EVROPSKÁ
KOMISE

V Bruselu dne 16.12.2022
COM(2022) 724 final

ZPRÁVA KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU A RADĚ

o účinnosti používání jednotného evropského tísňového čísla 112

1. ÚVOD

Tato zpráva přezkoumává účinnost používání jednotného evropského tísňového čísla 112 v souladu s čl. 109 odst. 4 evropského kodexu pro elektronické komunikace[1]. Vychází z odpovědí členských států a Norska na dotazník[2] předložený Komunikačnímu výboru[3] o používání tísňové komunikace a evropského tísňového čísla 112. Toto shromažďování údajů bylo patnácté takové shromažďování, které útvary Komise provedly od roku 2007.

Podle čl. 109 odst. 4 evropského kodexu pro elektronické komunikace podá Komise do 21. prosince 2020 a poté každé dva roky Evropskému parlamentu a Radě zprávu o účinnosti používání jednotného evropského tísňového čísla 112. První taková zpráva byla zveřejněna 21. prosince 2020[4].

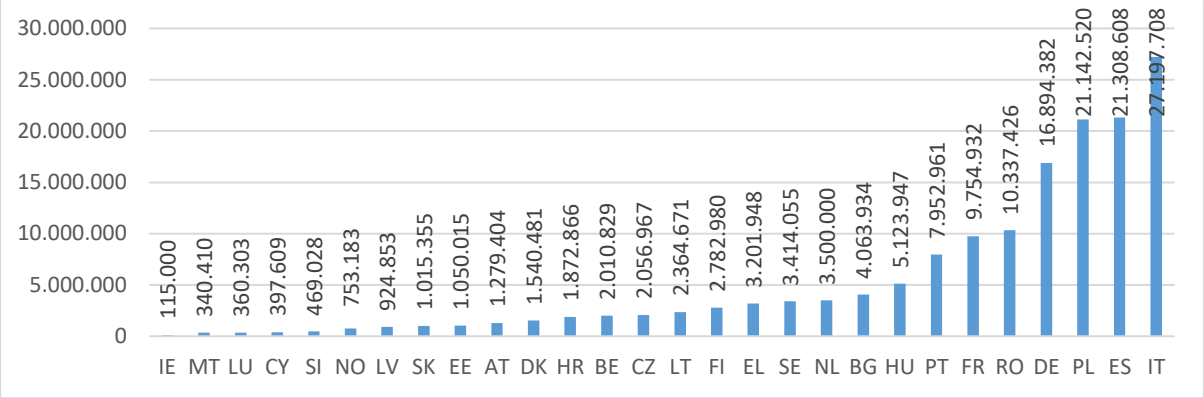
Shromažďování údajů se opíralo o konkrétní otázky sloužící k posouzení úrovně provedení požadavků právních předpisů EU a zlepšení vnitrostátních systémů center tísňové komunikace (PSAP). Vykazované období, pokud jde o kvantitativní údaje[5] (např. počet tísňových volání na číslo 112), je 1. leden 2021 až 31. prosinec 2021. Při posuzování dostupnosti systému (např. zavedení systému pro lokalizaci volajícího, aplikace atd.) tato zpráva zohledňuje nejnovější dostupné informace. Členské státy a pozorovatelé v Komunikačním výboru z kandidátských zemí a ze zemí EHP byli dne 4. dubna vyzváni, aby do 31. května 2022 předložili své odpovědi.

Za účelem poskytnutí přesných údajů o fungování svých systémů tísňové komunikace byly členské státy vyzvány k vyvinutí měřicích nástrojů pro sledování řady ukazatelů. V případě, že členské státy nejsou ve zprávě zmíněny, pokud jde o kvalitativní nebo kvantitativní posouzení, znamená to, že útvarům Komise nebyly poskytnuty příslušné údaje.

2. VOLÁNÍ NA ČÍSLO 112

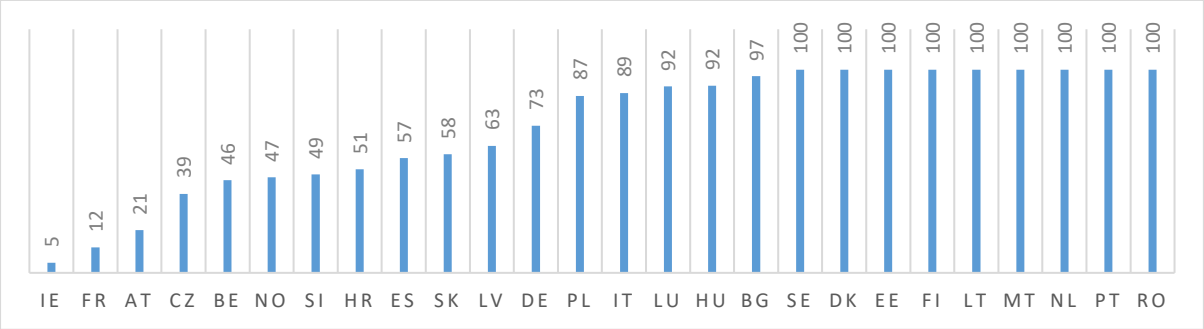
V roce 2021 se počet volání na jednotné evropské tísňové číslo 112 oproti roku 2019 zvýšil o 3 % na 153 milionů. Celkový počet tísňových volání, včetně volání na vnitrostátní čísla tísňového volání, pokud jsou stále používána, zůstal na stejné úrovni 270 milionů. V roce 2021 volání na číslo 112 představovalo 56 % všech tísňových volání.

[1] Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace (Úř. věst. L 321, 17.12.2018, s. 36).
[2] COCOM22-01
[3] Komunikační výbor zřízený na základě článku 118 evropského kodexu pro elektronické komunikace.
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2020-report-effectiveness-implementation-european-emergency-number-112
[5] Kvantitativní údaje se shromažďují každý druhý rok a týkají se pouze roku bezprostředně předcházejícího zprávě, aby se snížila administrativní zátěž vykazujících orgánů.



Graf 1. Počet volání na číslo 112

Číslo 112 je jednotným číslem tísňového volání v Dánsku, Estonsku, Finsku, na Maltě, v Nizozemsku, Portugalsku, Rumunsku a Švédsku. Přesto v rámci EU pouze 23 % volání na číslo 112 pochází z těchto zemí. Převážná většina volání na číslo 112 probíhá v členských státech, kde se stále používají vnitrostátní čísla. V těchto členských státech se používání jednotného evropského tísňového čísla značně liší, od 5 % v Irsku po 97 % v Bulharsku.



