EUROOPA
KOMISJON

Brüssel, 16.12.2022
COM(2022) 724 final

KOMISJONI ARUANNE EUROOPA PARLAMENDILE JA NÕUKOGULE

Euroopa ühtse hädaabinumbri 112 rakendamise tulemuslikkuse kohta

1. SISSEJUHATUS

Käesolevas aruandes vaadatakse läbi Euroopa ühtse hädaabinumbri 112 rakendamise tulemuslikkus kooskõlas Euroopa elektroonilise side seadustiku artikli 109 lõikega 4[1]. Aruanne põhineb liikmesriikide ja Norra vastustel[2] sidekomiteele[3] esitatud küsimustikule, milles käsitletakse hädaolukorra side ja Euroopa hädaabinumbri 112 rakendamist. Andmeid kogutakse komisjoni talituste juhtimisel alates 2007. aastast ja kõnealune andmekogumine oli järjekorras viieteistkümnes.

Euroopa elektroonilise side seadustiku artikli 109 lõike 4 kohaselt peab komisjon esitama 21. detsembriks 2020 ja seejärel iga kahe aasta tagant Euroopa Parlamendile ja nõukogule aruande Euroopa ühtse hädaabinumbri 112 rakendamise tulemuslikkuse kohta. Esimene selline aruanne avaldati 21. detsembril 2020[4].

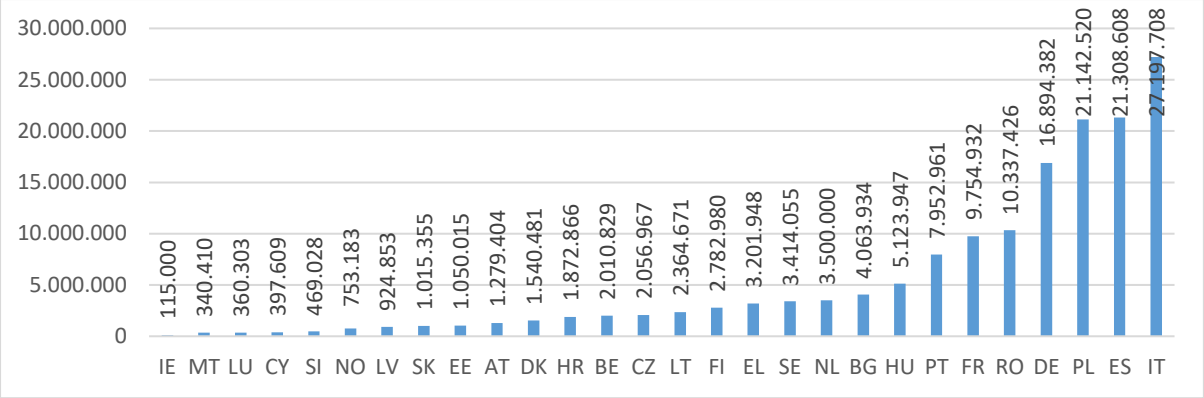
Andmete kogumiseks esitati konkreetsed küsimused, mille alusel hinnatakse ELi õigusnõuete rakendamise ja riigisiseste häirekeskuste süsteemide täiustamise taset. Kvantitatiivsete andmete[5] (nt numbrile 112 tehtud hädaabikõnede arv) aruandeperiood oli 1. jaanuarist 2021 kuni 31. detsembrini 2021. Süsteemi kättesaadavuse (nt helistaja asukohta määrava lahenduse, rakenduse jms kasutamine) hindamisel kajastatakse aruandes kõige värskemat kättesaadavat teavet. Liikmesriike ning sidekomitee vaatlejaid kandidaat- ja EMP riikidest kutsuti 4. aprillil üles esitama oma vastused 31. maiks 2022.

Liikmesriikidel paluti välja töötada mitmesuguste näitajate jälgimiseks vajalikud mõõtevahendid, et esitada hädaolukorra sidesüsteemide toimimise kohta täpsed andmed. Kui aruandes liikmesriike seoses kvalitatiivse või kvantitatiivse hindamisega ei nimetata, tähendab see, et asjaomaseid andmeid komisjoni talitustele ei esitatud.

2. KÕNED NUMBRILE 112

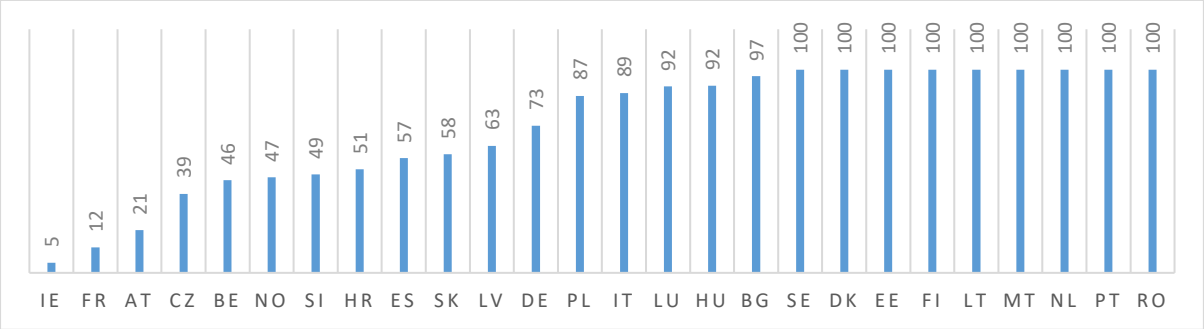
2021. aastal suurenes Euroopa ühtsele hädaabinumbrile 112 suunatud kõnede arv 2019. aastaga võrreldes 3 % võrra ehk 153 miljonini. Samal ajal jäi hädaabikõnede koguarv, sealhulgas riiklikele hädaabinumbritele tehtud kõned riikides, kus neid veel kasutatakse, 270 miljoni juures stabiilseks. Numbrile 112 tehtud kõned moodustasid 2021. aastal 56 % kõigist hädaabikõnedest.

[1] Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. detsembri 2018. aasta direktiiv (EL) 2018/1972, millega kehtestatakse Euroopa elektroonilise side seadustik (ELT L 321, 17.12.2018, lk 36).
[2] COCOM22-01.
[3] Euroopa elektroonilise side seadustiku artikli 118 alusel loodud sidekomitee.
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2020-report-effectiveness-implementation-european-emergency-number-112.
[5] Kvantitatiivseid andmeid kogutakse igal teisel aastal ja need puudutavad ainult aruande esitamisele vahetult eelnevat aastat, et vähendada aruandvate asutuste halduskoormust.



Joonis 1. Hädaabinumbrile 112 tehtud kõnede arv

112 on ühtne hädaabinumber Eestis, Madalmaades, Maltal, Portugalis, Rootsis, Rumeenias, Soomes ja Taanis. Siiski tehakse neis riikides vaid 23 % kõigist ELis numbrile 112 tehtavatest kõnedest. Enamik kõnedest numbrile 112 tehakse liikmesriikides, kus kasutatakse endiselt ka riigisisest hädaabinumbrit. Nendes liikmesriikides on Euroopa ühtse hädaabinumbri kasutamise määr väga erinev, alates 5 %st Iirimaal kuni 97 %ni Bulgaarias.



