EVROPSKA
KOMISIJA

Bruselj, 16.12.2022
COM(2022) 724 final

POROČILO KOMISIJE EVROPSKEMU PARLAMENTU IN SVETU

o učinkovitosti izvajanja enotne evropske številke za klic v sili „112“

1. UVOD

To poročilo vsebuje pregled učinkovitosti izvajanja enotne evropske številke za klic v sili „112“ v skladu s členom 109(4) Evropskega zakonika o elektronskih komunikacijah[1] (EZEK). Poročilo temelji na odgovorih držav članic in Norveške na vprašalnik[2], predložen Odboru za komunikacije (COCOM)[3], o izvajanju komunikacij v sili in evropske številke za klic v sili „112“. To zbiranje podatkov je bilo petnajsto zbiranje podatkov te vrste, ki ga službe Komisije izvajajo od leta 2007.

V skladu s členom 109(4) EZEK mora Komisija do 21. decembra 2020 in nato vsaki dve leti Evropskemu parlamentu in Svetu predložiti poročilo o učinkovitosti izvajanja enotne evropske številke za klic v sili „112“. Prvo tako poročilo je bilo objavljeno 21. decembra 2020[4].

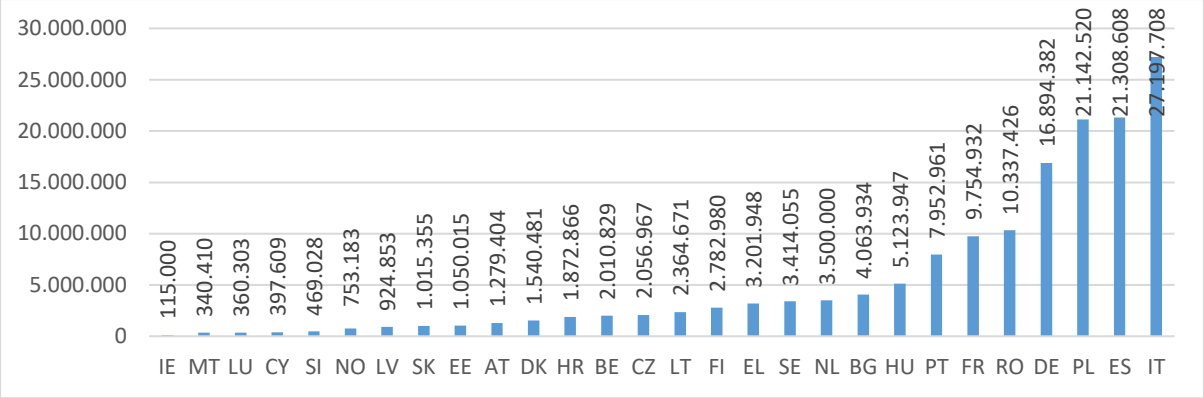
Zbiranje podatkov je temeljilo na posebnih vprašanjih, ki se uporabljajo za oceno ravni izvajanja zahtev prava EU in izboljšanja nacionalnih sistemov centrov za obveščanje. Obdobje poročanja za kvantitativne podatke[5] (npr. število klicev v sili na številko „112“) je od 1. januarja 2021 do 31. decembra 2021. Pri ocenjevanju razpoložljivosti sistemov (npr. uporabe rešitve za določanje lokacije kličočega, aplikacije itd.) se v poročilu upoštevajo najnovejše razpoložljive informacije. Države članice in opazovalci v odboru COCOM iz držav kandidatk in držav EGP so bili 4. aprila pozvani, naj svoje odgovore predložijo do 31. maja 2022.

Države članice so bile pozvane, naj razvijejo orodja za spremljanje več kazalnikov, da bi zagotovile točne podatke o delovanju svojih sistemov za komunikacije v sili. Če države članice v poročilu niso omenjene v zvezi s kvalitativno ali kvantitativno oceno, to pomeni, da ustrezni podatki službam Komisije niso bili predloženi.

2. KLICI NA ŠTEVILKO „112“

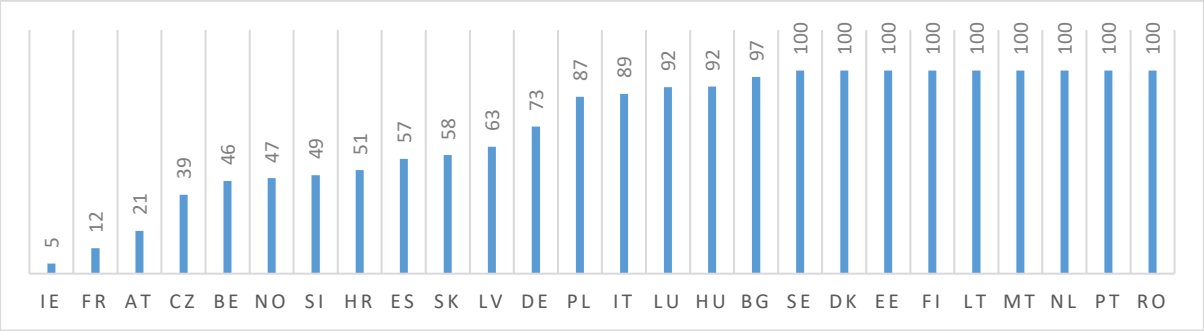
Leta 2021 se je število klicev na enotno evropsko številko za klic v sili „112“ povečalo za 3 % na 153 milijonov v primerjavi z letom 2019. Medtem je skupno število klicev v sili, vključno s klici na nacionalne številke za klic v sili, kjer se te še uporabljajo, ostalo nespremenjeno, in sicer 270 milijonov. Klici na številko „112“ so leta 2021 predstavljali 56 % vseh klicev v sili.

[1] Direktiva (EU) 2018/1972 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. decembra 2018 o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah (UL L 321, 17.12.2018, str. 36).
[2] COCOM22-01.
[3] Odbor za komunikacije, ustanovljen na podlagi člena 118 EZEK.
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2020-report-effectiveness-implementation-european-emergency-number-112
[5] Kvantitativni podatki se zbirajo vsako drugo leto in se nanašajo le na leto, neposredno pred poročilom, da bi se zmanjšalo upravno breme organov poročanja.



