fr)							Не е приложимо
	Текст в реално време (RTT) като приложение (www.info.urgence114.fr)							Не е приложимо
	Специализирана услуга за предаване за спешни повиквания							Не е приложимо

	Средство за достъп	Интерактивно	Местоположение на ползвателя	Без регистрация	Безплатно	Достъп при роуминг	Безплатен роуминг	Брой на случаите на достъп
	Специализирани устройства от определени места (114)							Не е приложимо
HR	Кратко текстово съобщение на номер 112							14
	Факс на номер 112							0
HU	Кратко текстово съобщение на номер 112							20 523
	Приложение (112-SOS)							
IE	Кратко текстово съобщение на номер 112							1 279
	Специализирана услуга за предаване за спешни повиквания							0
	Общодостъпна услуга за предаване							0
IT	Приложение (Flag Mii)							Не е приложимо
	Приложение (Where ARE U)							Не е приложимо
	Специализирана услуга за предаване за спешни повиквания							350
LT	Кратко текстово съобщение на номер 112							36 630
	Приложение (112 app)							157
LU	Кратко текстово съобщение на номер 112 и 113							Не е приложимо
	Приложения (GouvAlert, Echo 112)							Не е приложимо
	Специализирани стационарни устройства							Не е приложимо
	Електронна поща							Не е приложимо
	Факс на номер 112							Не е приложимо
LV	Кратко текстово съобщение на							5 965

	Средство за достъп	Интерактивно	Местоположение на ползвателя	Без регистрация	Безплатно	Достъп при роуминг	Безплатен роуминг	Брой на случаите на достъп
	номер 112							
	Приложение за спешни повиквания							Не е приложимо
MT	Кратко текстово съобщение на дълъг номер							6
	Приложение 112.mt							228
	Уеб услуга 112.mt							
	Текст в реално време (RTT) по мрежа (дълъг номер)							
	Текст в реално време (RTT) през приложение							
	Докладване чрез 112.mt							
NL	Текст в реално време (RTT) през приложение (112NL)							Не е приложимо
	Уеббазиран спешен достъп							Не е приложимо
	Кратко текстово съобщение на номер 112							Не е приложимо
	Специализирана услуга за предаване за спешни повиквания							Не е приложимо
	Общодостъпна услуга за предаване							Не е приложимо
PL	Приложение (Alarm 112)							1 475
PT	Кратко текстово съобщение на дълъг номер							Не е приложимо
	Приложение за спешни повиквания							38
RO	Кратко текстово съобщение на номер 113							51
SE	Кратко текстово съобщение на номер 112							112
	Специализирани стационарни устройства							0
	Обща услуга за предаване							792

	Средство за достъп	Интерактивно	Местоположение на ползвателя	Без регистрация	Безплатно	Достъп при роуминг	Безплатен роуминг	Брой на случаите на достъп
SI	Кратко текстово съобщение на номер 112							36 739
	Уеббазиран спешен достъп							Не е приложимо
SK	Кратко текстово съобщение на номер 112							Не е приложимо
	Приложение (155.sk)							31
NO	Кратко текстово съобщение на номер 112							Не е приложимо

* от 28.9.2021 г.