Joonis 2. Numbrile 112 tehtud kõnede protsent

Numbrile 112 tehtud kõnede arv oleneb sellest, kui teadlikud on lõppkasutajad numbri 112 olemasolust, kuid ka riigisisese varasema hädaabinumbri olemasolust lisaks numbrile 112.

Kooskõlas elektroonilise side seadustiku direktiivi artikli 109 lõikega 3 ja varem universaalteenuse direktiivi[6] artikliga 26 tuleks riikides, kus igal hädaabiteenistusel on oma häirekeskus, tagada, et numbrile 112 tehtavad kõned suunatakse kiiresti edasi ja nendega tegeleb kõige sobivam hädaabiteenistus. Riiklike häirekeskuste süsteemide kõrgetasemeline rakendamine tagab nii numbrile 112 kui ka riigisisestele numbritele tehtavate kõnede omavahel ühendatud ja samaväärse käsitlemise, pakkudes juurdepääsu kõigile asjaomastele hädaabiteenistustele. Sellistes süsteemides tuleks rakendada marsruutimisfunktsiooni, mis on kohandatud üleminekuga pakettkommutatsioonil põhinevale sidele ja tagab, et kogu hädaolukorra sidega – kõned, tekstipõhine side, videod, sealhulgas võrgust sõltumatult elektroonilise side teenuse pakkujalt tulev side – tegeleb kõige sobivam häirekeskus.

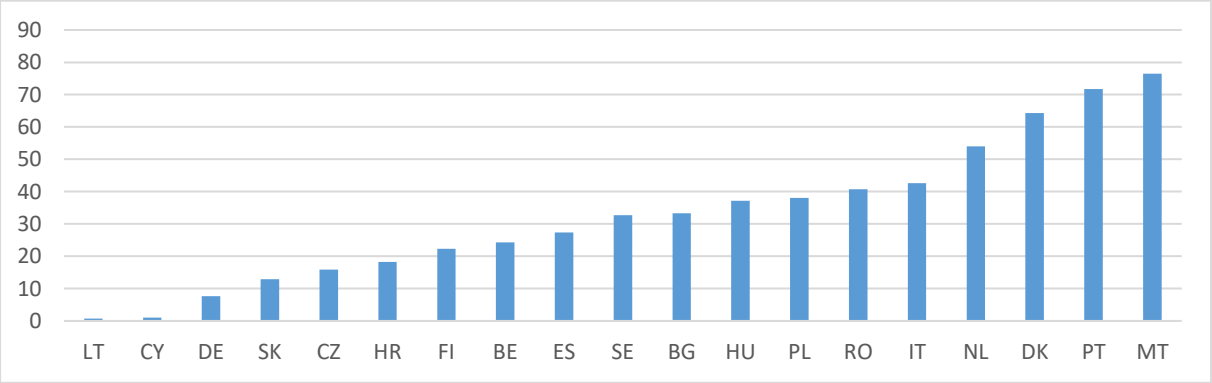
Valdavalt tehti mobiiltelefonidelt rohkem kõnesid kui lauatelefonidelt. Mobiiltelefonidelt tehti 2021. aastal keskmiselt 78 % kõnedest. Mobiiltelefonide hädaabikõnedeks kasutamise

[6] Euroopa Parlamendi ja nõukogu 7. märtsi 2002. aasta direktiiv 2002/22/EÜ universaalteenuse ning kasutajate õiguste kohta elektrooniliste sidevõrkude ja -teenuste puhul (universaalteenuse direktiiv), EÜT L 108, 24.4.2002, lk 51–77.

määr on aga liikmesriigiti väga erinev, alates 42 %st Luksemburgis ja 63 %st Saksamaal ning lõpetades 96 %ga Küprosel ja 99 %ga Tšehhis.

Mobiiltelefonide, eelkõige nutitelefonide üha suurem levik näitab, kui oluline on tagada juurdepääs hädaabiteenistustele liikumise ajal, eelkõige seoses üleminekuga VoLTE (kõne üle LTE võrgu) ja VoWiFi (kõne üle WiFi võrgu) tehnoloogiatele. Samuti näitab see, et nii võrgust kui ka lõppkasutaja mobiiltelefonist lähtuvate andmete ja funktsioonide koguse kasv võib tõhustada hädaolukorra sidet (nt helistaja asukoht, teksti- ja videovõimalused puuetega lõppkasutajatele, vertikaalne asukoht (z-telg) ja muud asjakohased andmed).

Valeväljakutsete[7] osakaal hädaabikõnede koguarvus on liikmesriigiti[8] jätkuvalt väga erinev, ulatudes Maltal 76 %ni. Mõned liikmesriigid ei luba helistada SIM-kaardita telefonidelt, et vähendada selliste valeväljakutsete ohtu, mis võivad koormata häirekeskuste süsteemi. Samas on juurdepääs hädaabiteenistustele SIM-kaardita telefonidelt lubatud enamikus liikmesriikides (20)[9].



Joonis 3. Hädaabinumbritele tehtud valeväljakutsed (%)

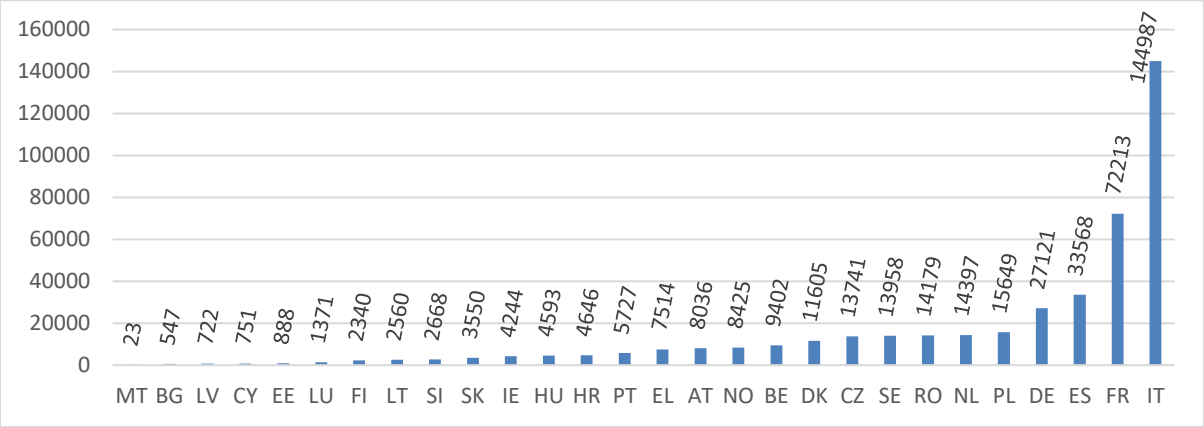
Elektroonilise side seadustiku artikli 109 kohaselt võivad liikmesriigid ette näha muud hädaolukorra sidevahendid kui kõned numbrile 112. Praegu kasutavad liikmesriigid kõigile lõppkasutajatele kättesaadava alternatiivse juurdepääsuvahendina SMSi- ja rakenduspõhist sidet.

