ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 16.12.2022
COM(2022) 724 final

ΕΚΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Σχετικά με την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης «112»

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην παρούσα έκθεση εξετάζεται η αποτελεσματικότητα της εφαρμογής του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης «112» σύμφωνα με το άρθρο 109 παράγραφος 4 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών[1]. Η έκθεση βασίζεται στις απαντήσεις των κρατών μελών και της Νορβηγίας στο ερωτηματολόγιο[2], οι οποίες υποβλήθηκαν στην επιτροπή επικοινωνιών (COCOM)[3] σχετικά με την εφαρμογή των επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης και του ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης «112». Πρόκειται για τη δέκατη πέμπτη αντίστοιχη διαδικασία συλλογής δεδομένων που έχουν διεξαγάγει οι υπηρεσίες της Επιτροπής από το 2007.

Σύμφωνα με το άρθρο 109 παράγραφος 4 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η Επιτροπή υποχρεούται να υποβάλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο, έως τις 21 Δεκεμβρίου 2020, και στη συνέχεια ανά διετία, έκθεση σχετικά με την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης «112». Η πρώτη σχετική έκθεση δημοσιεύθηκε στις 21 Δεκεμβρίου 2020[4].

Η συλλογή δεδομένων βασίστηκε σε συγκεκριμένες ερωτήσεις που χρησιμεύουν για την αξιολόγηση του επιπέδου εφαρμογής των απαιτήσεων του δικαίου της ΕΕ και τη βελτίωση των εθνικών συστημάτων κέντρου λήψης κλήσεων έκτακτης ανάγκης (στο εξής: PSAP). Η περίοδος αναφοράς για τα ποσοτικά δεδομένα[5] (π.χ. αριθμός κλήσεων έκτακτης ανάγκης στο «112») ορίζεται από την 1η Ιανουαρίου 2021 έως τις 31 Δεκεμβρίου 2021. Ως προς την αξιολόγηση της διαθεσιμότητας ενός συστήματος (π.χ. ανάπτυξη λύσης εντοπισμού του καλούντος, εφαρμογή κ.λπ.), στην παρούσα έκθεση αποτυπώνονται οι πλέον πρόσφατες διαθέσιμες πληροφορίες. Τα κράτη μέλη και οι παρατηρητές της COCOM από υποψήφιες χώρες και χώρες του ΕΟΧ κλήθηκαν στις 4 Απριλίου να υποβάλουν τις απαντήσεις τους έως τις 31 Μαΐου 2022.

Τα κράτη μέλη κλήθηκαν να αναπτύξουν τα οικεία εργαλεία μέτρησης για την παρακολούθηση σειράς δεικτών προκειμένου να παράσχουν ακριβή δεδομένα σχετικά με τη λειτουργία των συστημάτων επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης. Όταν, στην παρούσα έκθεση, δεν αναφέρονται κράτη μέλη σε σχέση με ποιοτική ή ποσοτική αξιολόγηση, αυτό συνεπάγεται ότι δεν παρασχέθηκαν τα σχετικά δεδομένα στις υπηρεσίες της Επιτροπής.

2. ΚΛΗΣΕΙΣ ΣΤΟ «112»

Το 2021 οι κλήσεις προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης «112» αυξήθηκαν κατά 3 % σε 153 εκατομμύρια σε σύγκριση με το 2019. Από την άλλη πλευρά, ο συνολικός αριθμός κλήσεων έκτακτης ανάγκης, συμπεριλαμβανομένων των εθνικών αριθμών έκτακτης ανάγκης, όπου εξακολουθούν να χρησιμοποιούνται, παρέμεινε σταθερός στα

[1]Οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Δεκεμβρίου 2018, για τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ΕΕ L 321 της 17.12.2018, σ. 36).

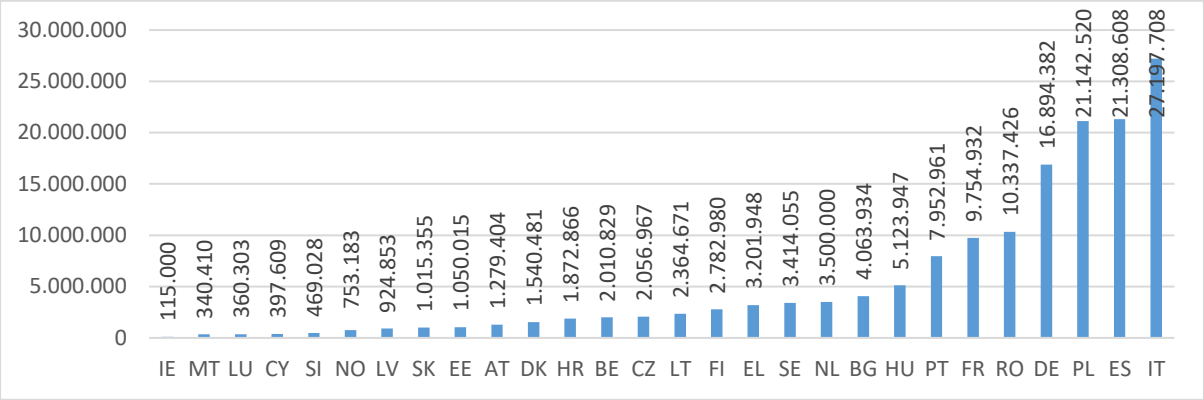
[2] COCOM22-01.