Graf 2. Procento volání na číslo 112

Počet volání na číslo 112 závisí jednak na úrovni povědomí koncových uživatelů o dostupnosti čísla 112, jednak také na koexistenci „starších“ vnitrostátních čísel.

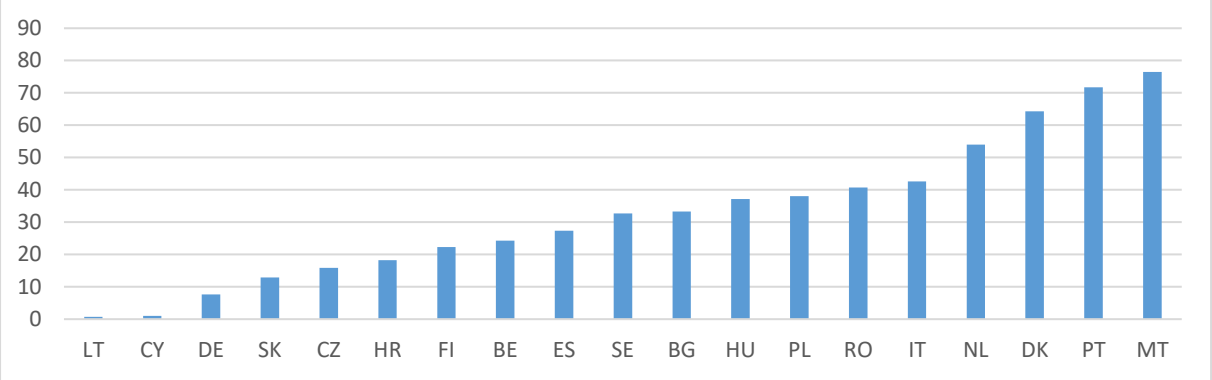
V zemích, kde má každá tísňová služba své vlastní centrum PSAP, by mělo být zajištěno, aby volání na číslo 112 byla účinně předávána a vyřizována nejvhodnější tísňovou službou v souladu s čl. 109 odst. 3 a dříve s článkem 26 směrnice o univerzální službě[6]. Nejmodernější provádění vnitrostátních systémů center PSAP zajišťuje vzájemně propojené a redundantní vyřizování volání jak na číslo 112, tak i na vnitrostátní čísla, přičemž zároveň poskytuje přístup ke všem dotčeným tísňovým službám. Takové systémy by měly zavádět směrovací funkce přizpůsobené přechodu na komunikaci s přepojováním paketů, které zajistí, že veškerá tísňová komunikace – volání, textové zprávy, videa, včetně těch, které pocházejí od poskytovatelů služeb elektronické komunikace nezávislých na síti – je zpracována nejvhodnějším centrem PSAP.

[6] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES ze dne 7. března 2002 o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (směrnice o univerzální službě) (Úř. věst. L 108, 24.4.2002, s. 51).

Volání z mobilních telefonů do značné míry převážila nad počtem volání z pevné linky. V roce 2021 bylo v průměru 78 % volání uskutečněno z mobilních telefonů. Používání mobilních telefonů pro účely tísňové komunikace se však v jednotlivých členských státech výrazně liší, od 42 % v Lucembursku a 63 % v Německu po 96 % na Kypru a 99 % v České republice.

Rostoucí míra využívání mobilních telefonů, zejména chytrých telefonů, ukazuje, jak důležité je zajistit přístup k tísňovým službám na cestách, zejména v souvislosti s přechodem na hlasovou komunikaci přes Long Term Evolution (VoLTE) a hlasovou komunikaci přes wi-fi (VoWiFi). Rovněž to ukazuje, že rostoucí množství údajů a funkcí jak sítě, tak i telefonu koncového uživatele by mohlo zefektivnit tísňovou komunikaci (např. lokalizace volajícího, textové zprávy a videa pro koncové uživatele se zdravotním postižením, vertikální lokalizace (osa z) a další kontextové údaje).

Poměr falešných volání[7] k celkovému počtu tísňových volání se mezi členskými státy stále značně liší[8], přičemž na Maltě dosahuje 76 %. Některé členské státy nepovolují volání z telefonů bez SIM karty, aby tak snížily riziko falešných volání, které by mohly systém center PSAP zatěžovat. Ve většině členských států (dvaceti) však existuje povinnost zajistit přístup k tísňovým službám z telefonů bez SIM karty[9].



Graf 3. Falešná volání na tísňová čísla (%)

Podle článku 109 evropského kodexu pro elektronické komunikace mohou členské státy stanovit jiné prostředky tísňové komunikace než volání na číslo 112. Členské státy v současné době zavádějí SMS a komunikaci založenou na aplikacích jako alternativní způsob přístupu, který je dostupný pro všechny koncové uživatele.

V šestnácti členských státech byla nařízena tísňová komunikace prostřednictvím SMS dostupná pro všechny koncové uživatele[10]. V jedenácti členských státech[11] jsou tísňové SMS odesílány na číslo 112. Počet tísňových komunikací prostřednictvím SMS se významně liší v

[7] Falešná volání jsou taková volání, která neústí v následný zásah nebo poskytnutí pomoci ze strany centra PSAP nebo tísňové služby. Volání, jež ohlašují mimořádnou událost, která již vyvolala zásah nebo poskytnutí pomoci ze strany centra PSAP, a tedy nevyvolají nový zásah nebo poskytnutí pomoci, nejsou považována za falešná volání.

[8] Informace o falešných voláních poskytlo devatenáct členských států.

[9] Rakousko, Kypr, Česko, Dánsko, Estonsko, Řecko, Španělsko, Finsko, Maďarsko, Irsko, Itálie, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Malta, Nizozemsko, Polsko, Portugalsko, Švédsko, Slovensko.