SMSi-põhist hädaolukorra sidet võimaldasid kõigile lõppkasutajatele 16 liikmesriiki[10]. Numbrile 112 saadetakse hädasõnum 11 liikmesriigis[11]. Hädaolukorra side SMSide arv erineb märkimisväärselt, jäädes vahemikku paarist sõnumist kümnete tuhandeteni olenevalt sellest, kui palju seda liiki hädaolukorra sidet propageeritakse. 13 liikmesriiki[12] kinnitavad, et hädasõnumi saatmine on tasuta.

[7] Valeväljakutsed on kõned, millele ei järgne häirekeskuse või hädaabiteenistuste sekkumine või abi. Valeväljakutseteks ei peeta kõnesid, milles teatatakse hädaolukorrast, mille suhtes häirekeskus on juba alustanud sekkumist või abi andmist ja mis seetõttu ei käivita eraldi sekkumist või abi andmist.
[8] Teavet valeväljakutsete kohta esitas 19 liikmesriiki.
[9] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE, SK.
[10] Kõnes liikmesriigis on hädasõnumit võimalik saata vaid puuetega lõppkasutajatel, nagu viidatakse 8. jaos.
[11] EE, EL, FI, HR, IE, IS, LT, LU, LV, SI, SK.
[12] AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, SI, SK.

Lisaks võimalusele pääseda numbrile 112 helistamise kaudu ligi hädaabiteenistustele kasutasid 18 liikmesriiki[13] kõigile lõppkasutajatele kättesaadavaid hädaolukorra sidet võimaldavaid riiklikke või piirkondlikke rakendusi[14]. Olenevalt ülesehitusest võimaldavad need juurdepääsuvahendid lõppkasutajatel jagada häirekeskusega lisateavet ja mobiiltelefonipõhist asukohateavet või tagada tekstipõhine side häirekeskusega. Belgia, Küpros, Poola ja Saksamaa kinnitasid, et hädaabirakenduse tekitatava andmeliikluse mahtu mõõdetakse nullmääraga.

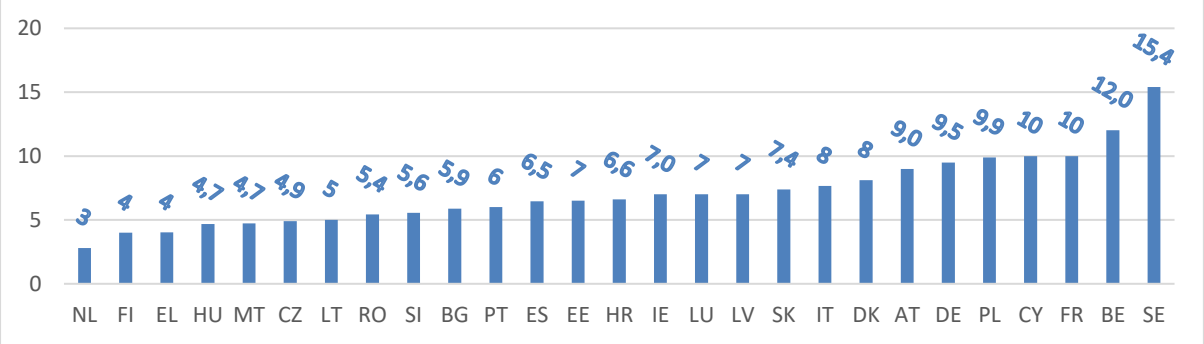
Õnnetuse korral tuleks eCall-kõne sõidukist, mis suudab automaatselt teha hädaabikõne numbrile 112, suunata kõige sobivamale häirekeskusele. Kokku teatasid 27 liikmesriiki ja Norra 421 000 eCall-kõnest.



Joonis 4. ELis tehtud eCall-kõnede arv

3. VASTAMISAEG[15]

25 liikmesriiki teatasid, et hädaabiteenistustega ühenduse saamiseks vajalik keskmine vastamisaeg on 10 sekundit või vähem.

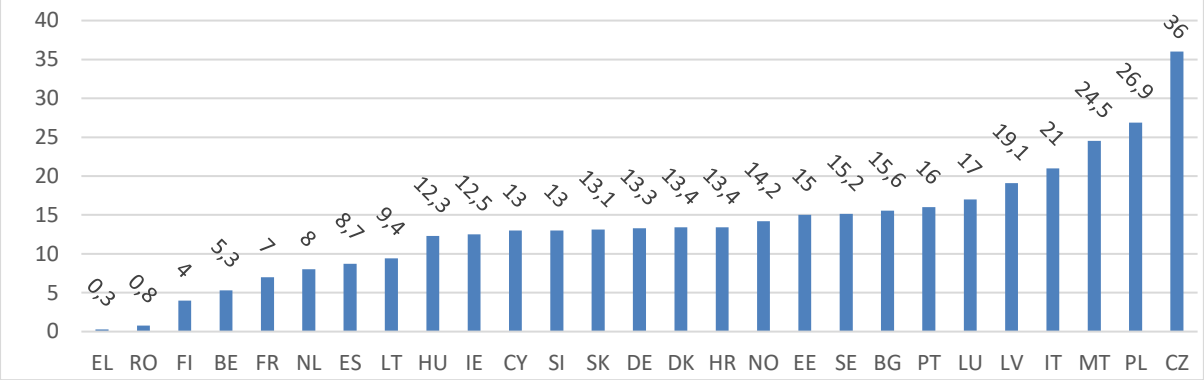


Joonis 5. Keskmine hädaabikõnedele vastamise aeg (sekundites)

[13] AT (piirkondlik), BE, CY, CZ, DK, FI, IT, LU, LV, MT, PL, RO, SE, SK.
[14] Mõnes liikmesriigis kasutavad rakenduspõhist sidet ainult puuetega lõppkasutajad, nagu on viidatud 8. jaos.
[15] Aeg häirekeskuse esimesele tasandile hädaabikõne edastamise hetke ja selle hetke vahel, kui häirekeskuse kõnele vastab inimoperaator.

4. KÕNE KATKESTAMISE MÄÄR

27 vastajat teatasid[16] kõnedest, mis edastatakse häirekeskustele, kuid katkestatakse enne, kui inimoperaator jõuab neile vastata. Kõne katkemist võivad põhjustada võrguprobleemid, võrgu ülekoormus, tehnilised rikked, vähene läbilaskevõime, kõne katkestamine (helistaja eksikombel valitud numbri tõttu) jms. Kogemata tehtud kõnesid ja kõne katkestamist helistaja poolt ei saa häirekeskuste süsteemi operaatorid ohjata, ent vähene läbilaskevõime viitab riikliku häirekeskuste süsteemi ebapiisavale suutlikkusele vastata numbrile 112 tehtavatele kõnedele ja neid käsitleda.