Slika 1. Število klicev na številko „112“

„112“ je edina številka za klic v sili na Danskem, v Estoniji, na Finskem, Malti, Nizozemskem, Portugalskem, v Romuniji in na Švedskem. Kljub temu je bilo v teh državah opravljenih le 23 % vseh klicev na številko „112“ v EU. Velika večina klicev na številko „112“ se opravi v državah članicah, v katerih so še vedno v uporabi nacionalne številke. V teh državah članicah je uporaba enotne evropske številke za klic v sili zelo različna, od 5 % na Irskem do 97 % v Bolgariji.



Slika 2. Odstotni delež klicev na številko „112“

Število klicev na številko „112“ je odvisno od ravni ozaveščenosti končnih uporabnikov o razpoložljivosti številke „112“, pa tudi od soobstoja „starejših“ nacionalnih številk.

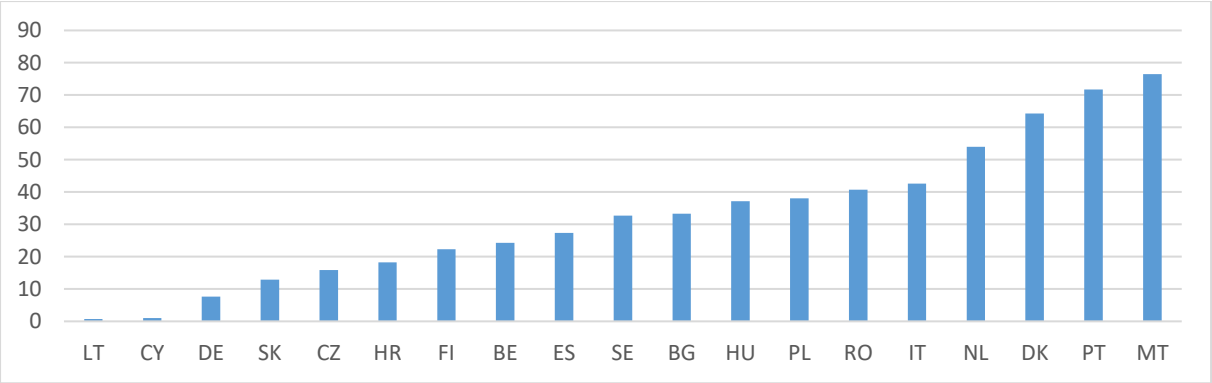
V državah, v katerih ima vsaka služba za pomoč v sili lasten center za obveščanje, bi bilo treba zagotoviti, da se klici na številko „112“ učinkovito preusmerijo in obravnavajo v najustreznejši službi za pomoč v sili v skladu s členom 109(3) in prejšnjim členom 26 direktive o univerzalnih storitvah[6]. Z najsodobnejšim izvajanjem nacionalnih sistemov centrov za obveščanje je mogoče zagotoviti medsebojno povezano in presežno obravnavo klicev na številko „112“ in klicev na nacionalne številke, hkrati pa zagotoviti dostop do vseh zadevnih služb za pomoč v sili. Ti sistemi bi morali uporabljati funkcijo preusmerjanja, prilagojeno migraciji na paketno komutirane komunikacije, ki zagotavlja, da vse komunikacije v sili – klice ter besedilna in video sporočila, vključno s tistimi, ki izvirajo od ponudnikov elektronskih komunikacijskih storitev, neodvisnih od omrežja – obravnava najustreznejši center za obveščanje.

[6] Direktiva 2002/22/ES Evropskega Parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami (Direktiva o univerzalnih storitvah) (UL L 108, 24.4.2002, str. 51).

Klici z mobilnih telefonov so močno presegali število klicev s stacionarnih telefonov. V povprečju je bilo 78 %v klicev leta 2021 opravljenih z mobilnih telefonov. Delež uporabe mobilnih telefonov za komunikacijo v sili pa se med državami članicami zelo razlikuje in se giblje od 42 % v Luksemburgu in 63 % v Nemčiji do 96 % na Cipru in 99 % na Češkem.

Vse večja razširjenost mobilnih telefonov, zlasti pametnih, kaže na to, kako pomembno je zagotoviti dostop do služb za pomoč v sili na poti, zlasti v okviru migracije na klice prek omrežja LTE (VoLTE – *Voice over Long Term Evolution*) in klice prek brezžičnega omrežja (VoWiFi – *Voice over Wi-Fi*). Pomeni tudi, da bi zaradi vse večje količine podatkov in funkcij, ki jih omogočata omrežje in mobilni telefon končnega uporabnika, komunikacije v sili lahko postale učinkovitejše (npr. lokacija kličočega, besedilo in video za končne uporabnike invalide, navpična lokacija (os z) in drugi kontekstualni podatki).

Razmerje med lažnimi klici[7] in skupnim številom klicev v sili se med državami članicami še vedno znatno razlikuje[8] in na Malti dosega 76 %. Nekatere države članice ne dovoljujejo klicev s telefonov brez kartice SIM, da bi se zmanjšalo tveganje za lažne klice, ki bi lahko obremenili sistem centrov za obveščanje. Dostop do služb za pomoč v sili prek telefonov brez kartice SIM je sicer obvezen v večini držav članic (20)[9].



Slika 3. Lažni klici na številke za klic v sili (v %)

V skladu s členom 109 EZEK lahko države članice poleg klica na številko „112“ določijo druga sredstva za komunikacijo v sili. Države članice uvajajo komunikacijo na osnovi sporočil SMS in aplikacij kot alternativni način dostopa, ki bo na voljo vsem končnim uporabnikom.

V 16 državah članicah je komunikacija v sili na osnovi sporočil SMS mogoča za vse končne uporabnike[10]. V 11 državah[11] se sporočila SMS v sili pošiljajo na številko „112“. Število sporočil SMS za komunikacijo v sili se močno razlikuje glede na stopnjo spodbujanja

[7] Lažni klici so klici, ki jim ne sledi posredovanje ali pomoč centra za obveščanje ali služb za pomoč v sili. Klici, s katerimi uporabniki obveščajo o nujnem primeru, zaradi katerega je že bilo sproženo posredovanje ali pomoč centra za obveščanje in zato ni sproženo ločeno posredovanje ali pomoč, se ne obravnavajo kot lažni klici.

[8] Podatke o lažnih klicih je predložilo 19 držav članic.