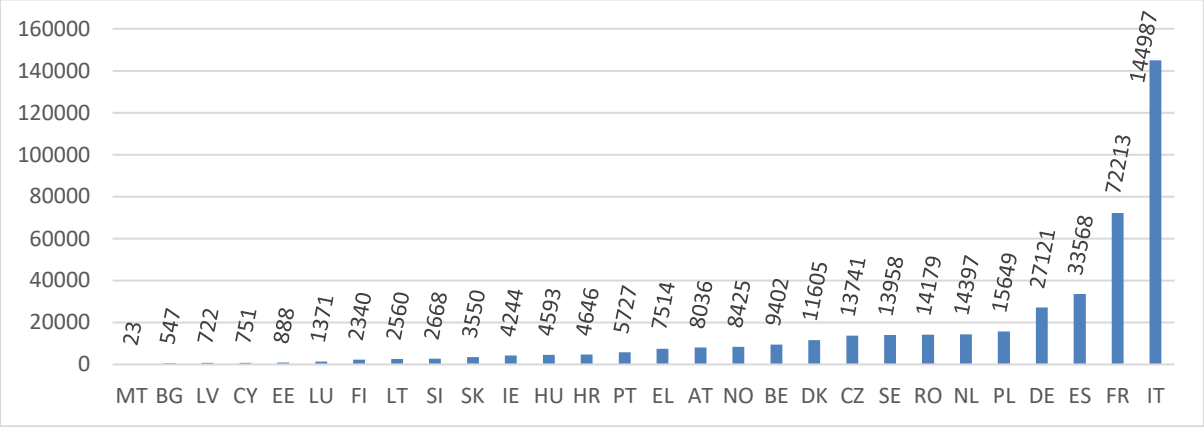
[10] Komunikace prostřednictvím SMS se v některých členských státech zavádí výhradně pro koncové uživatele se zdravotním postižením, jak je uvedeno v oddíle 8.

[11] Estonsko, Řecko, Finsko, Chorvatsko, Irsko, Island, Litva, Lucembursko, Lotyšsko, Slovinsko, Slovensko.

závislosti na úrovni propagace tohoto typu tísňové komunikace, od několika jednotek do desítek tisíc. Třináct členských států[12] potvrzuje, že využívání tísňových SMS je zajištěno zdarma.

Kromě možnosti přístupu k tísňovým službám prostřednictvím volání na číslo 112 zavedlo osmnáct členských států[13] vnitrostátní nebo regionální aplikace dostupné všem koncovým uživatelům[14], které umožňují tísňovou komunikaci. Tyto možnosti přístupu umožňují koncovým uživatelům v závislosti na svých funkcích sdílet s centrem PSAP další informace, mohou poskytnout informace o místě, kde se volající nachází, získané z telefonního přístroje nebo zajistit textovou komunikaci s centrem PSAP. Belgie, Kypr, Německo a Polsko potvrdily, že datový provoz generovaný aplikací pro tísňovou komunikaci podléhá nulové sazbě.

Tísňová volání eCall pocházející z vozidel schopných uskutečnit volání na číslo 112 by měla být v případě nehody odpovídajícím způsobem směrována na nejvhodnější centrum PSAP. Celkem 27 členských států a Norsko nahlásilo 421 000 tísňových volání eCall.



Graf 3. Počet tísňových volání eCall uskutečněných v EU

3. DOBA ODPOVĚDI[15]

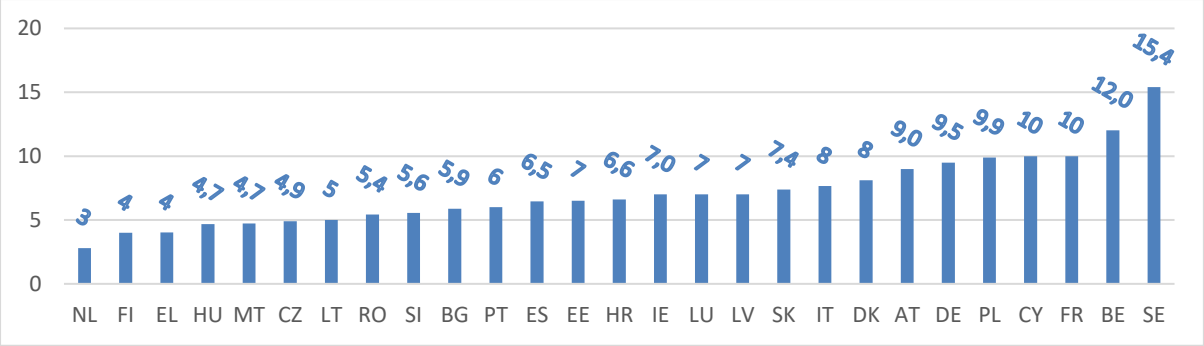
25 členských států uvedlo, že průměrná doba odpovědi potřebná pro dosažení kontaktu s tísňovými službami činí deset vteřin nebo méně.

[12] Rakousko, Belgie, Kypr, Estonsko, Řecko, Chorvatsko, Maďarsko, Irsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Slovinsko, Slovensko.

[13] Rakousko (regionální), Belgie, Kypr, Česko, Dánsko, Finsko, Itálie, Lucembursko, Lotyšsko, Malta, Polsko, Rumunsko, Švédsko, Slovensko.

[14] Komunikace prostřednictvím aplikace se v některých členských státech zavádí výhradně pro koncové uživatele se zdravotním postižením, jak je uvedeno v oddíle 8.

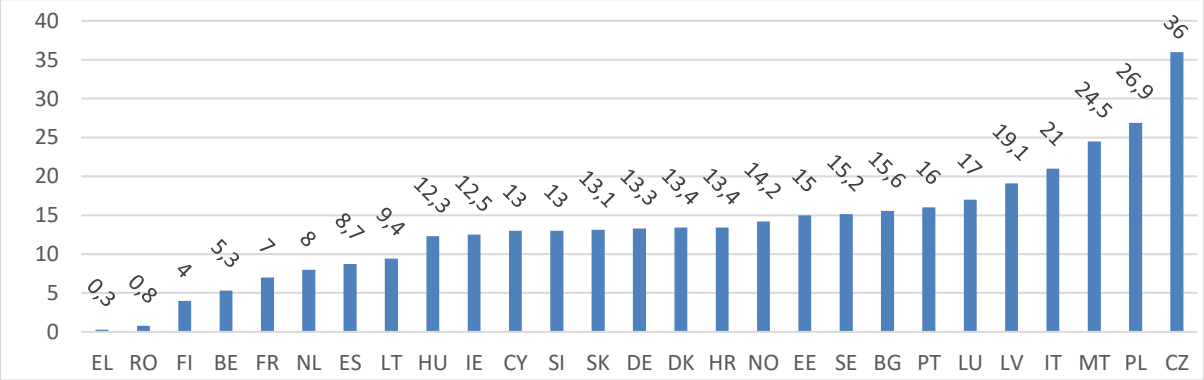
[15] Čas, který uplyne od okamžiku, kdy na tísňové volání odpoví přepínač PSAP prvního stupně, do okamžiku, kdy na volání odpoví lidský operátor centra PSAP.