Joonis 6. Hädaabinumbritele tehtud katkenud kõnede osakaal

Kuigi lõppkasutaja käitumine ja võrguprobleemid mõjutavad nii vastamisaega kui ka kõnede katkemise määra, on alternatiivsete juurdepääsuvahendite kaudu tehtud hädaabikõnede ja hädaolukorra side käsitlemise tulemuslikkus riikliku häirekeskuste süsteemi korralduse ja võimekuse seisukohast otsustava tähtsusega. Areneva tehnoloogia kasutamiseks võetakse mitmes ELi liikmesriigis kasutusele täielikult internetiprotokollil põhinevad omavahel ühendatud häirekeskuste võrgud, et tagada ressursitõhusus ja eelkõige see, et kõigi hädaabikõnedega tegeletakse tulemuslikult.

5. HELISTAJA ASUKOHATEABE KÄTTESAADAVUS

Euroopa elektroonilise side seadustiku artikliga 109 tehakse lisaks võrgupõhisele asukohateabele kohustuslikuks ka täpsema mobiiltelefonipõhise[17] asukohateabe kättesaadavaks tegemine kõige sobivamale häirekeskusele.

Enamikus aru andnud liikmesriikides[18] puudub helistaja võrgupõhine asukohateave vähem kui 3 % kõnede puhul. Helistaja asukohateabe puudumise suurtest määradest teatasid Madalmaad (3 %), Eesti (4 %), Portugal (5 %), Iirimaa (5,5 %, Itaalia (9,4 %), Hispaania (12,3 %), Horvaatia (13,8 %) ja Läti (21 %).

[16] Austria neid andmeid ei esitanud.

[17] Võrgupõhise asukoha täpsus võib jääda vahemikku 50 m kuni 40 000 m, kuid mobiiltelefon annab palju täpsema asukoha, s.o kuni 5 m täpsusega.

[18] Asjaomased andmed esitasid 18 liikmesriiki: CZ, BG, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO, SE ja SI.

14 liikmesriiki ja Norra,[19] eelkõige juhul, kui kasutatakse täpse asukohatuvastuse (AML) lahendust,[20] teatasid mobiiltelefonipõhise asukohateabe kättesaadavusest. Isegi kui riigisisest häirekeskuste süsteemi on täiendatud täpsema asukohatuvastuse andmete vastuvõtmiseks, ei kasutata seda väga täpset asukoha tuvastamise lahendust veel märkimisväärse arvu kõnede puhul. Lisaks numbrile 112 helistava lõppkasutaja asukoha tuvastamisele võiksid liikmesriigid võimaldada telefonides kasutada täpset asukohatuvastust hädaabi SMSide põhjal.

Teisi liikmesriike külastavad rändlusteenuse lõppkasutajad võivad olla hädaolukorras haavatavamad, sest nad ei pruugi osata oma asukohta täpselt kirjeldada. Kuigi täpse asukohatuvastuse lahendust kasutatakse 22 liikmesriigis, Islandil ja Norras, kinnitas ainult kuus liikmesriiki, et mobiiltelefonipõhine asukohateave on rändlusteenuse lõppkasutajate puhul kättesaadav[21].

Nutitelefonide laialdane levik tõhustab hädaolukorra sidet tänu helistaja täpse asukohateabe kättesaadavusele. Rändlusteenuse määruse[22] kohaselt peab juurdepääs hädaabiteenustele olema rändluspartnerite vahel tagatud hulgituru tasandi läbipaistvusega; tehnilise ja regulatiivse teabe vahetamisega tuleb tagada rändlusklientidele hädaolukorra side ja teave helistaja asukoha kohta.

6. HELISTAJA ASUKOHATEABE TÄPSUS JA USALDUSVÄÄRSUS

Euroopa elektroonilise side seadustiku artikli 109 lõikes 6 nõutakse, et liikmesriigid kehtestaksid helistaja asukohateabe täpsuse ja usaldusväärsuse kriteeriumid. 18 liikmesriiki[23] ja Norra teatasid siseriiklikes õigusaktides sätestatud helistaja asukohatuvastuse kriteeriumidest. Lisaks on delegeeritud määruse (EL) 2019/320[24] eesmärk toetada Euroopa elektroonilise side seadustikus sätestatud poliitikaeesmärke, volitades nutitelefonide tootjaid tagama, et alates 17. märtsist 2022 tehakse hädaolukorra sides kättesaadavaks ülemaailmse satelliitnavigatsioonisüsteemi (GNSS) või vähemalt ELi Galileo süsteemi andmed ning WiFi andmed. See võimaldab piisavalt täpselt ja tulemuslikult määrata nutitelefoni ja seega seda kaasas kandva isiku asukohta.

Võrgupõhine asukohatuvastus

Kõigis liikmesriikides, samuti Norras, on *püsivõrgust* helistaja asukoht liini paigaldamise aadress või helistaja postiaadress.

Kõik liikmesriigid teatasid, et *mobiilsidevõrkudest* tehtud kõnede puhul on asukoht kärje/sektori tunnus, mistõttu häirekeskuse operaatorile edastatud andmed on väga

[19] Mobiiltelefonipõhine asukohateave ei ole kättesaadav järgmise osakaalu puhul kõnedest: PT (1 %), HR (2 %), HU (2,9 %), SI (5 %), SE (20 %), DK (23,7 %), NO (30 %), RO (33,9 %), LT (38 %), MT (40,4 %), EE (46 %), IE (48 %), CZ (50 %), BG (68,2 %), IT (94,2 %).

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

[21] EL, FI, LU, RO ja osaliselt BE ja SE.

[22] Euroopa Parlamendi ja nõukogu 6. aprilli 2022. aasta määruse (EL) 2022/612 (mis käsitleb rändlust üldkasutatavates mobiilsidevõrkudes liidus) artikli 3 lõige 6.

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

[24] Komisjoni 12. detsembri 2018. aasta delegeeritud määrus (EL) 2019/320, millega täiendatakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2014/53/EL seoses nimetatud direktiivi artikli 3 lõike 3 punktis g osutatud oluliste nõuete kohaldamisega, et tagada hädaolukorra sides helistaja asukoha kindlaksmääramine mobiilseadmetelt, ELT L 55, 25.2.2019, lk 1–3.

usaldusväärsed. Teatatud asukoha täpsus jääb vahemikku 500 m kuni 40 km, olenevalt võrgu tihedusest, st kas tegemist on linna- või maapiirkonnaga. Täpsemad mobiilsidevõrgupõhised asukoha tuvastamise lahendused on signaali ajastuse määratlemine (*timing advance*), signaali sihtkohta ja sealt tagasi kulgemise aeg (*round trip time*) või sektori ID. Need positsioneerimisviisid muudavad võrgupõhise asukohatuvastuse märgatavalt täpsemaks, mõnel juhul kuni 50 meetrini.