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

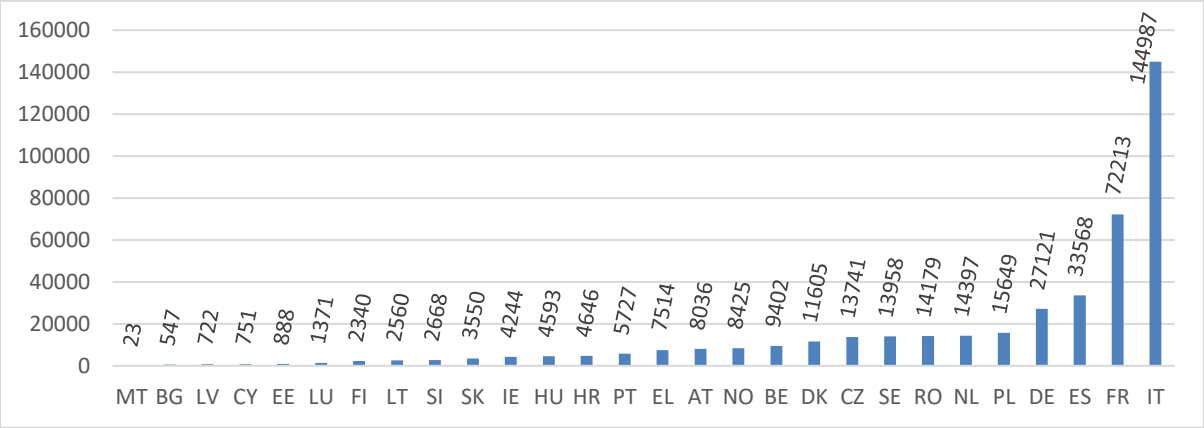
[10] Komunikacija SMS se v nekaterih državah članicah izvaja izključno za končne uporabnike invalide, kot je navedeno v oddelku 8.

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

tovrstne komunikacije v sili, in sicer od nekaj tisoč do več deset tisoč. 13 držav članic[12] potrjuje, da je pošiljanje sporočil SMS v sili brezplačna storitev.

Poleg možnosti dostopa do služb za pomoč v sili s klicem na številko „112“ so bile v 18 državah članicah[13] uvedene nacionalne ali regionalne aplikacije za komunikacijo v sili, ki so na voljo vsem končnim uporabnikom[14]. Ti načini dostopa, odvisno od njihove zasnove, končnim uporabnikom omogočajo izmenjavo dodatnih informacij s centrom za obveščanje, zagotavljanje informacij o lokaciji, pridobljenih iz mobilnih naprav, ali besedilno komunikacijo s centrom za obveščanje. Belgija, Ciper, Nemčija in Poljska so potrdili, da je podatkovni promet, ki se ustvari z aplikacijo za nujne primere, brezplačen.

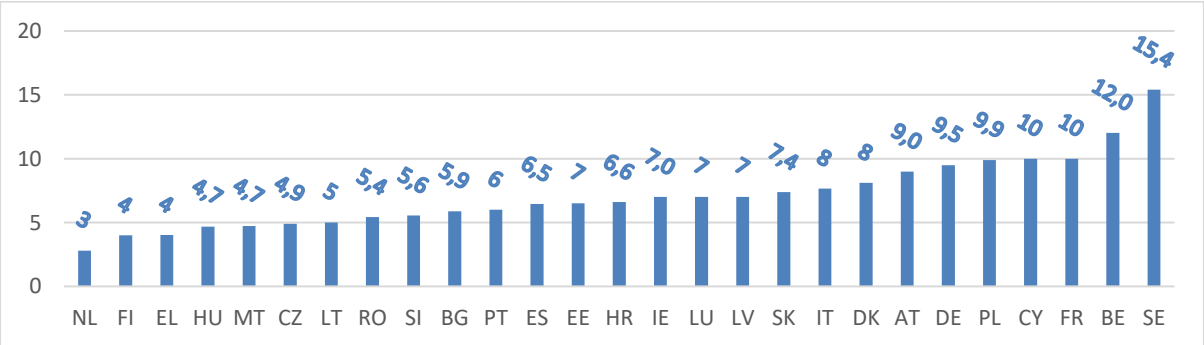
Klice eCall iz avtomobilov, ki omogočajo klic v sili na številko „112“, bi bilo treba v primeru nesreče ustrezno preusmeriti na najustreznejši center za obveščanje. 27 držav članic in Norveška so poročale o skupno 421 000 klicih eCall.



Slika 4. Število klicev v sili eCall, opravljenih v EU

3. ODZIVNI ČAS[15]

25 držav članic je poročalo, da je povprečen odzivni čas, potreben za vzpostavitev stika s službami za pomoč v sili, 10 sekund ali manj.

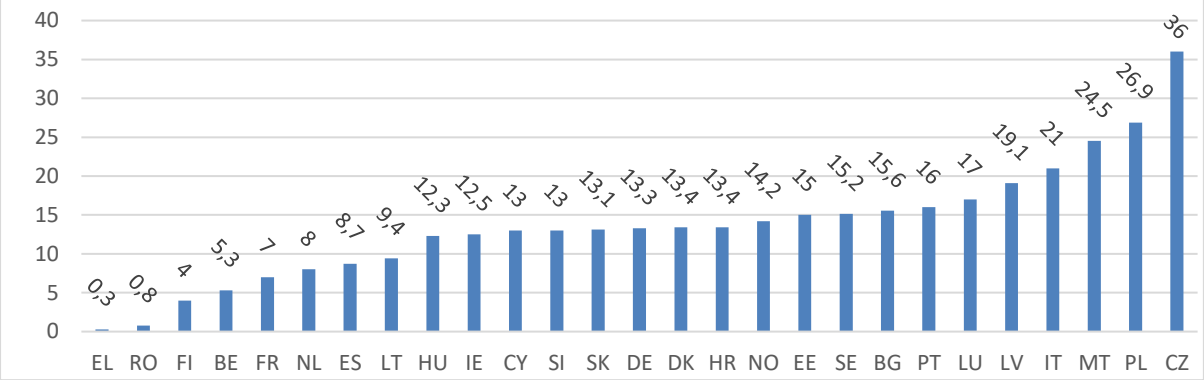


Slika 5. Povprečni odzivni časi na klice v sili (v sekundah)

[12] AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, SI in SK.
[13] AT (regionalno), BE, CY, CZ, DK, FI, IT, LU, LV, MT, PL, RO, SE in SK.
[14] Komunikacija na podlagi aplikacij je v nekaterih državah članicah namenjena izključno končnim uporabnikom invalidom, kot je navedeno v oddelku 8.
[15] Čas med trenutkom, ko je klic v sili sprejet na 1. stopnji centrale centra za obveščanje, in trenutkom, ko na klic odgovori človeški operater centra za obveščanje.