Graf 4. Průměrná doba odpovědi na tísňová volání (vteřiny)

4. MÍRA PŘEDČASNĚ UKONČENÝCH VOLÁNÍ

27 respondentů uvedlo[16] údaje k voláním, která byla přijata PSAP přepínačem, ale byla ukončena předtím, než na volání odpověděl lidský operátor. Předčasné ukončení volání může být zapříčiněno problémy se sítí, přetížením hovory, technickými poruchami, kapacitou k vyřizování volání, odpojením volajícího (který mohl volání zahájit omylem) atd. Zatímco neúmyslná volání a odpojení volajícího nemají provozovatelé systému center PSAP pod kontrolou, nedostatečná kapacita k vyřizování volání ukazuje na neschopnost vnitrostátního systému center PSAP adekvátně odpovídat na volání na číslo 112 a vyřizovat je.



Graf 5. Procento předčasně ukončených volání na tísňová čísla

Přestože chování koncového uživatele a problémy se sítí mají vliv jak na dobu odpovědi, tak i na míru předčasně ukončených volání, organizace a schopnosti vnitrostátního systému center PSAP hrají v účinnosti vyřizování tísňových hovorů a tísňové komunikace prostřednictvím alternativních způsobů přístupu rozhodující roli. Za účelem využití technologického rozvoje jsou v několika členských státech EU zaváděny AIPN (all-IP) sítě propojených center PSAP, aby se zajistilo účinné využívání zdrojů, a co je nejdůležitější, aby byla všechna tísňová volání účinně vyřizována.

[16] Rakousko tyto údaje neuvedlo.

5. DOSTUPNOST POLOHY VOLAJÍCÍHO

Článek 109 evropského kodexu pro elektronické komunikace stanoví povinnost poskytovat nejvhodnějšímu centru PSAP informace o místě, kde se volající nachází, získané jak ze sítě, tak přesnější informace získané z telefonního přístroje[17].

Ve většině členských států, které poskytly příslušné údaje[18], se nedostupnost informací o místě, kde se volající nachází, získaných ze sítě objevuje u méně než 3 % volání. Vyšší míra nedostupnosti informací o místě, kde se volající nachází, byly hlášeny v Nizozemsku (3 %), Estonsku (4 %), Portugalsku (5 %), Irsku (5,5 %), Itálii (9,4 %), Španělsku (12,3 %), Chorvatsku (13,8 %) a Lotyšsku (21 %).

Čtrnáct členských států a Norsko[19], zejména tam, kde je zaveden systém pokročilé mobilní lokalizace[20], informovalo o dostupnosti informací o místě, kde se volající nachází, získaných z telefonního zařízení. Ani v případech, kdy je vnitrostátní systém center PSAP modernizován tak, aby mohl přijímat informace z pokročilé mobilní lokalizace, značný počet volání tuto velmi přesnou lokalizaci stále nevyužívá. Kromě lokalizace koncového uživatele, který volá na číslo 112, by členské státy mohly také povolit pokročilou mobilní lokalizaci pro tísňovou komunikaci prostřednictvím SMS.

Koncoví uživatelé využívající roaming, kteří se nachází v jiném než domácím členském státě, by se v případě nouze mohli potenciálně nacházet ve zranitelnější situaci, protože nemusí být schopni popsat přesně svou polohu. Systém pokročilé mobilní lokalizace je zaveden ve 22 členských státech, na Islandu a v Norsku, avšak pouze šest členských států potvrdilo, že jsou informace o poloze získané z telefonního zařízení dostupné u koncových uživatelů využívajících roaming[21].

Rozšířené využívání chytrých telefonů s sebou nese tu výhodu, že umožňuje účinnější tísňovou komunikaci díky dostupnosti přesných informací o místě, kde se volající nachází. Nařízení o roamingu[22] vyžaduje, aby byl přístup k tísňovým službám umožněn transparentně na velkoobchodní úrovni mezi roamingovými partnery, a to výměnou technických a regulačních informací, které zajistí poskytování tísňové komunikace a lokalizaci volajícího roamingovým zákazníkům.

[17] Zatímco přesnost informací o místě, kde se volající nachází, získaných ze sítě se může pohybovat v rozmezí od 50 m do 40 000 m, informace získané z telefonního přístroje poskytují mnohem přesnější určení polohy, a to do 5 m.

[18] Příslušné údaje poskytlo osmnáct členských států: Česko, Bulharsko, Dánsko, Estonsko, Španělsko, Francie, Chorvatsko, Maďarsko, Irsko, Itálie, Litva, Lotyšsko, Malta, Nizozemsko, Portugalsko, Rumunsko, Švédsko a Slovinsko.

[19] Informace o místě, kde se volající nachází, získané z telefonního zařízení, nejsou k dispozici v těchto poměrech: Portugalsko (1 %), Chorvatsko (2 %), Maďarsko (2,9 %), Slovinsko (5 %), Švédsko (20 %), Dánsko (23,7%), Norsko (30 %), Rumunsko (33,9 %), Litva (38 %), Malta (40,4 %), Estonsko (46 %), Irsko (48 %), Česko (50 %), Bulharsko (68,2 %), Itálie (94,2 %)

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

[21] Řecko, Finsko, Lucembursko, Rumunsko a částečně v Belgii a Švédsku

[22] Ustanovení čl. 3 odst. 6 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/612 ze dne 6. dubna 2022 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii.

6. PŘESNOST A SPOLEHLIVOST LOKALIZACE VOLAJÍCÍHO

Ustanovení čl. 109 odst. 6 evropského kodexu pro elektronické komunikace požaduje, aby členské státy stanovily kritéria přesnosti a spolehlivosti pro informace o místě, kde se volající nachází. Osmnáct členských států[23] a Norsko oznámilo kritéria pro určení polohy volajícího stanovená ve vnitrostátních právních předpisech. Cílem nařízení v přenesené pravomoci 2019/320[24] je nadto podpořit politické cíle stanovené v evropském kodexu pro elektronické komunikace tím, že výrobcům chytrých telefonů ukládá, aby od 17. března 2022 zajistili, že v tísňové komunikaci budou k dispozici údaje z globálních navigačních družicových systémů (GNSS), přinejmenším z Evropského družicového navigačního systému Galileo, a údajů z Wi-Fi. To umožní lokalizovat chytrý telefon, a tím i jeho uživatele, s přiměřenou a účinnou přesností.

Informace o poloze získaná ze sítě

Ve všech členských státech i v Norsku je poloha volajícího z *pevných sítí* dána adresou zařízení nebo adresou bydliště / doručovací/fakturační adresou volajícího.