Mobiiltelefonipõhise asukohatuvastuse lahendused

Liikmesriigid teatasid kahe allpool esitatud mobiiltelefonipõhise asukohatuvastuse lahenduse rakendamisest.

a) Täpse asukohatuvastuse (AML) lahendus

AML võib parandada täpsust kuni 4 000 korda, andes täpsuse alla 100 meetri[25]. Lahendus ei eira võrgupõhist kärjetunnuse asukohateavet, vaid pigem täiendab seda globaalse satelliitnavigatsioonisüsteemi või WiFi abil saadud mobiiltelefonipõhise asukohateabega. 22 liikmesriiki[26], Island ja Norra teatasid täpse asukohatuvastuse kasutuselevõtust oma territooriumil.

b) Hädaabirakendus mobiiltelefonipõhise asukohateabe saatmiseks

Tänu globaalset satelliitnavigatsioonisüsteemi või WiFit kasutavatele nutitelefonidele võimaldavad riigi või piirkondliku tasandi hädaabirakendused saata täpsemat helistaja asukohateavet kui see, mis saadakse võrgupõhiste lahenduste kaudu.

Erinevalt täpsest asukohatuvastusest eeldab nende rakenduste kasutamine kodanikult eelnevat tegutsemist, sest rakendused tuleb alla laadida. Asukohaandmeid on võimalik edastada vaid siis, kui andmeside on aktiivne.

21. detsembriks 2022 vastu võetud delegeeritud määruse kohaselt teeb komisjon ettepaneku meetmete kohta, millega kehtestatakse parameetrid, mida pädevad reguleerivad asutused peavad arvesse võtma helistaja asukohta käsitleva teabe täpsuse ja usaldusväärsuse kriteeriumide kehtestamisel.

7. AEG, MIS NUMBRI 112 OPERAATORIL KESKMISELT KULUB HELISTAJA ASUKOHATEABE SAAMISEKS

Tänu tõuke- või automaatse tõmbetehnoloogia rakendamisele teatasid kõik liikmesriigid, et *võrgupõhine helistaja asukohateave* avaldatakse peaaegu silmapilkselt (kuni kümne sekundi jooksul).

Oma ülesehitusest tingituna tugineb *mobiiltelefonipõhise asukoha tuvastamise* tehnoloogia mobiiltelefonide kiirusele, et saada globaalselt satelliitnavigatsioonisüsteemilt asjakohaseid asukohaparameetreid või WiFi signaale. 15 liikmesriigi aruanded kinnitavad, et

[25] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/112-112-day-locating-emergency-calls-aml-technology-rise.
[26] AT, BE, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, LT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SE, SI.

mobiiltelefonipõhise asukohateabe avaldamise aeg võib kõikuda peaaegu kohesest avaldamisest 26 sekundini.

Euroopa elektroonilise side seadustiku artikli 109 lõike 6 alusel on liikmesriigid kohustatud tagama, et nii võrgu- kui ka mobiiltelefonipõhine helistaja asukohateave avaldatakse kõige sobivamale häirekeskusele viivitamata. 21. detsembriks 2022 vastu võetud delegeeritud määruse kohaselt teeb komisjon ettepaneku meetmete kohta, millega tagatakse kontekstiandmete, sealhulgas helistaja asukohateabe tulemuslik marsruutimine.

8. LIGIPÄÄS HÄDAABITEENUSTELE ELI RÄNDLUSTEENUSE KASUTAMISEL

Kõik liikmesriigid teatasid, et rändluskõnede puhul on tagatud juurdepääs numbrile 112 ja võrgupõhine helistaja asukohateave.

11 liikmesriiki[27] esitasid teabe kõnede arvu kohta, mille rändlusteenuse lõppkasutajad olid teinud numbrile 112. Nendes liikmesriikides tehti kolmandik hädaabikõnedest numbrile 112. Nende andmete alusel võib üldistada, et rändluse lõppkasutajad teevad kõigist ELis numbrile 112 tehtud kõnedest 1,06 % ehk ligikaudu 1,5 miljonit kõnet. Hinnanguliselt tegid rändluse lõppkasutajad riigisisestele hädaabinumbritele riikides, kus neid kasutatakse, 800 000 kõnet. Seega tegid rändlusteenuse lõppkasutajad aruandlusperioodil kokku hinnanguliselt 2,3 miljonit hädaabikõnet.

Kättesaadavad andmed kinnitavad 4. jaos kirjeldatut, et rändlusteenuse lõppkasutajate puhul ei saa kasutada tasuta mobiiltelefonipõhist asukohatuvastust. Vaid kuus liikmesriiki kinnitasid, et mobiiltelefonipõhine asukohatuvastus on rändlusteenuse lõppkasutajate puhul kättesaadav. Rändlusteenuse määrusega[28] tagatakse, et BERECi hädaabiteenistustele juurdepääsu vahendeid käsitleva andmebaasi kaudu teavitatakse operaatoreid ja riikide reguleerivaid asutusi ning vajaduse korral teisi pädevaid asutusi igas liikmesriigis lubatud hädaabiteenistustele juurdepääsu vahenditest, mis on rändlusklientidele kasutamiseks tehniliselt võimalikud.

9. HÄDAABITEENUSTE KÄTTESAADAVUS PUUETEGA LÕPPKASUTAJATELE

Kooskõlas Euroopa elektroonilise side seadustiku artikli 109 lõikega 5 on liikmesriigid kohustatud tagama, et puuetega lõppkasutajatel on teiste lõppkasutajatega võrdväärne juurdepääs hädaabiteenistustele. Rakendatud ligipääsetavuslahendused peaksid dubleerima (samaväärselt) kahepoolset kõnesidet, mis on tagatud numbrile 112 helistamise korral, sealhulgas rändluses. Samuti peaksid liikmesriigid võrdväärsust silmas pidades tagama, et helistaja asukoht avaldatakse kõige sobivamale häirekeskusele, et hädaabiteenistused saaksid tulemuslikult sekkuda.

Selle kohustuse täitmiseks on liikmesriigid võtnud kasutusele mitmesugused puuetega lõppkasutajatele mõeldud ligipääsetavuslahendused, sealhulgas reaalajas tekst, spetsiaalne

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

[28] Euroopa Parlamendi ja nõukogu 6. aprilli 2022. aasta määruse (EL) 2022/612 (mis käsitleb rändlust üldkasutatavates mobiilsidevõrkudes liidus) artikkel 16.

kõneteenus[29], SMS, hädaabirakendused, veebiteenused, vahendusteenused, juurdepääs eriseadmete, e-posti või faksi teel.

Kõige enam kasutatud tehnoloogia on SMS, mis tagab kahepoolse tekstipõhise suhtluse hädaabiteenistusi teavitava isiku ja häirekeskuse vahel. SMS on puuetega lõppkasutajatele kättesaadav 22 liikmesriigis[30] ja Norras.