4. DELEŽ OPUŠČENIH KLICEV

27 držav je poročalo[16] o klicih, ki so bili sprejeti v centralah centrov za obveščanje, vendar so bili končani, še preden je nanje odgovoril človeški operater. Opuščeni klici so lahko posledica težav v omrežju, čakalne vrste, tehničnih okvar, zmogljivosti za obravnavo klicev, prekinitve kličočega (morda zaradi nenamernega klica) itd. Na nenamerne klice in prekinitve kličočih operaterji sistemov centrov za obveščanje ne morejo vplivati, premajhna zmogljivost za obravnavo klicev pa kaže na neustrezno odgovarjanje na klice na številko „112“ in njihovo obravnavo v nacionalnem sistemu centrov za obveščanje.



Slika 6. Odstotni delež opuščenih klicev na številke za klic v sili

Medtem ko vedenje končnih uporabnikov in težave z omrežjem vplivajo tako na odzivni čas kot na delež opuščenih klicev, so organizacija in zmogljivosti nacionalnega sistema centrov za obveščanje odločilnega pomena za učinkovito obravnavo klicev v sili in komunikacijo v sili z alternativnimi načini dostopa. Da bi izkoristili tehnološki razvoj, se v več državah članicah EU uvajajo omrežja medsebojno povezanih centrov za obveščanje, ki temeljijo izključno na internetnem protokolu, da se zagotovi učinkovita raba virov in, kar je najpomembneje, da se vsi klici v sili obravnavajo učinkovito.

5. RAZPOLOŽLJIVOST LOKACIJE KLIČOČEGA

Člen 109 EZEK določa obvezno posredovanje informacij o lokaciji iz omrežja in natančnejših informacij o lokaciji, pridobljeni iz mobilnih naprav[17], najustreznejšemu centru za obveščanje.

V večini držav članic poročevalk[18] informacije o lokaciji kličočega iz omrežja niso na voljo pri manj kot 3 % klicev. O višjih stopnjah neuspešnega določanja lokacije kličočega so poročale Nizozemska (3 %), Estonija (4 %), Portugalska (5 %), Irska (5,5 %), Italija (9,4 %), Španija (12,3 %), Hrvaška (13,8 %) in Latvija (21 %).

[16] Avstrija o teh podatkih ni poročala.
[17] Natančnost lokacije iz omrežja se lahko giblje od 50 m do 40 000 m, lokacija, pridobljena iz mobilnih naprav, pa zagotavlja znatno natančnejšo določitev lokacije na do 5 m.
[18] Ustrezne podatke je predložilo 18 držav članic: CZ, BG, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO, SE in SI.

14 držav članic in Norveška[19], zlasti kjer se izvaja rešitev naprednega določanja lokacije mobilne naprave[20], so poročale o razpoložljivosti lokacije kličočega, pridobljene iz mobilnih naprav. Tudi tam, kjer je nacionalni sistem centrov za obveščanje nadgrajen za sprejem naprednega določanja lokacije mobilne naprave, v znatnem številu klicev še vedno ni izkoriščena prednost tega zelo natančnega določanja lokacije. Države članice bi lahko poleg določanja lokacije končnega uporabnika pri klicih na številko „112“ omogočile napredno določanje lokacije mobilne naprave tudi za komunikacijo v sili s sporočili SMS.

Gostujoči končni uporabniki, ki obiščejo druge države članice, so v sili lahko v ranljivejšem položaju, saj morda ne bodo mogli natančno opisati svoje lokacije. Čeprav se napredno določanje lokacije mobilne naprave uporablja v 22 državah članicah ter na Islandiji in Norveškem, je le šest držav članic potrdilo, da je lokacijo mogoče pridobiti tudi iz mobilnih naprav gostujočih končnih uporabnikov[21].

Velika razširjenost pametnih telefonov pomeni, da je komunikacija v sili učinkovitejša zaradi razpoložljivosti točnih informacij o lokaciji kličočega. Z uredbo o gostovanju[22] se zahteva, da se omogoči dostop do služb za pomoč v sili na podlagi preglednosti na veleprodajni ravni med partnerji gostovanja, in sicer z izmenjavo tehničnih in regulativnih informacij za zagotovitev komunikacije v sili in lokacije kličočega za uporabnike gostovanja.

6. NATANČNOST IN ZANESLJIVOST LOKACIJE KLIČOČEGA

S členom 109(6) EZEK se od držav članic zahteva, da določijo merila za natančnost in zanesljivost informacij o lokaciji kličočega. 18 držav članic[23] in Norveška so poročale o merilih za lokacijo kličočega, določenih v nacionalni zakonodaji. Poleg tega je namen Delegirane uredbe 2019/320[24] podpreti cilje politike iz EZEK tako, da proizvajalcem pametnih telefonov nalaga, da od 17. marca 2022 zagotovijo, da so v komunikacijah v sili na voljo podatki iz globalnih navigacijskih satelitskih sistemov (GNSS), vsaj iz evropskega sistema Galileo, in podatki, pridobljeni prek brezžičnega omrežja. To omogoča določitev lokacije pametnega telefona in s tem osebe, ki ga ima pri sebi, z ustrezno in učinkovito natančnostjo.

Določanje lokacije iz omrežja

V vseh državah članicah in na Norveškem je lokacija kličočega iz *fiksnih omrežij* navedena z naslovom priključka ali uličnim/poštnim naslovom/naslovom za izdajo računov kličočega.

Vse države članice so poročale, da lokacijo za klice iz *mobilnih omrežij* določa ID celice/sektorja, ki zagotavlja visoko zanesljivost podatkov, poslanih operaterju centra za obveščanje. Po poročanju je natančnost od 500 m do 40 km, kar je odvisno od gostote

[19] Določanje lokacije kličočega, pridobljene iz mobilnih naprav, ni na voljo v naslednjih deležih: 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 %) in IT (94,2 %).

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

[21] EL, FI, LU in RO ter delno BE in SE.

[22] Člen 3(6) Uredbe (EU) 2022/612 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 6. aprila 2022 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji.

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

[24] Delegirana uredba Komisije (EU) 2019/320 z dne 12. decembra 2018 o dopolnitvi Direktive 2014/53/EU Evropskega parlamenta in Sveta v zvezi z uporabo bistvenih zahtev iz člena 3(3)(g) navedene direktive, da se zagotovi lokacija kličočega v komunikacijah v sili z mobilnih naprav (UL L 55, 25.2.2019, str. 1).

omrežja, tj. ali gre za mestno ali podeželsko območje. Natančnejše rešitve za določanje lokacije, ki temeljijo na mobilnem omrežju, so časovno prehitevanje, čas povratne poti ali ID sektorja. Te metode določanja položaja v nekaterih primerih bistveno izboljšajo natančnost omrežnih lokacij na do 50 metrov.