[3] Η επιτροπή επικοινωνιών συστάθηκε βάσει του άρθρου 118 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

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

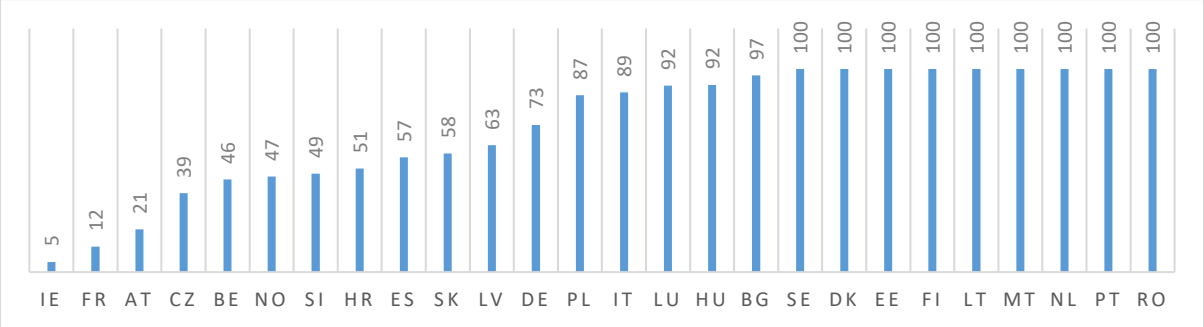
[5] Τα ποσοτικά στοιχεία συλλέγονται ανά διετία και αφορούν μόνο το έτος που προηγείται της έκθεσης, προκειμένου να μειωθεί η διοικητική επιβάρυνση που επωμίζονται οι αρχές οι οποίες υποβάλλουν τις εκθέσεις.

270 εκατομμύρια. Το 2021 οι κλήσεις προς τον αριθμό «112» αντιπροσώπευαν το 56 % του συνόλου των κλήσεων έκτακτης ανάγκης.



Διάγραμμα 1. Αριθμός κλήσεων στο «112»

Το «112» είναι ο ενιαίος αριθμός έκτακτης ανάγκης στη Δανία, την Εσθονία, τη Μάλτα, τις Κάτω Χώρες, την Πορτογαλία, τη Ρουμανία, τη Φινλανδία και τη Σουηδία. Ωστόσο, σε αυτές τις χώρες πραγματοποιείται μόνο το 23 % των κλήσεων προς τον αριθμό «112» στην ΕΕ. Η μεγάλη πλειονότητα των κλήσεων προς τον αριθμό «112» πραγματοποιήθηκε σε κράτη μέλη όπου εξακολουθούν να χρησιμοποιούνται εθνικοί αριθμοί. Στα εν λόγω κράτη μέλη, η χρήση του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης παρουσιάζει μεγάλες αποκλίσεις, από 5 % στην Ιρλανδία έως 97 % στη Βουλγαρία.



Διάγραμμα 2. Ποσοστό κλήσεων στο «112»

Ο αριθμός των κλήσεων στο «112» εξαρτάται από το επίπεδο ενημέρωσης των τελικών χρηστών σχετικά με τη διαθεσιμότητα του αριθμού «112», αλλά και από τη συνύπαρξη εθνικών «παλαιότερων» αριθμών.

Σε χώρες όπου κάθε υπηρεσία έκτακτης ανάγκης διαθέτει το δικό της PSAP, θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι οι κλήσεις προς τον αριθμό «112» διαβιβάζονται και διεκπεραιώνονται από την πλέον κατάλληλη υπηρεσία έκτακτης ανάγκης σύμφωνα με το άρθρο 109 παράγραφος 3 και κατά το παρελθόν σύμφωνα με το άρθρο 26 της οδηγίας για την καθολική υπηρεσία[6]. Με την υλοποίηση υπερσύγχρονων εθνικών συστημάτων PSAP επιτυγχάνεται διασυνδεδεμένη και μέσω εφεδρείας διεκπεραίωση τόσο των κλήσεων προς τον αριθμό «112» όσο και των κλήσεων προς τους εθνικούς αριθμούς, ενώ παρέχεται παράλληλα

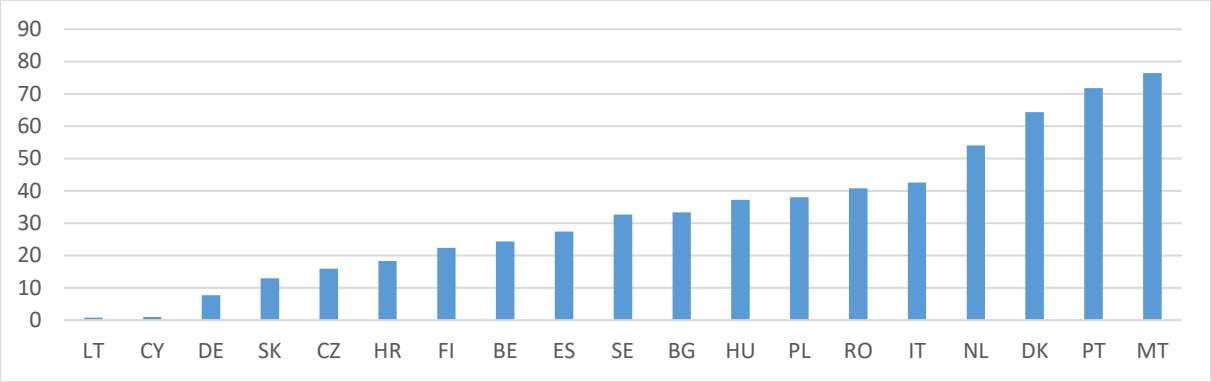
[6]Οδηγία 2002/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία καθολικής υπηρεσίας) (ΕΕ L 108 της 24.4.2002, σ. 51).

πρόσβαση σε όλες τις σχετικές υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Τα εν λόγω συστήματα θα πρέπει να εφαρμόζουν λειτουργία δρομολόγησης προσαρμοσμένη στη μετάβαση σε επικοινωνίες με πακετομεταγωγή, η οποία να διασφαλίζει ότι όλες οι επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης —τηλεφωνικές κλήσεις, υπό μορφή κειμένου, βίντεο, συμπεριλαμβανομένων όσων προέρχονται από ανεξάρτητους από το δίκτυο παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών— διεκπεραιώνονται από το πλέον κατάλληλο σύστημα PSAP.

Οι κλήσεις από κινητά τηλέφωνα υπερέβησαν κατά πολύ τον αριθμό κλήσεων από σταθερά τηλέφωνα. Κατά μέσο όρο, το 78 % των κλήσεων το 2021 πραγματοποιήθηκε από κινητά τηλέφωνα. Ωστόσο, η χρήση κινητών τηλεφώνων για σκοπούς επικοινωνίας έκτακτης ανάγκης παρουσιάζει μεγάλες διαφορές μεταξύ των κρατών μελών, από 42 % στο Λουξεμβούργο και 63 % στη Γερμανία έως 96 % στην Κύπρο και 99 % στην Τσεχική Δημοκρατία.