Hädaolukorra rakendusi kasutatakse 19 liikmesriigis[31]. Sõltuvalt ülesehitusest võivad need tugineda hädaabikõnede või SMS-side algatamisele, kuid võivad olla ka platvorm, mis pakub reaalajas tekstiedastust ja spetsiaalset kõneteenust. Lisaks võivad rakendused pakkuda GNSSi/WiFi positsioneerimisandmetel põhinevat täpset mobiiltelefonipõhist asukohatuvastust (5–100 m).

Puuetega lõppkasutajatele mõeldud vahendusteenused võivad vahendada andmete edastamist hädaabiteenistustele. Praegu ei ole kasutajate asukohatuvastus nende juurdepääsuvahendite kaudu liikmesriikides siiski enamasti kättesaadav.

Kuigi mõnes liikmesriigis on faks ja e-kiri hädaabiteenistustele juurdepääsu vahendina endiselt kättesaadavad, ei saa neid pidada samaväärseks. Erinevalt numbrile 112 helistamisest ei taga need hädaolukorras vajalikku kiiret ja tulemuslikku kahepoolset sidet. Lisaks ei võimalda e-kiri häirekeskusele automaatset kasutaja asukoha tuvastust.

Euroopa elektroonilise side seadustiku artikli 109 lõikes 5 on nõutud, et puuetega lõppkasutajatele suunatud meetmed oleksid kooskõlas liidu õigusega, millega ühtlustatakse toodete ja teenuste ligipääsetavusnõudeid,[32] püütakse tagada liikmesriikidevaheline koostalitlusvõime ja võimaluse korral välditakse eelregistreerimist, kui lõppkasutaja soovib kasutada hädaabiteenistustele juurdepääsuks alternatiivseid hädaolukorra sidevahendeid. Peale selle nähakse Euroopa ligipääsetavuse aktiga ette, et lisaks häälkõnele on hädaolukorra sides võimalik kasutada reaalajas tekstiedastust või videovõimaluse korral sünkroniseeritud spetsiaalseid kõneteenuseid[33]. Kuigi asjaomased sätted peaksid olema juba kehtestatud,[34] peavad riiklikud häirekeskuste süsteemid vastama nendele nõuetele[35] 28. juuniks 2025 või erandina 28. juuniks 2027.

Üksiti tagavad liikmesriigid kooskõlas Euroopa elektroonilise side seadustiku artikli 109 lõikega 7, et lõppkasutajaid teavitatakse nõuetekohaselt Euroopa ühtsest hädaabinumbrist 112 ja selle kasutusest, samuti selle juurdepääsufunktsioonidest, sealhulgas liikmesriikide vahel reisivatele isikutele ja puuetega lõppkasutajatele suunatud algatuste kaudu.

Euroopa elektroonilise side seadustiku direktiivi artikli 109 lõikes 5 nõutakse hädaabiteenistustele juurdepääsu, võimaluse korral ilma eelregistreerimiseta. Puuetega

[29] Määratletud Euroopa elektroonilise side seadustiku artiklis 2: 35) „spetsiaalne kõneteenus“ – reaalajas multimeedia-kõneteenus, mis võimaldab kahesuunalist sümmeetrilist liikuva video, teksti ja hääle reaalajas edastamist kahes või enamas asukohas olevate kasutajate vahel.
[30] AT, BE, CY, CZ, DK, EE, EL, FI, FR, HR, HU, IE, LT, LU, LV, MT, NL, PT, RO, SE, SI, SK.
[31] AT, BE, BG, CY, CZ, DE, DK, ES, FR, HU, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SK.
[32] Euroopa ligipääsetavuse akt, Euroopa Parlamendi ja nõukogu 17. aprilli 2019. aasta direktiiv (EL) 2019/882 toodete ja teenuste ligipääsetavusnõuete kohta (ELT L 151, 7.6.2019, lk 70).
[33] Euroopa ligipääsetavuse akti artikli 4 lõige 1 ja I lisa IV jao punkt a.
[34] Liikmesriigid pidid Euroopa ligipääsetavuse akti üle võtma 28. juuniks 2022.
[35] Euroopa ligipääsetavuse akti artikli 4 lõige 8 ja I lisa V jagu.

lõppkasutajatele mõeldud riigisiseste hädaabirakenduste korral tähendaks see, et külastatavas ELi liikmesriigis hädaabiteenistustele juurdepääsuks võib kasutada koduriigi rakendust[36].

Rändlusteenuse määrusega[37] tagatakse, et rändlusteenuse osutajad teavitavad rändluskliente alternatiivsetest vahenditest juurdepääsuks hädaabiteenistustele külastatavas liikmesriigis lubatud hädaolukorra side kaudu. Praktikas saavad lõppkasutajad automaatse sõnumi koos lingiga, mis võimaldab tasuta juurdepääsu puuetega inimestele juurdepääsetavale spetsiaalsele veebisaidile, mis pakub sellist teavet.

Varasemast ajast pärit häirekeskuste süsteemid ei suuda veel käsitleda ega töödelda hädaolukorra sidet, mis oleks puuetega lõppkasutajatele tõeliselt juurdepääsetav. Tipptasemel reaalajas tekstiedastuse ja spetsiaalsete kõneteenuste kasutamine eeldab häirekeskuste süsteemi uuendamist täielikult internetiprotokollil põhinevaks omavahel ühendatud häirekeskuste võrguks, mis suudab asjakohaselt suunata ja käsitleda internetiprotokollil põhinevat hädaolukorra sidet.

21. detsembriks 2022 vastu võetavas delegeeritud määruses teeb komisjon ettepaneku kehtestada funktsionaalsed samaväärsuse nõuded hädaolukorra sidele, mida puuetega lõppkasutajad kasutavad hädaabiteenistustele juurdepääsuks.

Ülevaade ELis praegu kasutatavatest puuetega lõppkasutajatele mõeldud alternatiivsetest juurdepääsuvahenditest on esitatud lisas.