Všechny členské státy uvedly, že u volání z *mobilních sítí* je poloha stanovena pomocí ID buňky či sektoru, což zajišťuje vysokou spolehlivost údajů přenášených operátorovi centra PSAP. Uváděná přesnost se pohybuje od 500 m do 40 km v závislosti na hustotě sítě, tedy v závislosti na tom, zda jde o městské, nebo venkovské oblasti. Mezi přesnější používané systémy získávání informací o poloze z mobilní sítě patří systémy Timing advance, Round trip time či Sector ID. Tyto metody určování polohy v některých případech podstatně zvyšují přesnost informací o poloze získaných ze sítě, a to až na 50 metrů.

Systémy získávání informací o poloze z telefonních zařízení

Pokud jde o systémy získávání informací o poloze z telefonních zařízení, členské státy ohlásily dva níže popsané typy provedení.

a) Systém pokročilé mobilní lokalizace

Systém pokročilé mobilní lokalizace může zlepšit úroveň přesnosti až 4 000krát a zajistit přesnost do 100 m[25]. Tento systém neopomíjí informace o poloze ID buňky poskytované sítí, ale doplňuje je buď o informace o poloze získané z telefonního zařízení prostřednictvím systému GNSS, nebo Wi-Fi. Zavedení systému pokročilé mobilní lokalizace na svém území ohlásilo 22 členských států[26], Island a Norsko.

b) Získávání informací o poloze z telefonních zařízení prostřednictvím tísňové aplikace

[23] Belgie, Bulharsko, Kypr, Česko, Německo, Španělsko, Maďarsko, Itálie, Litva, Lotyšsko, Malta, Nizozemsko, Polsko, Portugalsko, Rumunsko, Švédsko, Slovinsko, Slovensko

[24] Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2019/320 ze dne 12. prosince 2018, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/53/EU, pokud jde o použití základních požadavků uvedených v čl. 3 odst. 3 písm. g) uvedené směrnice, za účelem zajištění lokalizace volajícího při tísňových komunikacích z mobilních zařízení (Úř. věst. L 55, 25.2.2019, s. 1).

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

[26] Belgie, Bulharsko, Česko, Německo, Dánsko, Estonsko, Řecko, Španělsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Maďarsko, Irsko, Itálie, Litva, Lotyšsko, Malta, Nizozemsko, Portugalsko, Rumunsko, Švédsko, Slovinsko

Tísňové aplikace zavedené na vnitrostátní nebo regionální úrovni umožňují poskytování přesnějších informací o poloze volajícího na základě GNSS nebo Wi-Fi funkcí chytrého telefonu, než jaké jsou poskytovány prostřednictvím systémů založených na sítích.

Tyto aplikace však na rozdíl od systému pokročilé mobilní lokalizace vyžadují předcházející úkony ze strany občanů, protože je nutné je stáhnout. Přenos dat o poloze je možný pouze při aktivním datovém připojení.

V rámci nařízení v přenesené pravomoci přijatého do 21. prosince 2022 Komise navrhuje opatření, která stanoví parametry, jež musí příslušné regulační orgány zohlednit při stanovování kritérií přesnosti a spolehlivosti informací o poloze volajícího.

7. PRŮMĚRNÁ DOBA POTŘEBNÁ KE ZJIŠTĚNÍ MÍSTA, KDE SE VOLAJÍCÍ NACHÁZÍ, OPERÁTOREM LINKY 112

Všechny členské státy uvedly, že díky zavedení systému „push“ nebo automatického systému „pull“ je poskytování informací o *místě, kde se volající nachází, získaných ze sítě*, téměř okamžité (do deseti vteřin).

Vzhledem ke své vnitřní architektuře závisí technologie pro získávání *informací o poloze z telefonního zařízení* při odvozování příslušných parametrů polohy ze signálů GNSS nebo Wi-Fi na rychlosti telefonního zařízení. Na základě zpráv z patnácti členských států bylo potvrzeno, že poskytování informací o poloze z telefonního zařízení se může pohybovat v rozmezí od téměř okamžitého poskytnutí až po dobu 26 vteřin.

Podle čl. 109 odst. 6 evropského kodexu pro elektronické komunikace mají členské státy povinnost zajistit, aby byly informace o místě, kde se volající nachází, získané jak ze sítě, tak z telefonního zařízení poskytnuty nejvhodnějšímu centru PSAP neprodleně. V rámci nařízení v přenesené pravomoci přijatého do 21. prosince 2022 Komise navrhuje opatření, která zajistí účinné směrování kontextových údajů, včetně informací o poloze volajícího.

8. PŘÍSTUP K TÍSŇOVÝM SLUŽBÁM PŘI VYUŽÍVÁNÍ ROAMINGU V RÁMCI EU

Všechny členské státy uvedly, že v případě roamingových volání existuje možnost přístupu k číslu 112 a rovněž informace o místě, kde se volající nachází, získané ze sítě.

Jedenáct členských států[27] poskytlo informace o počtu volání na číslo 112 uskutečněných koncovými uživateli využívajícími roaming. Z těchto členských států pochází jedna třetina tísňových volání na číslo 112. Extrapolací takovýchto údajů můžeme dojít k závěru, že 1,06 % všech volání na číslo 112 uskuteční koncoví uživatelé využívající roaming, což znamená přibližně 1,5 milionu volání na číslo 112 v rámci EU. Odhaduje se, že koncoví uživatelé využívající roaming uskutečnili 800 000 volání na vnitrostátní čísla tísňového volání, pokud byla tato čísla používána. Ve sledovaném období tedy konsolidovaný odhad uvádí celkový počet 2,3 milionu tísňových volání uskutečněných koncovými uživateli využívajícími roaming.

[27] Lucembursko, Chorvatsko, Malta, Slovinsko, Švédsko, Kypr, Estonsko, Česko, Rumunsko, Itálie, Bulharsko.

Dostupné údaje potvrzují, že koncoví uživatelé využívající roaming nemohou využívat nezpoplatněné informace o poloze získané z telefonního zařízení, jak je vysvětleno v oddíle 4. Pouze šest členských států potvrdilo, že informace o poloze získané z telefonního zařízení jsou dostupné u koncových uživatelů využívajících roaming. Nařízení o roamingu[28] zajistí, aby databáze BEREC o způsobech přístupu k tísňovým službám informovala operátory a vnitrostátní regulační orgány a případně další příslušné orgány o prostředcích přístupu k tísňovým službám, které jsou v každém členském státě povinné a které mohou zákazníci využívající roaming technicky využívat.