Rešitve za določanje lokacije, pridobljene iz mobilnih naprav

Kar zadeva rešitve za določanje lokacije, pridobljene iz mobilnih naprav, so države članice poročale o dveh vrstah izvajanja, opisanih v nadaljevanju.

(a) Rešitev z naprednim določanjem lokacije mobilne naprave

Napredno določanje lokacije mobilne naprave lahko izboljša natančnost za do 4 000-krat in zagotovi natančnost do manj kot 100 m[25]. Ta rešitev ne zavrže informacij o lokaciji z ID celice, ki jih zagotavlja omrežje, temveč jih dopolni z informacijami o lokaciji iz GNSS ali brezžičnega omrežja, pridobljenimi iz mobilne naprave. 22 držav članic[26] ter Islandija in Norveška so poročale o uvedbi naprednega določanja lokacije mobilne naprave na svojem ozemlju.

(b) Informacije o lokaciji, pridobljene iz mobilne naprave z aplikacijo za nujne primere

Aplikacije za nujne primere, ki se uporabljajo na nacionalni ali regionalni ravni, omogočajo zagotavljanje informacij o lokaciji kličočega na podlagi zmogljivosti GNSS ali brezžičnega omrežja pametnega telefona, ki so natančnejše od tistih, ki jih zagotavljajo rešitve za določanje lokacije iz omrežja.

Za te aplikacije pa je – v nasprotju s storitvijo naprednega določanja lokacije mobilne naprave – potrebno predhodno dejanje državljanov, saj jih je treba prenesti. Podatke o lokaciji je mogoče prenesti le, če je podatkovna povezava aktivna.

Komisija v okviru delegirane uredbe, ki bo sprejeta do 21. decembra 2022, predlaga ukrepe za določitev parametrov, ki jih morajo upoštevati pristojni regulativni organi pri določanju meril za natančnost in zanesljivost informacij o lokaciji kličočega.

7. POVPREČEN ČAS, KI GA OPERATER ŠTEVILKE 112 POTREBUJE ZA PREJEM LOKACIJE KLIČOČEGA

Zaradi izvajanja sistema „push“ ali samodejnega sistema „pull“ so vse države članice poročale o skoraj takojšnjem odzivu (do 10 sekund) za določanje *lokacije kličočega iz omrežja*.

Zaradi svoje arhitekture se tehnologije za določanje *lokacije, pridobljene iz mobilnih naprav,* zanašajo na hitrost mobilnih naprav, da iz signalov GNSS ali brezžičnega omrežja pridobijo ustrezne parametre lokacije. Na podlagi poročil 15 držav članic je bilo potrjeno, da se lahko lokacija, pridobljena iz mobilnih naprav, pridobi v časovnem razponu od nekaj trenutkov do 26 sekund.

[25] https://digital-strategy.ec.europa.eu/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 in SI.

V skladu s členom 109(6) EZEK morajo države članice zagotoviti, da se informacije o lokaciji kličočega iz omrežja in iz mobilnih naprav nemudoma dajo na voljo najustreznejšemu centru za obveščanje. Komisija v okviru z delegirane uredbe, ki bo sprejeta do 21. decembra 2022, predlaga ukrepe, ki zagotavljajo učinkovito posredovanje kontekstualnih podatkov, vključno z informacijami o lokaciji kličočega.

8. DOSTOP DO SLUŽB ZA POMOČ V SILI MED GOSTOVANJEM V EU

Vse države članice so poročale o dostopnosti številke „112“ in informacij o lokaciji kličočega iz omrežja v primeru gostujočih klicev.

11 držav članic[27] je predložilo informacije o številu klicev, ki so jih gostujoči končni uporabniki opravili na številko „112“. V teh državah članicah se opravi tretjina klicev v sili na številko „112“. Iz teh podatkov je mogoče izpeljati, da 1,06 % vseh klicev na številko „112“ opravijo gostujoči končni uporabniki, kar je približno 1,5 milijona klicev na številko „112“ v EU. Ocenjuje se, da je bilo 800 000 klicev gostujočih končnih uporabnikov opravljenih na nacionalne številke za klic v sili, kjer se te uporabljajo. Po združeni oceni so gostujoči končni uporabniki v obdobju poročanja torej opravili skupno 2,3 milijona klicev v sili.

Razpoložljivi podatki potrjujejo, da gostujočim končnim uporabnikom ni na voljo brezplačno določanje lokacije, pridobljene iz mobilnih naprav, kot je pojasnjeno v oddelku 4. Le šest držav članic je potrdilo, da je določanje lokacije, pridobljene iz mobilnih naprav, na voljo tudi gostujočim končnim uporabnikom. Z uredbo o gostovanju[28] bo zagotovljeno, da podatkovna zbirka BEREC o načinih dostopa do služb za pomoč v sili obvešča operaterje in nacionalne regulativne organe ter, kjer je ustrezno, druge pristojne organe o načinih dostopanja do pooblaščenih služb za pomoč v sili v vseh državah članicah, do katerih lahko uporabniki gostovanja tehnično izvedljivo dostopajo.

9. DOSTOP KONČNIH UPORABNIKOV INVALIDOV DO SLUŽB ZA POMOČ V SILI

V skladu s členom 109(5) EZEK morajo države članice zagotoviti, da je dostop končnih uporabnikov invalidov do služb za pomoč v sili enakovreden dostopu drugih končnih uporabnikov. Rešitve za dostopnost, ki se uvajajo, bi morale posnemati dvosmerno govorno komunikacijo (ji biti enakovredne), zagotovljeno ob klicu na številko „112“, tudi med gostovanjem. V skladu z načelom enakovrednosti bi morale države članice zagotoviti tudi, da je lokacija kličočega na voljo najustreznejšemu centru za obveščanje, da lahko službe za pomoč v sili učinkovito posredujejo.