10. JÄRELDUSED

Üle 30 aasta[38] on liidu kodanikud juurdepääsuks hädaabiteenistustele kasutanud Euroopa ühtset hädaabinumbrit 112. Seda peaks neil olema võimalik teha digitaalselt ka edaspidi. Kodanike huvides on, et sekkumist vajava sündmuse kohta esitataks põhjalik ja õigeaegne kontekstiteave. Euroopa digipöörde eesmärgiks olev ühenduvuse kõrge tase, mis kajastub Euroopa Parlamendi ja nõukogu [lisada kuupäev] otsuses, millega luuakse digikümnendi poliitikaprogramm 2030, toob kaasa tehnoloogilise ülemineku kodanike kasutatavate elektrooniliste sideteenuste täielikult internetiprotokollil põhinevatele tehnoloogiatele, eelkõige puuetega inimeste jaoks. Üleminek elektroonilistes sidevõrkudes ahelkommutatsiooni tehnoloogiatelt pakettkommutatsiooni tehnoloogiatele käivitab kõneteenuste kasutuselevõtu IP multimeedia allsüsteemil põhinevate püsi- ja mobiilsidepõhiste VoIP-tehnoloogiate kaudu, nagu VoLTE, VoNR (5G-võrgud) ja VoWiFi. Pakettkommutatsiooni tehnoloogiad võimaldavad ka teksti- ja videopõhiseid teenuseid, nagu reaalajas tekstiedastus ja spetsiaalsed kõneteenused. Neid IP-põhiseid sideteenuseid ei saa toetada vanade ahelkommuteeritud võrkudega, nagu 2G- ja 3G-võrgud, mis on kasutusest kõrvaldamisel. Seetõttu on vaja viia ka hädaolukorra side üle pakettkommutatsiooni tehnoloogiatele. Käesolevast aruandest nähtub, et hädaolukorra sidele reageerimine, helistaja täpse asukohateabe kättesaadavus, puuetega lõppkasutajatele võrdväärsete juurdepääsuvahendite kättesaadavus ning rändlusteenuste lõppkasutajate juurdepääs on olulised hädaabiteenistuste antava abi tulemuslikkuse ja kiiruse tagamise seisukohast. Digitehnoloogia pakutavaid võimalusi saab täielikult ära kasutada vaid juhul, kui nii

[36] https://www.etsi.org/deliver/etsi_ts/103400_103499/103478/01.01.01_60/ts_103478v010101p.pdf.
[37] Euroopa Parlamendi ja nõukogu 6. aprilli 2022. aasta määruse (EL) 2022/612 (mis käsitleb rändlust üldkasutatavates mobiilsidevõrkudes liidus) artikkel 15.
[38] 91/396/EMÜ: nõukogu 29. juuli 1991. aasta otsus Euroopa ühtse hädaabi telefoninumbri kehtestamise kohta, EÜT L 217, 6.8.1991.

hädaolukorra side teenused kui ka riiklikud häirekeskuste süsteemid suudavad kasutusele võtta arenevat tehnoloogiat.

Üleminek täielikult internetiprotokollil põhinevale sidele võimaldab suurendada ka rakenduste kasutamise potentsiaali, võimaldades lõppkasutajatel kasutada erinevaid kõne-, teksti- ja videosidevahendeid ning anda häirekeskustele asjaomast kontekstiteavet. Kuigi mõned seda liiki riiklikud või piirkondlikud rakendused on juba olemas, ei ole need rändlustingimustes koostalitlusvõimelised külastatava riigi/piirkonna häirekeskustega. Tulevikus võiks liikmesriikide ja komisjoni vaheline koostöö, nagu see on kavandatud 21. detsembriks 2022 vastu võetud delegeeritud määruses, võimaldada hädaabirakenduste koostalitlusvõimet, mis viib nende kättesaadavuseni kogu ELis sarnaselt ELi digitaalse COVID-tõendiga, mis võeti kasutusele riiklike süsteemide omavaheliseks ühendamiseks mõeldud ELi lüüsi loomise kaudu[39].

Peamised järeldused

- Euroopa ühtsele hädaabinumbrile 112 saabunud hädaabikõnede arv moodustas 56 % kõigist hädaabikõnedest: ELis tehtud 270 miljonist kõnest 153 miljonit olid numbrile 112 saabunud kõned. Rändlusteenuse lõppkasutajad tegid hinnanguliselt 2,3 miljonit hädaabikõnet, millest 1,5 miljonit tehti numbrile 112.

- ELis jätkati mobiiltelefonipõhise helistaja asukohatuvastuse rakendamise parandamist. Häirekeskuste süsteemis täpse asukohatuvastuse lahenduse kasutamise tagavad 2022. aasta septembri seisuga 22 liikmesriiki, Island ja Norra. Samas kinnitas vaid kuus liikmesriiki, et mobiiltelefonipõhine asukohateave on rändlusteenuse lõppkasutajate puhul kättesaadav. Jurisdiktsiooniga seotud piirangute ja vähese jälgimissuutlikkuse tõttu ei saa külastatavad liikmesriigid tagada, et helistaja asukohateabe edastamine on lõppkasutajale tasuta. Läbivaadatud rändlusteenuse määruse[40] eesmärk on tagada, et kõik rändluse lõppkasutajad saavad tasuta kasutada helistaja täpset asukohatuvastust.

- Puuetega lõppkasutajatel ei ole täiesti võrdväärseid juurdepääsuvahendeid hädaabiteenustele, eriti rändlusteenuse kasutamisel. Kui sellistel lõppkasutajatel ei ole võimalik numbrile 112 helistada, peavad nad lootma riigiti erinevatele lahendustele. Selline olukord erineb Euroopa ühtse hädaabinumbri 112 kättesaadavusest teistele lõppkasutajatele ja on oluline puudujääk hädaabiteenustele juurdepääsetavuses. Läbivaadatud rändlusteenuse määrusega tagatakse, et kõiki rändluse lõppkasutajaid, sealhulgas puuetega lõppkasutajaid, teavitatakse külastatavas liikmesriigis hädaabiteenistustele juurdepääsu alternatiivsetest vahenditest.

Edasised meetmed ja vahe-eesmärgid

- Liikmesriigid peavad üle võtma Euroopa elektroonilise side seadustiku ja eelkõige selle hädaolukorra sidet ja Euroopa ühtset hädaabinumbrit käsitleva artikli 109 nõuete täitmiseks vajalikud meetmed ja neid rakendama. Kõigil lõppkasutajatel, sealhulgas

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

[40] Euroopa Parlamendi ja nõukogu 6. aprilli 2022. aasta määruse (EL) 2022/612 (mis käsitleb rändlust üldkasutatavates mobiilsidevõrkudes liidus) artikli 3 lõige 6.

puuetega lõppkasutajatel peaks olema võimalik tulemuslikult küsida ja saada abi hädaabiteenistustelt, olenemata nende asukohast Euroopa Liidus.