9. PŘÍSTUP K TÍSŇOVÝM SLUŽBÁM PRO KONCOVÉ UŽIVATELE SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Podle čl. 109 odst. 5 evropského kodexu pro elektronické komunikace jsou členské státy povinny zajistit, aby byl koncovým uživatelům se zdravotním postižením poskytnut přístup k rovnocenným tísňovým službám, jako mají ostatní koncoví uživatelé. Zavedená opatření pro usnadnění přístupu by měla replikovat (být s ní rovnocenná) obousměrnou hlasovou komunikaci zajištěnou v případě volání na číslo 112, a to včetně roamingu. Na základě zásady rovnocennosti by členské státy měly rovněž zajistit poskytnutí polohy volajícího nejvhodnějšímu centru PSAP, aby mohly tísňové služby účinně zasáhnout,

Za účelem splnění této povinnosti členské státy zavedly širokou škálu opatření pro usnadnění přístupu, aby umožnily přístup koncových uživatelů se zdravotním postižením k tísňovým službám: text v reálném čase, úplná konverzace[29], SMS, tísňové aplikace, webové služby, přenosové služby, přístup ze speciálních zařízení, e-mailu nebo faxu.

Nejrozšířenější technologií je SMS, která zajišťuje obousměrnou textovou interakci mezi osobou kontaktující tísňovou službu a centrem PSAP. SMS je dostupná pro koncové uživatele se zdravotním postižením ve 22 členských státech[30] a Norsku.

Aplikace pro tísňovou komunikaci jsou zavedeny v devatenácti členských státech[31]. V závislosti na konstrukci se mohou spoléhat na iniciování tísňových volání nebo komunikaci pomocí SMS, ale mohou také sloužit jako platforma pro poskytování komunikačních služeb v textu v reálném čase a úplné konverzace. Kromě toho mohou aplikace poskytovat přes datový kanál přesnou polohu získanou z telefonního zařízení na základě údajů o poloze z GNSS/Wi-Fi (5–100 m).

Přenosové služby pro koncové uživatele se zdravotním postižením mohou také zprostředkovávat komunikaci zajišťující přístup k tísňovým službám. Ve většině případů však dosud není v členských státech pro tento způsob přístupu poloha uživatele dostupná.

[28] Článek 16 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/612 ze dne 6. dubna 2022 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii

[29] Jak je definováno v článku 2 evropského kodexu pro elektronické komunikace: (35) „službami úplné konverzace“ se rozumí služby multimediální konverzace v reálném čase, které umožňují obousměrný symetrický přenos pohyblivého obrazu, textu a hlasu v reálném čase mezi uživateli na dvou nebo více místech.

[30] Rakousko, Belgie, Kypr, Česko, Dánsko, Estonsko, Řecko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Maďarsko, Irsko, Litva, Lucembursko, Lotyšsko, Malta, Nizozemsko, Portugalsko, Rumunsko, Švédsko, Slovinsko, Slovensko.

[31] Rakousko, Belgie, Bulharsko, Kypr, Česko, Německo, Dánsko, Španělsko, Francie, Maďarsko, Itálie, Litva, Lucembursko, Lotyšsko, Malta, Nizozemsko, Polsko, Portugalsko, Slovensko.

Fax a e-mail jsou sice v některých členských státech nadále k dispozici jako způsoby přístupu k tísňovým službám, ale lze je stěží považovat za rovnocenné. Na rozdíl od účinnosti volání na číslo 112 totiž nezaručují rychlou obousměrnou komunikaci, která je v případě nouze nezbytná. Kromě toho e-mail neumožňuje centru PSAP poskytovat automatické určení polohy uživatele.

Ustanovení čl. 109 odst. 5 evropského kodexu pro elektronické komunikace požaduje, aby byla opatření pro koncové uživatele se zdravotním postižením v souladu s právem Unie o harmonizaci požadavků na přístupnost u výrobků a služeb[32], aby usilovala o zajištění interoperability mezi členskými státy, a je-li to možné, aby se vyvarovala nutnosti předchozí registrace pro přístup k tísňovým službám alternativními prostředky tísňové komunikace. Evropský akt o přístupnosti navíc vyžaduje, aby kromě hlasové komunikace byla k dispozici i tísňová komunikace prostřednictvím textu v reálném čase nebo, pokud je k dispozici video, synchronizovaná jako celková konverzace[33]. Zatímco příslušná ustanovení by již měla být zavedena[34], vnitrostátní systémy center PSAP budou muset tyto požadavky splnit[35] do 28. června 2025 nebo odchylně do 28. června 2027.

Členské státy kromě toho v souladu s čl. 109 odst. 7 evropského kodexu pro elektronické komunikace zajistí, aby koncoví uživatelé byli odpovídajícím způsobem informováni o existenci a používání jednotného evropského tísňového čísla 112 a jeho vlastnostech zajišťujících dostupnost, mimo jiné prostřednictvím iniciativ konkrétně zaměřených na osoby cestující mezi členskými státy a na koncové uživatele se zdravotním postižením.

Ustanovení čl. 109 odst. 5 evropského kodexu pro elektronické komunikace vyžaduje, aby byl zajištěn přístup k tísňovým službám, pokud je to možné, bez předchozí registrace. V případě vnitrostátních tísňových aplikací sloužících koncovým uživatelům se zdravotním postižením by to znamenalo, že domácí aplikace by mohla být použita pro přístup k tísňovým službám v navštíveném členském státě EU[36].

Nařízení o roamingu[37] zajistí, aby poskytovatelé roamingu informovali zákazníky využívající roaming o alternativních způsobech přístupu k tísňovým službám prostřednictvím tísňových komunikací, které jsou v navštíveném členském státě povinné. V praxi budou koncoví uživatelé dostávat automatickou zprávu s odkazem na bezplatný přístup na specializovanou internetovou stránku přístupnou osobám se zdravotním postižením, která tyto informace poskytuje.

Starší systémy center PSAP zatím nejsou schopny zpracovat a vyřídit tísňovou komunikaci, která by byla skutečně přístupná pro koncové uživatele se zdravotním postižením. Zavedení nejmodernějších služeb textu v reálném čase a úplné konverzace vyžaduje modernizaci systému center PSAP na AIPN síť propojených center PSAP, která by mohla adekvátně směrovat a vyřizovat tísňovou komunikaci založenou na IP.

[32] Evropský akt o přístupnosti, směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb (Úř. věst. L 151, 7.6.2019, s. 70).
[33] Ustanovení čl. 4 odst. 1 evropského aktu o přístupnosti a příloha I oddíl IV písm. a).
[34] Členské státy měly provést evropský akt o přístupnosti do 28. června 2022.
[35] Ustanovení čl. 4 odst. 8 a oddíl V přílohy I Evropského aktu přístupnosti.
[36] https://www.etsi.org/deliver/etsi_ts/103400_103499/103478/01.01.01_60/ts_103478v010101p.pdf
[37] Článek 15 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/612 ze dne 6. dubna 2022 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii.