Η αυξανόμενη διείσδυση των κινητών τηλεφώνων, ιδίως των έξυπνων τηλεφώνων, καταδεικνύει τη σημασία της εξασφάλισης της δυνατότητας πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης εν κινήσει, ιδίως στο πλαίσιο της μετάδοσης φωνής μέσω δικτύου μακροχρόνιας εξέλιξης (VoLTE) και μετάδοσης φωνής μέσω Wi-Fi (VoWiFi). Καταδεικνύει επίσης ότι η αυξανόμενη ποσότητα δεδομένων και χαρακτηριστικών που αντλούνται τόσο βάσει δικτύου όσο και βάσει χειροσυσκευής του τελικού χρήστη θα μπορούσε να ενισχύσει την αποτελεσματικότητα των επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης [π.χ. εντοπισμός του καλούντος, κείμενο και βίντεο για τελικούς χρήστες με αναπηρίες, κατακόρυφη θέση (άξονας z) και άλλα συναφή δεδομένα].

Το ποσοστό των εσφαλμένων κλήσεων[7] επί του συνολικού αριθμού των κλήσεων έκτακτης ανάγκης εξακολουθεί να παρουσιάζει σημαντικές διαφορές μεταξύ των κρατών μελών[8], ποσοστό που στη Μάλτα ανέρχεται στο 76 %. Ορισμένα κράτη μέλη δεν επιτρέπουν κλήσεις από τηλέφωνα χωρίς κάρτα SIM, προκειμένου να μειωθεί ο κίνδυνος εσφαλμένων κλήσεων οι οποίες θα μπορούσαν ενδεχομένως να επιβαρύνουν το σύστημα PSAP. Ωστόσο, η πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης από τηλέφωνα χωρίς κάρτα SIM επιβάλλεται στην πλειονότητα των κρατών μελών (20)[9].



Διάγραμμα 3. Εσφαλμένες κλήσεις σε αριθμούς έκτακτης ανάγκης (%)

[7] Οι εσφαλμένες κλήσεις είναι κλήσεις οι οποίες δεν ακολουθούνται από παρέμβαση ή παροχή βοήθειας από το PSAP ή από τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Οι κλήσεις κατά τις οποίες αναφέρεται συμβάν έκτακτης ανάγκης που έχει ήδη ενεργοποιήσει παρέμβαση ή παροχή βοήθειας από την πλευρά του PSAP και οι οποίες, επομένως, δεν ενεργοποιούν χωριστή παρέμβαση ή παροχή βοήθειας δεν θεωρούνται εσφαλμένες κλήσεις.

[8] 19 κράτη μέλη υπέβαλαν πληροφορίες σχετικά με εσφαλμένες κλήσεις.

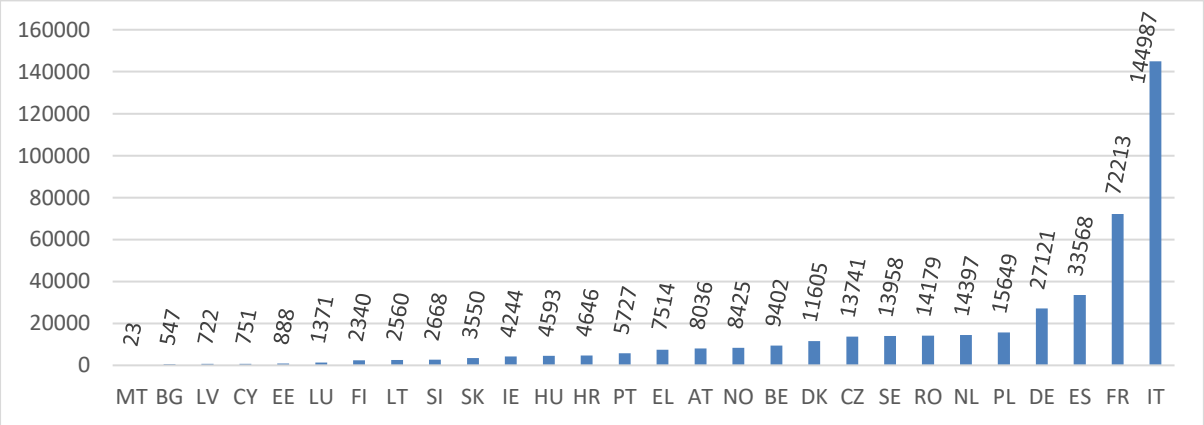
[9] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE, SK.

Σύμφωνα με το άρθρο 109 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, τα κράτη μέλη μπορούν να ορίσουν και άλλα μέσα επικοινωνίας έκτακτης ανάγκης πέραν των κλήσεων στο «112». Επί του παρόντος, τα κράτη μέλη αναπτύσσουν τρόπους επικοινωνίας μέσω αποστολής SMS και βάσει εφαρμογών ως εναλλακτικά μέσα πρόσβασης που είναι διαθέσιμα για όλους τους τελικούς χρήστες.

16 κράτη μέλη όρισαν μέσα επικοινωνίας έκτακτης ανάγκης μέσω αποστολής SMS για όλους τους τελικούς χρήστες[10]. Σε 11 κράτη μέλη[11], το SMS έκτακτης ανάγκης αποστέλλεται στο «112». Ο αριθμός των επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης μέσω SMS παρουσιάζει μεγάλες διακυμάνσεις, από λιγοστές έως δεκάδες χιλιάδες κλήσεις, ανάλογα με το επίπεδο προώθησης του συγκεκριμένου τύπου επικοινωνίας έκτακτης ανάγκης. 13 κράτη μέλη[12] επιβεβαιώνουν ότι διασφαλίζεται η δωρεάν παροχή της αποστολής SMS για συμβάντα έκτακτης ανάγκης.