- Selleks et tagada toimiv juurdepääs hädaabiteenistustele kõnede kaudu, mis tehakse Euroopa ühtsel hädaabinumbril 112, esitas komisjon 21. detsembriks 2022 Euroopa elektroonilise side seadustiku artikli 109 lõikes 8 antud volituste kohaselt delegeeritud määruse ettepaneku. Delegeeritud määruse eesmärk on parandada hädaolukorra side tõhusust, kehtestades järgmised meetmed:

    - sellega kehtestatakse parameetrid, mida pädevad reguleerivad asutused peavad arvesse võtma helistaja asukohta käsitleva teabe täpsuse ja usaldusväärsuse kriteeriumide kehtestamisel;

    - sellega kehtestatakse funktsionaalse samaväärsuse nõuded hädaolukorra sidele, mida puuetega lõppkasutajad kasutavad hädaabiteenistustele juurdepääsuks;

    - selles sätestatakse tõhusa marsruutimise nõuded;

    - sujuva juurdepääsu tehnilise teostatavuse tagamiseks kogu ELis kutsutakse määruses liikmesriike üles tegema komisjoniga koostööd, et määrata kindlaks ühised koostalitlusvõime nõuded, mis võimaldaksid suunata mobiilsiderakendustel põhineva hädaolukorra side rändluse ajal kõige sobivamasse häirekeskusesse;

    - selleks et tagada täielikult internetiprotokollil põhinevatele võrkudele tehnoloogilise ülemineku olukorras hädaabiteenistustele juurdepääs hädaolukorra side kaudu kõige sobivama häirekeskusega, nõutakse määruses, et liikmesriigid koostaksid ja esitaksid komisjonile tegevuskava riikliku häirekeskuste süsteemi ajakohastamiseks, et oleks võimalik vastu võtta, reageerida ja töödelda hädaolukorra sidet pakettkommutatsiooni tehnoloogia abil;

    - selles nõutakse, et liikmesriigid annaksid komisjonile aru ja esitaksid ajakohastatud teavet määruses sätestatud kohustuste kohta.

LISA. ALTERNATIIVSED HÄDAABITEENISTUSTELE JUURDEPÄÄSU VAHENDID ELI LIIKMESRIIKIDES JA EMP RIIKIDES

	Funktsioon kättesaadav
	Funktsioon ei ole kättesaadav

	Juurdepääsuvahendid	Interaktiivne	Kasutaja asukoht	Registreerimiseta	Tasuta	Rändlust eenuses juurdepääsetav	Tasuta rändlus	Kasutatud kordade arv
AT	SMS pikale numbrile							
	Faks pikale numbrile							173
	E-post							
	Rakendus							241
BE	SMS lühinumbrile							Teave puudub
	Rakendus (112.be)							Teave puudub
	Faks numbrile 112 või 101							Teave puudub
BG	Rakendus (112 Bulgaaria)							11
	Veebipõhine teenus							
CY	SMS numbrile 112							697
	RTT (üle rakenduse 112 Küpros)							15
CZ	SMS numbrile 112							255
	Rakendus (*zachranka*)							Teave puudub
	Veebipõhine juurdepääs hädaabiteenustele							Teave puudub
	Üldine juurdepääsu vahendusteenus							Teave puudub
	Spetsiaalne hädaabi vahendusteenus							Teave puudub
	Spetsiaalsed püsiseadmed							0
	Spetsiaalsed mobiilseadmed							0
	E-post							Teave puudub
	Faks pikale numbrile							Teave puudub
	Muu							Teave puudub

	Juurdepääsuvahendid	Interaktiivne	Kasutaja asukoht	Registreerimiseta	Tasuta	Rändlust eenuses juurdepääsetav	Tasuta rändlus	Kasutatud kordade arv
DE	Faks numbrile 112							Teave puudub
	Rakendus							4 597*
	Üldine vahendusteenus							Teave puudub
	Spetsiaalne vahendusteenus							650
DK	SMS pikale numbrile							Teave puudub
	Üldine juurdepääsu vahendusteenus							Teave puudub
	Hädaabirakendus							Teave puudub
EE	SMS numbrile 112							891
EL	SMS numbrile 112							Teave puudub
	E-post							Teave puudub
	Faks lühinumbrile							Teave puudub
ES	Piirkondlik SMS pikkadele numbritele							451
	Spetsiaalne hädaabi vahendusteenus (videokõne)							200
	Piirkondlikud spetsiaalsed hädaabi vahendusteenused (tasuta telefonikõne + SMS/vestlus)							350
	Piirkondlik spetsiaalne hädaabi vahendusteenus (kõne numbrile 112 + SMS/vestlus)							2 000
	Piirkondlikud spetsiaalsed püsiseadmed							Teave puudub
	Rakendus							200
FI	SMS numbrile 112							4 520
FR	SMS numbrile 114							13 000
	Faks numbrile 114							Teave puudub
	E-post							Teave puudub
	Rakendus							Teave puudub
	Veebipõhine juurdepääs							Teave

	Juurdepääsuvahendid	Interaktiivne	Kasutaja asukoht	Registreerimiseta	Tasuta	Rändlusteenuses juurdepääsetav	Tasuta rändlus	Kasutatud kordade arv
	hädaabiteenustele							puudub
	RTT võrguteenusena (www.info.urgence114.fr)							Teave puudub
	RTT rakendusteenusena (www.info.urgence114.fr)							Teave puudub
	Spetsiaalne hädaabi vahendusteenus							Teave puudub
	Spetsiaalsed püsiseadmed (114)							Teave puudub
HR	SMS numbrile 112							14
	Faks numbrile 112							0
HU	SMS numbrile 112							20 523
	Rakendus (112-SOS)							
IE	SMS numbrile 112							1 279
	Spetsiaalne hädaabi vahendusteenus							0
	Üldine juurdepääsu vahendusteenus							0
IT	Rakendus (Flag Mii)							Teave puudub
	Rakendus (Where ARE U)							Teave puudub
	Spetsiaalne hädaabi vahendusteenus							350
LT	SMS numbrile 112							36 630
	Rakendus (112 app)							157
LU	SMS numbritele 112 ja 113							Teave puudub
	Rakendused (GouvAlert, Echo 112)							Teave puudub
	Spetsiaalsed püsiseadmed							Teave puudub
	E-post							Teave puudub
	Faks numbrile 112							Teave puudub
LV	SMS numbrile 112							5 965
	Hädaabirakendus							Teave puudub
MT	SMS pikale numbrile							6
	Rakendus 112.mt							228

	Juurdepääsuvahendid	Interaktiivne	Kasutaja asukoht	Registreerimiseta	Tasuta	Rändlust eenuses juurdepääsetav	Tasuta rändlus	Kasutatud kordade arv
	Veebiteenus 112.mt							
	RTT üle võrgu (pikk number)							
	RTT rakenduse kaudu							
	Raport 112.mt kaudu							
NL	RTT rakenduse kaudu (112NL)							Teave puudub
	Veebipõhine juurdepääs hädaabiteenustele							Teave puudub
	SMS numbrile 112							Teave puudub
	Spetsiaalne hädaabi vahendusteenus							Teave puudub
	Üldine juurdepääsu vahendusteenus							Teave puudub
PL	Rakendus (Alarm 112)							1 475
PT	SMS pikale numbrile							Teave puudub
	Hädaabirakendus							38
RO	SMS numbrile 113							51
SE	SMS numbrile 112							112
	Spetsiaalsed püsiseadmed							0
	Üldine vahendusteenus							792
SI	SMS numbrile 112							36 739
	Veebipõhine juurdepääs hädaabiteenustele							Teave puudub
SK	SMS numbrile 112							Teave puudub
	Rakendus (155.sk)							31
NO	SMS 112							Teave puudub

* Alates 28.9.2021.