Države članice so za izpolnitev te zahteve uvedle širok nabor rešitev za dostopnost, namenjenih končnim uporabnikom invalidom, vključno z besedilom v realnem času,

[27] LU, HR, MT, SI, SE, CY, EE, CZ, RO, IT in BG.
[28] Člen 16 Uredbe (EU) 2022/612 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 6. aprila 2022 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji.

storitvami celotnega pogovora[29], sporočili SMS, aplikacijami za nujne primere, spletnimi storitvami, storitvami prenosa in dostopa s posebnih naprav, elektronske pošte ali telefaksa.

Najpogosteje uporabljena tehnologija je SMS, ki zagotavlja dvosmerno besedilno interakcijo med osebo, ki opozori službe za pomoč v sili, in centrom za obveščanje. Tehnologija SMS je na voljo za končne uporabnike invalide v 22 državah članicah[30] in na Norveškem.

Aplikacije za nujne primere se uporabljajo v 19 državah članicah[31]. Lahko se uporabljajo za sprožitev klicev v sili ali komunikacije v sili prek sporočil SMS, lahko pa so tudi platforma za zagotavljanje besedila v realnem času in storitev celotnega pogovora, odvisno od zasnove. Poleg tega lahko aplikacije zagotovijo natančno lokacijo, pridobljeno iz mobilnih naprav, na podlagi podatkov GNSS/brezžičnega omrežja za določanje položaja (5–100 m).

Storitve prenosa za končne uporabnike invalide lahko posredujejo tudi komunikacijo za dostop do služb za pomoč v sili. Vendar lokacija uporabnika v državah članicah za ta način dostopa v večini primerov trenutno ni na voljo.

Telefaks in elektronska pošta v nekaterih državah članicah ostajata na voljo kot načina dostopa do služb za pomoč v sili, vendar se skoraj ne morata šteti za enakovredna. V nasprotju z učinkovitostjo klica na številko „112“ ne zagotavljata hitre dvosmerne komunikacije, ki je potrebna v nujnih primerih. Poleg tega elektronska pošta centru za obveščanje ne omogoča zagotavljanja samodejnega določanja lokacije uporabnika.

S členom 109(5) EZEK se zahteva, da so ukrepi za končne uporabnike invalide v skladu s pravom Unije o harmonizaciji zahtev glede dostopnosti proizvodov in storitev[32], da se zagotovi interoperabilnost med državami članicami in, kjer je to izvedljivo, prepreči predhodna registracija za dostop do služb za pomoč v sili z alternativnimi načini komunikacije v sili. Poleg tega se z evropskim aktom o dostopnosti zahteva, da morajo biti komunikacije v sili poleg govora razpoložljive v obliki besedila v realnem času ali, kjer je na voljo video, sinhronizirane v obliki storitve celotnega pogovora[33]. Čeprav bi ustrezne določbe že morale veljati[34], bodo nacionalni sistemi centrov za obveščanje te zahteve[35] morali izpolniti do 28. junija 2025 ali z odstopanjem do 28. junija 2027.

Poleg tega države članice v skladu s členom 109(7) EZEK zagotovijo, da so končni uporabniki ustrezno obveščeni o obstoju in uporabi enotne evropske številke za klic v sili „112“, pa tudi elementih dostopnosti, med drugim prek pobud, ki so posebej namenjene osebam, ki potujejo iz ene države članice v drugo, in končnim uporabnikom invalidom.

Člen 109(5) EZEK določa, da je treba zagotoviti dostopnost služb za pomoč v sili, kadar je to izvedljivo, brez predhodne registracije. V primeru nacionalnih aplikacij za nujne primere,

[29] Kot so opredeljene v členu 2 EZEK: (35) „storitve celotnega pogovora“ pomeni multimedijsko storitev pogovora v realnem času, ki zagotavlja dvosmeren simetričen prenos videa, besedila in glasu v realnem času med uporabniki na dveh ali več lokacijah.
[30] AT, BE, CY, CZ, DK, EE, EL, FI, FR, HR, HU, IE, LT, LU, LV, MT, NL, PT, RO, SE, SI in SK.
[31] AT, BE, BG, CY, CZ, DE, DK, ES, FR, HU, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT in SK.
[32] Evropski akt o dostopnosti, Direktiva (EU) 2019/882 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. aprila 2019 o zahtevah glede dostopnosti za proizvode in storitve (UL L 151, 7.6.2019, str. 70).
[33] Člen 4(1) evropskega akta o dostopnosti in Priloga I, oddelek IV, točka (a).
[34] Države članice so morale evropski akt o dostopnosti v nacionalno zakonodajo prenesti do 28. junija 2022.
[35] Člen 4(8) evropskega akta o dostopnosti in Priloga I, oddelek V.

namenjenih končnim uporabnikom invalidom, bi to pomenilo, da bi se lahko domača aplikacija v obiskani državi članici EU uporabljala za dostop do služb za pomoč v sili[36].

Z uredbo o gostovanju[37] bo zagotovljeno, da ponudniki gostovanja uporabnike gostovanja obvestijo o alternativnih načinih dostopa do služb za pomoč v sili prek komunikacij v sili, določenih v obiskani državi članici. V praksi bodo končni uporabniki prejeli samodejno sporočilo s povezavo za brezplačen dostop do namenske spletne strani, dostopne invalidom, na kateri so zagotovljene take informacije.

Obstoječi sistemi centrov za obveščanje še ne morejo obravnavati in obdelovati komunikacij v sili, ki so povsem dostopne končnim uporabnikom invalidom. Uvedba najsodobnejše besedilne komunikacije v realnem času in storitve celotnega pogovora zahteva nadgradnjo sistema centrov za obveščanje na omrežje, ki temelji izključno na internetnem protokolu, z medsebojno povezanimi centri za obveščanje, ki bi lahko ustrezno preusmerjali in obdelovali komunikacije v sili na podlagi internetnega protokola.

Komisija v okviru z delegirane uredbe, ki bo sprejeta do 21. decembra 2022, predlaga določitev zahtev glede funkcionalne enakovrednosti za komunikacije v sili, ki jih uporabljajo končni uporabniki invalidi za dostop do služb za pomoč v sili.

Pregled alternativnih načinov dostopa za končne uporabnike invalide, ki se trenutno uporabljajo v EU, je predstavljen v Prilogi.