V rámci nařízení v přenesené pravomoci přijatého do 21. prosince 2022 Komise navrhuje stanovit požadavky na funkční rovnocennost tísňových komunikací, které mají používat koncoví uživatelé se zdravotním postižením pro přístup k tísňovým službám.

V příloze je uveden přehled alternativních způsobů přístupu pro koncové uživatele se zdravotním postižením, které jsou v současné době v EU zavedeny.

10. ZÁVĚRY

Již více než 30 let[38] se občané Unie spoléhají na přístup k tísňovým službám prostřednictvím jednotného evropského tísňového čísla 112. V digitálním světě by jim to mělo být umožněno i nadále. Občané by měli mít prospěch z komplexního a včasného poskytování kontextových informací nezbytných pro řešení tísňových situací. Vysoká úroveň konektivity, na kterou je zaměřena digitální transformace Evropy, jak se odráží v rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady ze dne [… bude aktualizováno], kterým se zavádí program Cesta k digitální dekádě do roku 2030, přináší technologický přechod na technologie elektronických komunikačních služeb využívaných občany, zejména osobami se zdravotním postižením, které jsou založeny na technologii AIPN. Přechod od technologií s přepojováním okruhů k technologiím s přepojováním paketů v sítích elektronických komunikací spouští zavádění hlasových služeb prostřednictvím pevných a mobilních řízených technologií VoIP založených na IP multimediálním subsystému, jako je Voice over Long Term Evolution (VoLTE), Voice over New Radio (VoNR v 5G) a Voice over Wi-Fi (VoWiFi). Technologie s přepojováním paketů umožňují také služby založené na textu a videu, jako jsou textové služby v reálném čase a úplná konverzace. Tyto komunikační služby založené na protokolu IP nemohou být podporovány staršími sítěmi s přepojováním okruhů, jako jsou sítě 2G a 3G, které jsou v procesu vyřazování z provozu. Proto je třeba přejít i v případě tísňové komunikace na technologie s přepojováním paketů. Tato zpráva ukazuje, že vyřizování tísňových komunikací, dostupnost přesných informací o poloze volajícího, dostupnost rovnocenných způsobů přístupu pro koncové uživatele se zdravotním postižením a přístup pro koncové uživatele využívající roaming hrají důležitou roli v účinnosti a rychlosti záchranných akcí prováděných tísňovými službami. Potenciál digitálních technologií může být plně realizován pouze v případě, že jak služby tísňové komunikace, tak i vnitrostátní systémy center PSAP budou schopny využít technologický vývoj.

Přechod na AIPN komunikaci také umožní využít potenciál používání aplikací, které koncovým uživatelům umožní používat různé prostředky hlasové, textové a video komunikace a poskytovat centrům PSAP relevantní kontextové informace. Některé vnitrostátní nebo regionální aplikace tohoto typu již existují, nejsou však interoperabilní s centry tísňového volání v navštívené zemi/regionu v podmínkách roamingu. V budoucnu by spolupráce mezi členskými státy a Komisí, jak je navrženo v nařízení v přenesené pravomoci přijatém do 21. prosince 2022, mohla umožnit interoperabilitu tísňových aplikací vedoucí k jejich dostupnosti v celé EU podobně jako v případě digitálního certifikátu EU COVID, který byl zaveden zřízením brány EU pro propojení vnitrostátních systémů[39].

[38] Rozhodnutí Rady 91/396/EHS ze dne 29. července 1991 o zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání (Úř. věst. L 217, 6.8.1991).

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

Hlavní zjištění:

- Podíl tísňových volání na jednotné evropské tísňové číslo 112 představoval 56 % všech tísňových volání: z celkového počtu 270 milionů volání uskutečněných v EU bylo 153 milionů volání na číslo 112. Odhaduje se, že 2,3 milionu tísňových volání uskutečnili koncoví uživatelé využívající roaming, z čehož 1,5 milionu volání bylo na číslo 112.

- V EU se i nadále zlepšovalo získávání informací o místě, kde se volající nachází, z telefonního zařízení. Od září 2022 tedy 22 členských států, Island a Norsko umožňují v rámci svých systémů center PSAP pokročilou mobilní lokalizaci. Pouze šest členských států však potvrdilo, že informace o poloze získané z telefonního zařízení jsou dostupné pro koncové uživatele využívající roaming. Z důvodu omezení jurisdikce a nemožnosti provádět monitorování nemohou navštívené členské státy koncovým uživatelům zaručit bezplatný přenos informací o místě, kde se volající nachází. Cílem revidovaného nařízení o roamingu[40] je zajistit, aby všichni koncoví uživatelé využívající roaming mohli bezplatně využívat přesnou lokalizaci volajícího.

- Koncovým uživatelům se zdravotním postižením nejsou poskytnuty zcela rovnocenné způsoby přístupu k tísňovým službám, a to zejména při využívání roamingu. Pokud tito koncoví uživatelé nejsou schopni zavolat na číslo 112, musí se spoléhat na vnitrostátně nejednotná opatření. Tento stav je v kontrastu s dostupností harmonizovaného jednotného evropského tísňového čísla 112 pro ostatní koncové uživatele a představuje významnou mezeru v dostupnosti tísňových služeb. Revidované nařízení o roamingu zajišťuje, aby všichni koncoví uživatelé využívající roaming, včetně koncových uživatelů se zdravotním postižením, byli informováni o alternativních způsobech přístupu k tísňovým službám v navštíveném členském státě.

Budoucí opatření a milníky:

- Členské státy mají povinnost ve svém právu provést a uplatňovat opatření nezbytná k dosažení souladu s požadavky evropského kodexu pro elektronické komunikace, a zejména s článkem 109 týkajícím se tísňových komunikací a jednotného evropského tísňového čísla. Všichni koncoví uživatelé, včetně koncových uživatelů se zdravotním postižením, bez ohledu na to, kde v Evropské unii se nacházejí, by měli mít možnost účinně žádat o pomoc tísňových služeb a také ji dostat.

- S cílem zajistit účinný přístup k tísňovým službám prostřednictvím tísňové komunikace na jednotném evropském tísňovém čísle 112 navrhla Komise do 21. prosince 2022 nařízení v přenesené pravomoci v souladu s mandátem uděleným v čl. 109 odst. 8 evropského kodexu pro elektronické komunikace. Cílem nařízení v přenesené pravomoci je zlepšit účinnost tísňové komunikace zavedením těchto opatření:

    - stanovit parametry, které musí příslušné regulační orgány zohlednit při stanovování kritérií přesnosti a spolehlivosti informací o poloze volajícího,

[40] Ustanovení čl. 3 odst. 6 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/612 ze dne 6. dubna 2022 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii.