Πέραν της δυνατότητας πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης με κλήση προς τον αριθμό «112», 18 κράτη μέλη[13] ανέπτυξαν εθνικές ή περιφερειακές εφαρμογές που είναι διαθέσιμες σε όλους τους τελικούς χρήστες[14] και παρέχουν δυνατότητα επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης. Τα εν λόγω μέσα πρόσβασης, ανάλογα με τον σχεδιασμό τους, παρέχουν στους τελικούς χρήστες τη δυνατότητα να κοινοποιούν πρόσθετες πληροφορίες στο PSAP, να παρέχουν πληροφορίες εντοπισμού του καλούντος που αντλούνται βάσει χειροσυσκευής ή να εξασφαλίζουν επικοινωνία με το PSAP μέσω κειμένου. Το Βέλγιο, η Γερμανία, η Κύπρος και η Πολωνία επιβεβαίωσαν ότι η κίνηση δεδομένων που δημιουργεί η εφαρμογή έκτακτης ανάγκης είναι μηδενική.

Οι κλήσεις eCall που προέρχονται από αυτοκίνητα που έχουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης κλήσης έκτακτης ανάγκης στο «112» θα πρέπει να δρομολογούνται επαρκώς στο πλέον κατάλληλο PSAP σε περίπτωση ατυχήματος. Συνολικά αναφέρθηκαν 421 000 κλήσεις eCall από 27 κράτη μέλη και τη Νορβηγία.



Γράφημα 3. Αριθμός κλήσεων eCall που πραγματοποιήθηκαν στην ΕΕ

[10] Η επικοινωνία μέσω SMS έχει αναπτυχθεί σε ορισμένα κράτη μέλη αποκλειστικά για τελικούς χρήστες με αναπηρίες, όπως αναφέρεται στην ενότητα 8.

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

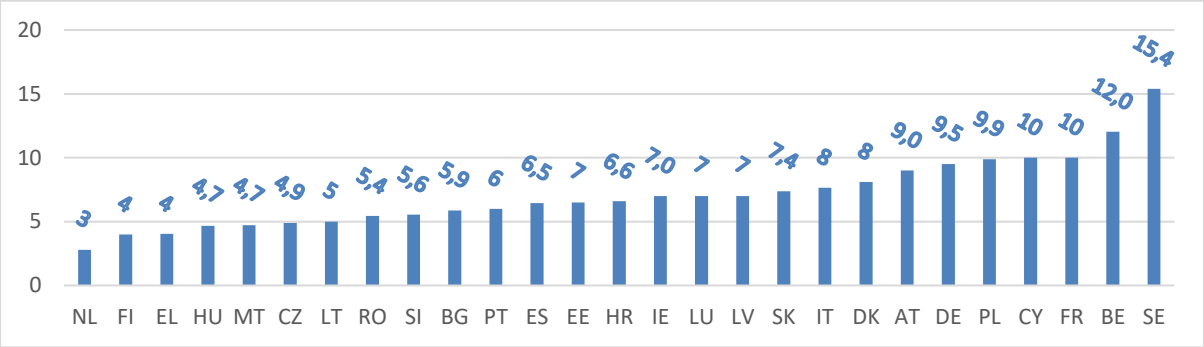
[12] AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, SI, SK.

[13] AT (σε περιφερειακό επίπεδο), BE, CY, CZ, DK, FI, IT, LU, LV, MT, PL, RO, SE, SK.

[14] Η επικοινωνία μέσω εφαρμογής έχει αναπτυχθεί σε ορισμένα κράτη μέλη αποκλειστικά για τελικούς χρήστες με αναπηρίες, όπως αναφέρεται στην ενότητα 8.

3. ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ[15]

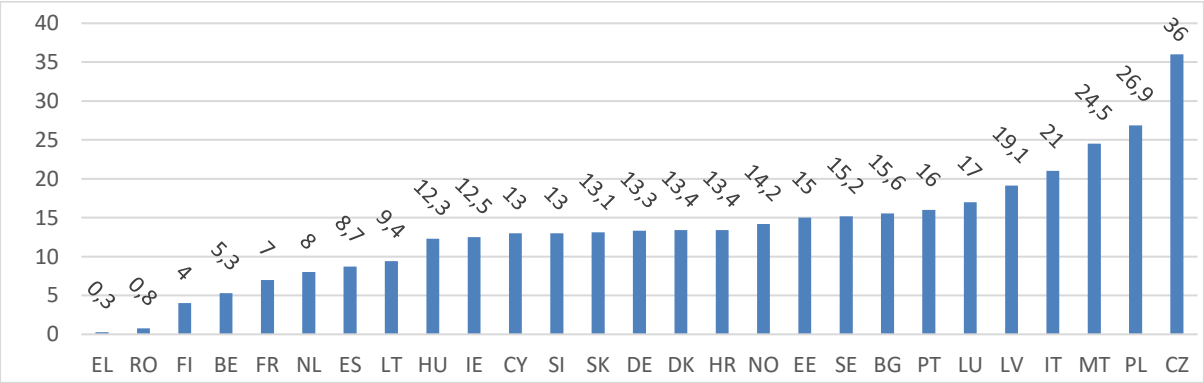
25 κράτη μέλη ανέφεραν χρόνους ίσους προς 10 δευτερόλεπτα ή λιγότερο όσον αφορά τον μέσο χρόνο απάντησης που απαιτείται για την επικοινωνία με τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.



Διάγραμμα 4. Μέσοι χρόνοι απάντησης σε κλήσεις έκτακτης ανάγκης (δευτερόλεπτα)

4. ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΛΗΣΕΩΝ

27 απαντήσαντες υπέβαλαν στοιχεία[16] σχετικά με τις κλήσεις που εμφανίστηκαν στα κέντρα μεταγωγής PSAP, οι οποίες όμως τερματίστηκαν προτού απαντηθούν από άνθρωπο-χειριστή. Τερματισμοί κλήσεων μπορούν να προκληθούν από προβλήματα του δικτύου, συμφόρηση των κλήσεων, τεχνικές βλάβες, ικανότητα διεκπεραίωσης, αποσύνδεση του καλούντος (πιθανή πραγματοποίηση της κλήσης κατά λάθος) κ.λπ. Μολονότι οι ακούσιες κλήσεις και η αποσύνδεση του καλούντος δεν εμπίπτουν στον έλεγχο των χειριστών του συστήματος PSAP, η έλλειψη ικανότητας διεκπεραίωσης υποδεικνύει την απουσία επαρκούς απάντησης και διεκπεραίωσης των κλήσεων προς το «112» στο εθνικό σύστημα PSAP.