10. SKLEPI

Državljani Unije več kot 30 let[38] do služb za pomoč v sili dostopajo prek enotne evropske številke za klic v sili „112“. To bi jim bilo treba omogočiti tudi v digitalnem svetu. Državljanom bi morale biti zagotovljene izčrpne in pravočasne kontekstualne informacije, potrebne za obvladovanje izrednih razmer. Visoka raven povezljivosti, ki je cilj evropske digitalne preobrazbe, kot je izražen v Sklepu Evropskega parlamenta in Sveta z dne [… posodobiti] o vzpostavitvi programa politike za digitalno desetletje do leta 2030, omogoča tehnološko migracijo na tehnologije elektronskih komunikacijskih storitev, ki temeljijo izključno na internetnem protokolu, ki jih uporabljajo državljani, zlasti za invalide. Migracija z vodovno komutiranih tehnologij na paketno komutirane v elektronskih komunikacijskih omrežjih spodbuja uvedbo govornih storitev prek fiksnih in mobilnih upravljanih tehnologij VoIP, ki temeljijo na multimedijskem podsistemu na podlagi internetnega protokola, kot so klici prek omrežja LTE (VoLTE – *Voice over Long Term Evolution*), klici prek radijskega omrežja v 5G (VoNR – *Voice over New Radio*) in klici prek brezžičnega omrežja (VoWiFi – *Voice over Wi-Fi*). Paketno komutirane tehnologije omogočajo tudi besedilne in video storitve, kot so besedilo v realnem času in storitve celotnega pogovora. Teh komunikacijskih storitev na podlagi internetnega protokola obstoječa vodovno komutirana omrežja, kot so omrežja 2G in 3G, ki se ukinjajo, ne morejo podpirati. Zato je potrebna tudi migracija komunikacij v sili na paketno komutirane tehnologije. To poročilo kaže, da imajo obravnava komunikacij v sili, razpoložljivost natančnih informacij o lokaciji kličočega, razpoložljivost enakovrednih načinov dostopa za končne uporabnike invalide in dostop za gostujoče končne

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

[37] Člen 15 Uredbe (EU) 2022/612 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 6. aprila 2022 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji.

[38] 91/396/EGS: Odločba Sveta z dne 29. julija 1991 o uvedbi enotne evropske številke za klic v sili (UL L 217, 6.8.1991).

uporabnike pomembno vlogo pri učinkovitosti in hitrosti ukrepov pomoči, ki jih izvajajo službe za pomoč v sili. Potencial digitalnih tehnologij bi bilo mogoče v celoti izkoristiti le, če bodo službe za komunikacijo v sili in tudi nacionalni sistemi centrov za obveščanje lahko izkoristili tehnološki razvoj.

Prehod na komunikacije, ki temeljijo izključno na internetnem protokolu, bo omogočil tudi, da se izkoristi potencial uporabe aplikacij, kar bo končnim uporabnikom omogočilo uporabo različnih sredstev govorne, besedilne in video komunikacije, centrom za obveščanje pa bodo zagotovljene ustrezne kontekstualne informacije. Čeprav že obstaja nekaj tovrstnih nacionalnih ali regionalnih aplikacij, te pri gostovanju niso interoperabilne s centri za obveščanje v obiskani državi/regiji. V prihodnosti bi lahko sodelovanje med državami članicami in Komisijo – kot se predlaga v delegirani uredbi, ki bo sprejeta do 21. decembra 2022 – omogočilo interoperabilnost aplikacij za nujne primere, s čimer bodo postale dostopne po vsej EU, podobno kot digitalno COVID potrdilo EU, ki je bilo uvedeno z vzpostavitvijo prehoda EU za medsebojno povezovanje nacionalnih sistemov[39].

Glavne ugotovitve:

- Klici v sili na enotno evropsko številko za klic v sili „112“ so predstavljali 56 % vseh klicev v sili: od skupno 270 milijonov klicev v EU je bilo 153 milijonov klicev opravljenih na številko „112“. Ocenjuje se, da so gostujoči končni uporabniki opravili 2,3 milijona klicev v sili, od tega 1,5 milijona klicev na številko „112“.

- Uporaba določanja lokacije kličočega, pridobljene iz mobilne naprave, se je v EU še naprej povečevala. Septembra 2022 so 22 držav članic ter Islandija in Norveška zagotavljale, da njihovi sistemi centrov za obveščanje omogočajo napredno določanje lokacije mobilne naprave. Le šest držav članic pa je potrdilo, da je določanje lokacije, pridobljene iz mobilne naprave, na voljo za gostujoče končne uporabnike. Zaradi omejitev jurisdikcije in premajhnih zmogljivosti za spremljanje obiskane države članice ne morejo zagotoviti, da je prenos lokacije kličočega za končnega uporabnika brezplačen. Namen pregledane uredbe o gostovanju[40] je zagotoviti, da vsi gostujoči končni uporabniki lahko brezplačno koristijo natančno lokacijo kličočega.

- Končni uporabniki invalidi nimajo povsem enakovrednih možnosti dostopa do služb za pomoč v sili, zlasti med gostovanjem. Če ti končni uporabniki ne morejo klicati na številko „112“, se morajo zanašati na nacionalno razdrobljene rešitve. To stanje ne ustreza razpoložljivosti usklajene enotne evropske številke za klic v sili „112“ za druge končne uporabnike in predstavlja znatno vrzel v dostopnosti služb za pomoč v sili. S pregledano uredbo o gostovanju se zagotavlja, da so vsi gostujoči končni uporabniki, vključno s končnimi uporabniki invalidi, obveščeni o alternativnih načinih dostopa do služb za pomoč v sili v obiskani državi članici.

Prihodnji ukrepi in mejniki:

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

[40] Člen 3(6) Uredbe (EU) 2022/612 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 6. aprila 2022 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji.

- Države članice morajo prenesti in izvajati potrebne ukrepe za izpolnjevanje zahtev EZEK in zlasti člena 109 o komunikaciji v sili in enotni evropski številki za klic v sili. Vsi končni uporabniki, vključno s končnimi uporabniki invalidi, kjer koli v Evropski uniji že so, bi morali imeti možnost, da od služb za pomoč v sili učinkovito zahtevajo in prejmejo pomoč.