- stanovit požadavky na funkční rovnocennost tísňových komunikací, které mají používat koncoví uživatelé se zdravotním postižením pro přístup k tísňovým službám,

- stanovit požadavky na efektivní směrování,

- aby bylo zajištěno, že je bezproblémový přístup v celé EU technicky proveditelný, vyzývá nařízení členské státy, aby spolupracovaly s Komisí na určení společných požadavků na interoperabilitu, které by umožnily směrování tísňové komunikace založené na mobilních aplikacích na nejvhodnější centrum PSAP při roamingu,

- aby byl zajištěn přístup k tísňovým službám prostřednictvím tísňové komunikace na nejvhodnější centrum PSAP v souvislosti s technologickým přechodem na AIPN, nařízení požaduje, aby členské státy vypracovaly a zaslaly Komisi plán modernizace vnitrostátního systému PSAP, aby byl schopen přijímat, vyřizovat a zpracovávat tísňová sdělení prostřednictvím technologie přepojování paketů,

- vyžadovat, aby členské státy podávaly zprávy a poskytovaly Komisi aktualizované informace o povinnostech stanovených v nařízení.

PŘÍLOHA – ALTERNATIVNÍ ZPŮSOBY PŘÍSTUPU K TÍSŇOVÝM SLUŽBÁM V ČLENSKÝCH STÁTECH EU A ZEMÍCH EHP

	Funkce je dostupná
	Funkce není dostupná

	Způsob přístupu	Interaktivní	Poloha uživatele	Bez registrace	Zdarma	Roamingový přístup	Bezplatný roaming	Počet přístupů
AT	SMS na dlouhé číslo							
	Fax na dlouhé číslo							173
	E-mail							
	Aplikace							241
BE	SMS na krátké číslo							neuv.
	Aplikace (112.be)							neuv.
	Fax na číslo 112 nebo 101							neuv.
BG	Aplikace (112 Bulharsko)							11
	Webová služba							
CY	SMS na číslo 112							697
	RTT (přes aplikaci 112 Kypr)							15
CZ	SMS na číslo 112							255
	Aplikace (záchranka)							neuv.
	Tísňový přístup prostřednictvím webu							neuv.
	Obecná přenosová služba přístupnosti							neuv.
	Specializovaná tísňová přenosová služba							neuv.
	Specializovaná zařízení z pevných míst							0
	Specializovaná mobilní zařízení							0
	E-mail							neuv.
	Fax na dlouhé číslo							neuv.
	Další							neuv.
DE	Fax na číslo 112							neuv.
	Aplikace							4 597*
	Obecná přenosová služba							neuv.
	Specializovaná přenosová služba							650
DK	SMS na dlouhé číslo							neuv.

	Způsob přístupu	Interaktivní	Poloha uživatele	Bez registrace	Zdarma	Roamingový přístup	Bezplatný roaming	Počet přístupů
	Obecná přenosová služba přístupnosti							neuv.
	Tísňová aplikace							neuv.
EE	SMS na číslo 112							891
EL	SMS na číslo 112							neuv.
	E-mail							neuv.
	Fax na krátké číslo							neuv.
ES	Regionální SMS na dlouhá čísla							451
	Specializovaná tísňová přenosová služba (videohovor)							200
	Regionální specializované služby tísňového volání (volání na bezplatnou linku + SMS/chat)							350
	Regionální specializovaná tísňová linka (volání na 112 + SMS/chat)							2 000
	Regionální specializovaná zařízení z pevného místa							neuv.
	Aplikace							200
FI	SMS na číslo 112							4 520
FR	SMS na číslo 114							13 000
	Fax na číslo 114							neuv.
	E-mail							neuv.
	Aplikace							neuv.
	Tísňový přístup prostřednictvím webu							neuv.
	RTT jako síťová služba (www.info.urgence114.fr)							neuv.
	RTT jako aplikační služba (www.info.urgence114.fr)							neuv.
	Specializovaná tísňová přenosová služba							neuv.
	Specializovaná zařízení z pevných míst (114)							neuv.
HR	SMS na číslo 112							14
	Fax na číslo 112							0
HU	SMS na číslo 112							20 523
	Aplikace (112-SOS)							
IE	SMS na číslo 112							1 279
	Specializovaná tísňová přenosová							0

	Způsob přístupu	Interaktivní	Poloha uživatele	Bez registrace	Zdarma	Roamingový přístup	Bezplatný roaming	Počet přístupů
	služba							
	Obecná přenosová služba přístupnosti							0
IT	Aplikace (Flag Mii)							neuv.
	Aplikace (Kde se nacházíte)							neuv.
	Specializovaná tísňová přenosová služba							350
LT	SMS na číslo 112							36 630
	Aplikace (112 app)							157
LU	SMS na číslo 112 a 113							neuv.
	Aplikace (GouvAlert, Echo 112)							neuv.
	Specializovaná pevná zařízení							neuv.
	E-mail							neuv.
	Fax na číslo 112							neuv.
LV	SMS na číslo 112							5 965
	Tísňová aplikace							neuv.
MT	SMS na dlouhé číslo							6
	Aplikace 112.mt							228
	Webová služba 112.mt							
	RTT po síti (dlouhé číslo)							
	RTT přes aplikaci							
	Hlášení prostřednictvím 112.mt							
NL	RTT přes aplikaci (112NL)							neuv.
	Tísňový přístup prostřednictvím webu							neuv.
	SMS na číslo 112							neuv.
	Specializovaná tísňová přenosová služba							neuv.
	Obecná přenosová služba přístupnosti							neuv.
PL	Aplikace (Alarm 112)							1 475
PT	SMS na dlouhé číslo							neuv.
	Tísňová aplikace							38
RO	SMS na číslo 113							51
SE	SMS na číslo 112							112
	Specializovaná pevná zařízení							0
	Obecná přenosová služba							792

	Způsob přístupu	Interaktivní	Poloha uživatele	Bez registrace	Zdarma	Roamingový přístup	Bezplatný roaming	Počet přístupů
SI	SMS na číslo 112							36 739
	Tísňový přístup prostřednictvím webu							neuv.
SK	SMS na číslo 112							neuv.
	Aplikace (155.sk)							31
NE	SMS na číslo 112							neuv.

*od 28.9.2021