Διάγραμμα 5. Ποσοστό κλήσεων σε αριθμούς έκτακτης ανάγκης οι οποίες τερματίστηκαν προτού απαντηθούν

Παρότι η συμπεριφορά του τελικού χρήστη και τα προβλήματα δικτύου επηρεάζουν όντως τόσο τους χρόνους απάντησης όσο και τα ποσοστά τερματισμού κλήσης, η οργάνωση και οι ικανότητες του εθνικού συστήματος PSAP διαδραματίζουν αποφασιστικό ρόλο στην αποτελεσματικότητα της διεκπεραίωσης των κλήσεων έκτακτης ανάγκης και των

[15] Ο χρόνος που μεσολαβεί από τη στιγμή που εμφανίζεται η κλήση έκτακτης ανάγκης στο κέντρο μεταγωγής 1ου σταδίου του PSAP μέχρι τη στιγμή που η κλήση απαντάται από άνθρωπο-χειριστή του PSAP.

[16] Η Αυστρία δεν υπέβαλε τα εν λόγω στοιχεία.

επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης μέσω εναλλακτικών μέσων πρόσβασης. Με στόχο την αξιοποίηση των τεχνολογικών εξελίξεων, αναπτύσσονται σε διάφορα κράτη μέλη της ΕΕ δίκτυα διασυνδεδεμένων PSAP που βασίζονται αποκλειστικά στο πρωτόκολλο Ίντερνετ (IP) προκειμένου να διασφαλιστεί η αποδοτική χρήση των πόρων και, κυρίως, η αποτελεσματική διεκπεραίωση όλων των κλήσεων έκτακτης ανάγκης.

5. ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΚΑΛΟΥΝΤΟΣ

Το άρθρο 109 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών καθιστά υποχρεωτική τη διαθεσιμότητα τόσο των πληροφοριών βάσει δικτύου όσο και των ακριβέστερων πληροφοριών εντοπισμού του καλούντος που αντλούνται βάσει χειροσυσκευής[17] προς το πλέον κατάλληλο PSAP.

Στην πλειονότητα των κρατών μελών που υπέβαλαν στοιχεία[18], η έλλειψη διαθεσιμότητας πληροφοριών εντοπισμού του καλούντος βάσει δικτύου προκύπτει σε ποσοστό κάτω από το 3 % των κλήσεων. Υψηλότερα ποσοστά μη παροχής πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος σημειώθηκαν στις Κάτω Χώρες (3 %), στην Εσθονία (4 %), την Πορτογαλία (5 %), την Ιρλανδία (5,5 %), την Ιταλία (9,4 %), την Ισπανία (12,3 %), την Κροατία (13,8 %) και τη Λετονία (21 %).

14 κράτη μέλη και η Νορβηγία[19], ιδίως όπου χρησιμοποιείται η λύση του προηγμένου συστήματος εντοπισμού κινητών (AML)[20], ανέφεραν τη διαθεσιμότητα του εντοπισμού του καλούντος βάσει χειροσυσκευής. Παρά την αναβάθμιση του εθνικού συστήματος PSAP για τη λήψη του AML, σημαντικό ποσοστό των κλήσεων εξακολουθούν να μην επωφελούνται από αυτό το εξαιρετικά ακριβές σύστημα εντοπισμού. Εκτός από τον εντοπισμό του τελικού χρήστη που πραγματοποιεί κλήση στον αριθμό «112», τα κράτη μέλη θα μπορούσαν επίσης να ενεργοποιήσουν το AML για την επικοινωνία έκτακτης ανάγκης μέσω αποστολής SMS.

Οι τελικοί χρήστες περιαγωγής, οι οποίοι επισκέπτονται άλλα κράτη μέλη, ενδέχεται να βρεθούν δυνητικά σε πιο ευάλωτη κατάσταση σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, καθώς μπορεί να μην είναι σε θέση να περιγράψουν επακριβώς την τοποθεσία τους. Παρότι το AML έχει αναπτυχθεί σε 22 κράτη μέλη, στην Ισλανδία και τη Νορβηγία, μόνον 6 κράτη μέλη επιβεβαίωσαν ότι ο εντοπισμός βάσει χειροσυσκευής είναι διαθέσιμος στους τελικούς χρήστες περιαγωγής[21].

Ο μεγάλος βαθμός διείσδυσης των έξυπνων τηλεφώνων έχει το πλεονέκτημα ότι καθιστά αποτελεσματικότερες τις επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης μέσω της διαθεσιμότητας ακριβών πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος. Ο κανονισμός για την περιαγωγή[22]

[17] Ενώ η ακρίβεια του εντοπισμού βάσει δικτύου μπορεί να κυμαίνεται από 50 m έως 40 000 m, ο εντοπισμός βάσει χειροσυσκευής παρέχει πολύ ακριβέστερο εντοπισμό θέσης έως 5 m.

[18] 18 κράτη μέλη έχουν υποβάλει σχετικά δεδομένα: CZ, BG, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO, SE και SI.

[19] Ο εντοπισμός του καλούντος βάσει χειροσυσκευής δεν είναι διαθέσιμος στα ακόλουθα ποσοστά: PT (1 %), HR (2 %), HU (2,9 %), SI (5 %), SE (20 %), DK (23,7 %), NO (30 %), RO (33,9 %), LT (38 %), MT (40,4 %), EE (46 %), IE (48 %), CZ (50 %), BG (68,2 %), IT (94,2 %).

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

[21] EL, FI, LU, RO και εν μέρει στο BE και τη SE.

[22] Άρθρο 3 παράγραφος 6 του κανονισμού (ΕΕ) 2022/612 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 6ης Απριλίου 2022, για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης.