- Da se zagotovi učinkovit dostop do služb za pomoč v sili prek komunikacij v sili na enotno evropsko številko za klic v sili „112“, je Komisija predlagala delegirano uredbo, ki se sprejme do 21. decembra 2022 v skladu z zahtevami iz člena 109(8) EZEK. Namen delegirane uredbe je povečati učinkovitost komunikacij v sili z uvedbo naslednjimi ukrepi:

    - določa parametre, ki jih morajo upoštevati pristojni regulativni organi pri določanju meril za natančnost in zanesljivost informacij o lokaciji kličočega;

    - določa zahteve glede funkcionalne enakovrednosti za komunikacije v sili, ki jih uporabljajo končni uporabniki invalidi za dostop do služb za pomoč v sili;

    - določa zahteve glede učinkovitega preusmerjanja;

    - za zagotovitev tehnično izvedljivega nemotenega dostopa po vsej EU, države članice poziva, naj sodelujejo s Komisijo pri opredeljevanju skupnih zahtev glede interoperabilnosti, ki bi med gostovanjem omogočile preusmerjanje komunikacij v sili, ki temeljijo na mobilni aplikaciji, na najustreznejši center za obveščanje;

    - za zagotovitev dostopa do služb za pomoč v sili prek komunikacije v sili z najustreznejšim centrom za obveščanje v okviru tehnološke migracije na omrežja, ki temeljijo izključno na internetnem protokolu, od držav članic zahteva, da pripravijo in Komisiji pošljejo osnutek časovnega načrta za nadgradnjo nacionalnega sistema centrov za obveščanje, da bodo lahko prejemali komunikacije v sili, nanje odgovarjali in jih obdelovali prek paketno komutirane tehnologije;

    - od držav članic zahteva, da Komisiji poročajo in ji predložijo najnovejše informacije o obveznostih, določenih v uredbi.

PRILOGA – ALTERNATIVNI NAČINI DOSTOPA DO SLUŽB ZA POMOČ V SILI V DRŽAVAH ČLANICAH EU IN DRŽAVAH EGP

	Funkcija je na voljo
	Funkcija ni na voljo

	Način dostopa	Interaktiven	Lokacija uporabnika	Brez registracije	Brezplačen	Dostop do gostovanja	Brezplačno gostovanje	Število dostopov
AT	SMS na dolgo številko							
	Telefaks na dolgo številko							173
	Elektronska pošta							
	Aplikacija							241
BE	SMS na kratko številko							n. r.
	Aplikacija (112.be)							n. r.
	Telefaks na 112 ali 101							n. r.
BG	Aplikacija (112 Bulgaria)							11
	Spletna storitev							
CY	SMS na 112							697
	Besedilo v realnem času (prek aplikacije 112 Cyprus)							15
CZ	SMS na 112							255
	Aplikacija (zachranka)							n. r.
	Spletni dostop do služb za pomoč v sili							n. r.
	Splošna storitev prenosa za dostopnost							n. r.
	Specializirana storitev prenosa v sili							n. r.
	Specializirane naprave s fiksnih lokacij							0
	Specializirane mobilne naprave							0
	Elektronska pošta							n. r.
	Telefaks na dolgo številko							n. r.
	Drugo							n. r.
DE	Telefaks na 112							n. r.
	Aplikacija							4 597*

	Način dostopa	Interaktiven	Lokacija uporabnika	Brez registracije	Brezplačen	Dostop do gostovanja	Brezplačno gostovanje	Število dostopov
	Splošna storitev prenosa							n. r.
	Specializirana storitev prenosa							650
DK	SMS na dolgo številko							n. r.
	Splošna storitev prenosa za dostopnost							n. r.
	Aplikacija za nujne primere							n. r.
EE	SMS na 112							891
EL	SMS na 112							n. r.
	Elektronska pošta							n. r.
	Telefaks na kratko številko							n. r.
ES	Regionalni SMS na dolgo številko							451
	Specializirana storitev prenosa v sili (videoklic)							200
	Regionalne specializirane storitve prenosa v sili (brezplačen telefonski klic + SMS/pogovor)							350
	Regionalne specializirane storitve prenosa v sili (klic na 112 + SMS/pogovor)							2 000
	Regionalne specializirane naprave s fiksne lokacije							n. r.
	Aplikacija							200
FI	SMS na 112							4 520
FR	SMS na 114							13 000
	Telefaks na 114							n. r.
	Elektronska pošta							n. r.
	Aplikacija							n. r.
	Spletni dostop do služb za pomoč v sili							n. r.
	Besedilo v realnem času kot omrežna storitev							n. r.

	Način dostopa	Interaktiven	Lokacija uporabnika	Brez registracije	Brezplačen	Dostop do gostovanja	Brezplačno gostovanje	Število dostopov
	(www.info.urgence114.fr)							
	Besedilo v realnem času kot storitev aplikacije (www.info.urgence114.fr)							n. r.
	Specializirana storitev prenosa v sili							n. r.
	Specializirane naprave s fiksnih lokacij (114)							n. r.
HR	SMS na 112							14
	Telefaks na 112							0
HU	SMS na 112							20 523
	Aplikacija (112-SOS)							
IE	SMS na 112							1 279
	Specializirana storitev prenosa v sili							0
	Splošna storitev prenosa za dostopnost							0
IT	Aplikacija (Flag Mii)							n. r.
	Aplikacija (Where ARE U)							n. r.
	Specializirana storitev prenosa v sili							350
LT	SMS na 112							36 630
	Aplikacija (112 app)							157
LU	SMS na 112 in 113							n. r.
	Aplikaciji (GouvAlert in Echo 112)							n. r.
	Specializirane stacionarne naprave							n. r.
	Elektronska pošta							n. r.
	Telefaks na 112							n. r.
LV	SMS na 112							5 965
	Aplikacija za nujne primere							n. r.
MT	SMS na dolgo številko							6
	Aplikacija 112.mt							228
	Spletna storitev 112.mt							

	Način dostopa	Interaktiven	Lokacija uporabnika	Brez registracije	Brezplačen	Dostop do gostovanja	Brezplačno gostovanje	Število dostopov
	Besedilo v realnem času prek omrežja (dolga številka)							
	Besedilo v realnem času prek aplikacije							
	Poročilo prek 112.mt							
NL	Besedilo v realnem času prek aplikacije (112NL)							n. r.
	Spletni dostop do služb za pomoč v sili							n. r.
	SMS na 112							n. r.
	Specializirana storitev prenosa v sili							n. r.
	Splošna storitev prenosa za dostopnost							n. r.
PL	Aplikacija (Alarm 112)							1 475
PT	SMS na dolgo številko							n. r.
	Aplikacija za nujne primere							38
RO	SMS na 113							51
SE	SMS na 112							112
	Specializirane stacionarne naprave							0
	Splošna storitev prenosa							792
SI	SMS na 112							36 739
	Spletni dostop do služb za pomoč v sili							n. r.
SK	SMS na 112							n. r.
	Aplikacija (155.sk)							31
NO	SMS 112							n. r.

* Od 28. septembra 2021.