προβλέπει ότι η πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης διευκολύνεται από την πλήρη διαφάνεια μεταξύ των εταίρων περιαγωγής, μέσω ανταλλαγής τεχνικών και κανονιστικών πληροφοριών για τη διασφάλιση της παροχής επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης και του εντοπισμού του καλούντος για πελάτες περιαγωγής.

6. ΑΚΡΙΒΕΙΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΚΑΛΟΥΝΤΟΣ

Σύμφωνα με το άρθρο 109 παράγραφος 6 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, τα κράτη μέλη υποχρεούνται να καθορίσουν κριτήρια ακρίβειας και αξιοπιστίας για τις πληροφορίες εντοπισμού του καλούντος. 18 κράτη μέλη[23] και η Νορβηγία ανέφεραν τα κριτήρια εντοπισμού του καλούντος που προβλέπονται στην εθνική νομοθεσία. Επιπλέον, ο κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2019/320[24] αποσκοπεί στην υποστήριξη των στόχων πολιτικής που καθορίζονται στον Ευρωπαϊκό Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, αναθέτοντας στους κατασκευαστές έξυπνων τηλεφώνων να διασφαλίσουν, από τις 17 Μαρτίου 2022, ότι τα δεδομένα από τα παγκόσμια δορυφορικά συστήματα πλοήγησης, τουλάχιστον από το σύστημα Galileo της ΕΕ, και τα δεδομένα Wi-Fi, καθίστανται διαθέσιμα σε επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης. Με τον τρόπο αυτό καθίσταται δυνατός ο εντοπισμός του έξυπνου τηλεφώνου και, συνεπώς, του προσώπου που το φέρει, με επαρκή και αποτελεσματική ακρίβεια.

Εντοπισμός θέσης βάσει δικτύου

Σε όλα τα κράτη μέλη, καθώς και στη Νορβηγία, ο εντοπισμός της θέσης του καλούντος από *σταθερά δίκτυα* παρέχεται από τη διεύθυνση εγκατάστασης ή την οδό/τη διεύθυνση αλληλογραφίας/τη διεύθυνση χρέωσης του καλούντος.

Όλα τα κράτη μέλη ανέφεραν ότι για τις κλήσεις από *κινητά δίκτυα*, ο εντοπισμός θέσης παρέχεται από τον κωδικό ταυτότητας κυψέλης / τον κωδικό ταυτότητας τομέα, με την παροχή υψηλού επιπέδου αξιοπιστίας των δεδομένων που μεταδίδονται στον χειριστή του PSAP. Η αναφερθείσα ακρίβεια κυμαίνεται από 500 m έως 40 km, ανάλογα με την πυκνότητα του δικτύου, δηλαδή αν πρόκειται για αστική ή αγροτική περιοχή. Ακριβέστερες λύσεις εντοπισμού βάσει κινητού δικτύου που χρησιμοποιούνται είναι οι εξής: προώθηση χρονισμού (Timing advance/TDAV), χρόνος μετάδοσης μετ' επιστροφής (Round trip time/RTT) ή κωδικός ταυτότητας τομέα. Οι εν λόγω μέθοδοι προσδιορισμού θέσης βελτιώνουν σημαντικά την ακρίβεια του εντοπισμού θέσης βάσει δικτύου έως τα 50 m σε ορισμένες περιπτώσεις.

Λύσεις εντοπισμού βάσει χειροσυσκευής

Όσον αφορά τις λύσεις εντοπισμού βάσει χειροσυσκευής, τα κράτη μέλη ανέφεραν δύο είδη εφαρμογών που περιγράφονται κατωτέρω.

α) Λύση προηγμένου συστήματος εντοπισμού κινητών (AML)

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

[24] Κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2019/320 της Επιτροπής, της 12ης Δεκεμβρίου 2018, για τη συμπλήρωση της οδηγίας 2014/53/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, όσον αφορά την εφαρμογή των ουσιωδών απαιτήσεων που αναφέρονται στο άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχείο ζ) της εν λόγω οδηγίας προκειμένου να εξασφαλίζεται ο εντοπισμός του καλούντος σε επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης από κινητές συσκευές (ΕΕ L 55 της 25.2.2019, σ. 1).

Το AML μπορεί να βελτιώσει τα επίπεδα ακρίβειας έως 4 000 φορές, παρέχοντας ακρίβεια θέσης σε απόσταση μικρότερη των 100 m[25]. Η λύση δεν αγνοεί τις πληροφορίες εντοπισμού θέσης βάσει κωδικού ταυτότητας κυψέλης που παρέχονται από το δίκτυο, αλλά τις συμπληρώνει με τις πληροφορίες εντοπισμού θέσης Wi-Fi ή GNSS που αντλούνται βάσει χειροσυσκευής. 22 κράτη μέλη[26], η Ισλανδία και η Νορβηγία ανέφεραν την αξιοποίηση του AML στην επικράτειά τους.

β) Πληροφορίες εντοπισμού θέσης που αντλούνται βάσει χειροσυσκευής μέσω εφαρμογής έκτακτης ανάγκης

Οι εφαρμογές έκτακτης ανάγκης που αναπτύσσονται σε εθνικό ή περιφερειακό επίπεδο καθιστούν δυνατή την παροχή ακριβέστερων πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος βάσει των δυνατοτήτων GNSS ή Wi-Fi του έξυπνου τηλεφώνου, σε σύγκριση με τις πληροφορίες που παρέχονται μέσω λύσεων βάσει δικτύου.

Ωστόσο, οι εν λόγω εφαρμογές προϋποθέτουν πρότερη ενέργεια του πολίτη —σε αντίθεση με το AML— διότι πρέπει να τηλεφορτωθούν. Η μετάδοση δεδομένων εντοπισμού θέσης είναι εφικτή μόνον όταν είναι ενεργή η σύνδεση δεδομένων.

Σύμφωνα με τον κατ' εξουσιοδότηση κανονισμό που εκδόθηκε στις 21 Δεκεμβρίου 2022, η Επιτροπή προτείνει μέτρα τα οποία καθορίζουν τις παραμέτρους που πρέπει να λαμβάνουν υπόψη οι αρμόδιες ρυθμιστικές αρχές κατά τον καθορισμό των κριτηρίων για την ακρίβεια και την αξιοπιστία των πληροφοριών εντοπισμού του καλούντος.

7. ΜΕΣΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗ ΛΗΨΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΚΑΛΟΥΝΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΧΕΙΡΙΣΤΗ ΤΟΥ «112»

Λόγω της εφαρμογής του συστήματος «έλξης» ή του συστήματος αυτόματης «ώθησης», όλα τα κράτη μέλη ανέφεραν σχεδόν στιγμιαίους χρόνους (έως 10 δευτερόλεπτα) για την παροχή *πληροφοριών εντοπισμού του καλούντος βάσει δικτύου*.

Λόγω της εγγενούς αρχιτεκτονικής τους, οι τεχνολογίες *εντοπισμού βάσει χειροσυσκευής* εξαρτώνται από την ταχύτητα των χειροσυσκευών όσον αφορά τη λήψη σχετικών παραμέτρων εντοπισμού θέσης από τα σήματα GNSS ή Wi-Fi. Με βάση τα στοιχεία που υπέβαλαν 15 κράτη μέλη, επιβεβαιώθηκε ότι η παροχή πληροφοριών εντοπισμού του καλούντος που αντλούνται βάσει χειροσυσκευής θα μπορούσε να κυμαίνεται από σχεδόν στιγμιαία έως 26 δευτερόλεπτα.

Σύμφωνα με το άρθρο 109 παράγραφος 6 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, τα κράτη μέλη έχουν την ευθύνη να διασφαλίσουν ότι οι πληροφορίες εντοπισμού του καλούντος, που αντλούνται τόσο βάσει δικτύου όσο και βάσει χειροσυσκευής, καθίστανται διαθέσιμες στο πλέον κατάλληλο PSAP χωρίς καθυστέρηση. Σύμφωνα με τον κατ' εξουσιοδότηση κανονισμό που εκδόθηκε στις 21 Δεκεμβρίου 2022, η Επιτροπή προτείνει μέτρα τα οποία διασφαλίζουν την αποτελεσματική δρομολόγηση συναφών δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών εντοπισμού του καλούντος.

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

[26] BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO, SE, SI.

8. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΠΕΡΙΑΓΩΓΗΣ ΕΝΤΟΣ ΤΗΣ ΕΕ

Όλα τα κράτη μέλη υπέβαλαν στοιχεία σχετικά με τη διαθεσιμότητα πρόσβασης στο «112» και σε πληροφορίες εντοπισμού του καλούντος βάσει δικτύου σε περίπτωση κλήσεων μέσω περιαγωγής.

11 κράτη μέλη[27] υπέβαλαν πληροφορίες σχετικά με τον αριθμό των κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν από τελικούς χρήστες περιαγωγής στον αριθμό «112». Τα εν λόγω κράτη μέλη αντιστοιχούν στο ένα τρίτο των κλήσεων έκτακτης ανάγκης στο «112». Με βάση τα εν λόγω δεδομένα, μπορεί να προσδιοριστεί κατά παρέκταση ότι το 1,06 % του συνόλου των κλήσεων στον αριθμό «112» πραγματοποιούνται από τελικούς χρήστες περιαγωγής, δηλαδή περίπου 1,5 εκατομμύρια κλήσεις στον αριθμό «112» εντός της ΕΕ. Εκτιμάται ότι 800 000 κλήσεις πραγματοποιήθηκαν από τελικούς χρήστες περιαγωγής σε εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης, όπου αυτοί χρησιμοποιούνται. Ως εκ τούτου, σύμφωνα με συγκεντρωτική εκτίμηση, υποδεικνύεται ότι πραγματοποιήθηκαν συνολικά 2,3 εκατομμύρια κλήσεις έκτακτης ανάγκης από τελικούς χρήστες περιαγωγής κατά την περίοδο αναφοράς.

Τα διαθέσιμα δεδομένα επιβεβαιώνουν ότι οι τελικοί χρήστες περιαγωγής δεν επωφελούνται από δωρεάν εντοπισμό θέσης βάσει χειροσυσκευής, όπως διευκρινίζεται στην ενότητα 4. Μόνο 6 κράτη μέλη επιβεβαίωσαν ότι ο εντοπισμός βάσει χειροσυσκευής είναι διαθέσιμος για τους τελικούς χρήστες περιαγωγής. Ο κανονισμός για την περιαγωγή[28] θα διασφαλίζει ότι μια βάση δεδομένων του BEREC που αφορά τα μέσα πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ενημερώνει τους φορείς εκμετάλλευσης και τις εθνικές ρυθμιστικές αρχές και, κατά περίπτωση, άλλες αρμόδιες αρχές, σχετικά με τα μέσα πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης που είναι εξουσιοδοτημένα σε κάθε κράτος μέλος και είναι τεχνικά εφικτό να χρησιμοποιούνται από τελικούς χρήστες περιαγωγής.

9. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ ΓΙΑ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ

Σύμφωνα με το άρθρο 109 παράγραφος 5 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, τα κράτη μέλη έχουν την υποχρέωση να διασφαλίσουν ότι οι τελικοί χρήστες με αναπηρίες επωφελούνται από ισότιμη πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης με την πρόσβαση των άλλων τελικών χρηστών. Οι λύσεις προσβασιμότητας που εφαρμόζονται θα πρέπει να αναπαράγουν (να ισοδυναμούν με) αμφίδρομη φωνητική επικοινωνία που διασφαλίζεται στην περίπτωση κλήσης στον αριθμό «112», μεταξύ άλλων κατά τη χρήση περιαγωγής. Βάσει της ισοδυναμίας, τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν επίσης ότι οι πληροφορίες εντοπισμού του καλούντος είναι διαθέσιμες στο πλέον κατάλληλο PSAP, ώστε να δίνεται η δυνατότητα στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης να παρεμβαίνουν με αποτελεσματικό τρόπο.

Για τους σκοπούς της συμμόρφωσης με την υποχρέωση αυτή, τα κράτη μέλη έχουν αναπτύξει ευρύ φάσμα λύσεων προσβασιμότητας που προορίζονται για τελικούς χρήστες με

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

[28] Άρθρο 16 του κανονισμού (ΕΕ) 2022/612 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 6ης Απριλίου 2022, για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης.

αναπηρίες, μεταξύ άλλων, κείμενο σε πραγματικό χρόνο, πλήρης συνομιλία[29], αποστολή SMS, εφαρμογές έκτακτης ανάγκης, διαδικτυακές υπηρεσίες, υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης, πρόσβαση από ειδικές συσκευές, μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή φαξ.

Η τεχνολογία που έχει αναπτυχθεί περισσότερο είναι η αποστολή SMS, η οποία διασφαλίζει αμφίδρομη αλληλεπίδραση βάσει κειμένου μεταξύ του προσώπου που ειδοποιεί τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και του PSAP. Τα SMS είναι διαθέσιμα σε τελικούς χρήστες με αναπηρίες σε 22 κράτη μέλη[30] και στη Νορβηγία.

Εφαρμογές έκτακτης ανάγκης έχουν αναπτυχθεί σε 19 κράτη μέλη[31]. Ανάλογα με τον σχεδιασμό τους, μπορούν να βασίζονται στην πραγματοποίηση κλήσεων έκτακτης ανάγκης ή επικοινωνιών μέσω SMS, αλλά μπορούν επίσης να χρησιμεύσουν ως πλατφόρμα για την παροχή επικοινωνιών μέσω κειμένου σε πραγματικό χρόνο και επικοινωνιών πλήρους συνομιλίας. Επιπλέον, οι εφαρμογές μπορούν να παρέχουν ακριβή εντοπισμό βάσει χειροσυσκευής με βάση τα δεδομένα GNSS/Wi-Fi για τον προσδιορισμό θέσης (5-100 m).

Οι υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης για τελικούς χρήστες με αναπηρίες μπορούν επίσης να αναμεταδώσουν την επικοινωνία για πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Ωστόσο, στην πλειονότητα των περιπτώσεων, ο εντοπισμός χρήστη δεν είναι επί του παρόντος διαθέσιμος για το εν λόγω μέσο πρόσβασης στα κράτη μέλη.

Μολονότι το φαξ και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο παραμένουν διαθέσιμα ως μέσα πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης σε ορισμένα κράτη μέλη, δεν μπορούν ουσιαστικά να θεωρηθούν ισοδύναμα. Σε αντίθεση με την αποτελεσματικότητα της κλήσης στον αριθμό «112», δεν εξασφαλίζουν την ταχεία αμφίδρομη επικοινωνία που απαιτείται σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης. Επιπλέον, ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου δεν επιτρέπει τον αυτόματο εντοπισμό της τοποθεσίας χρήστη στο PSAP.

Σύμφωνα με το άρθρο 109 παράγραφος 5 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών τα μέτρα για τους τελικούς χρήστες με αναπηρίες απαιτείται να συνάδουν με το ενωσιακό δίκαιο για την εναρμόνιση των απαιτήσεων προσβασιμότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών[32], να αποσκοπούν στη διασφάλιση διαλειτουργικότητας μεταξύ των κρατών μελών και, όπου είναι εφικτό, να μην προϋποθέτουν προεγγραφή για την πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης από εναλλακτικά μέσα επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης. Επιπλέον, η ευρωπαϊκή πράξη για την προσβασιμότητα απαιτεί, επιπλέον της φωνητικής επικοινωνίας, τη διαθεσιμότητα επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης μέσω κειμένου σε πραγματικό χρόνο ή, όταν παρέχεται βίντεο, που συγχρονίζονται ως πλήρης συνομιλία[33]. Ενώ οι σχετικές διατάξεις θα πρέπει να έχουν ήδη τεθεί σε εφαρμογή[34], τα εθνικά συστήματα

---

29 Όπως ορίζεται στο άρθρο 2 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών: (35) «υπηρεσίες πλήρους συνομιλίας»: υπηρεσίες συνομιλίας σε πραγματικό χρόνο με χρήση πολυμέσων που παρέχουν αμφίδρομη συμμετρική μεταφορά βίντεο κίνησης σε πραγματικό χρόνο, καθώς και κειμένου και φωνής σε πραγματικό χρόνο μεταξύ δύο χρηστών που βρίσκονται σε δύο ή περισσότερες τοποθεσίες.

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 Ευρωπαϊκή πράξη για την προσβασιμότητα, οδηγία (ΕΕ) 2019/882, του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών (ΕΕ L 151 της 7.6.2019, σ. 70).

33 Άρθρο 4 παράγραφος 1 και παράρτημα I τμήμα IV στοιχείο α) της ευρωπαϊκής πράξης για την προσβασιμότητα.

34 Τα κράτη μέλη όφειλαν να μεταφέρουν την ευρωπαϊκή πράξη για την προσβασιμότητα στο εθνικό τους δίκαιο έως τις 28 Ιουνίου 2022.

PSAP θα πρέπει να συμμορφωθούν με τις απαιτήσεις αυτές[35] έως τις 28 Ιουνίου 2025 ή, κατά παρέκκλιση, έως τις 28 Ιουνίου 2027.

Επιπλέον, σύμφωνα με το άρθρο 109 παράγραφος 7 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι τελικοί χρήστες ενημερώνονται επαρκώς σχετικά με την ύπαρξη και τη χρήση του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης «112», καθώς και σχετικά με τα χαρακτηριστικά προσβασιμότητάς του, μεταξύ άλλων, μέσω πρωτοβουλιών που απευθύνονται ειδικότερα σε πρόσωπα που ταξιδεύουν μεταξύ των κρατών μελών και τελικούς χρήστες με αναπηρίες.

Το άρθρο 109 παράγραφος 5 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών επιβάλλει την υποχρέωση διαθεσιμότητας της πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, όπου είναι εφικτό χωρίς προεγγραφή. Στην περίπτωση των εθνικών εφαρμογών έκτακτης ανάγκης που εξυπηρετούν τελικούς χρήστες με αναπηρίες, αυτό θα σήμαινε ότι η εφαρμογή της χώρας προέλευσης θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί στο κράτος μέλος της ΕΕ που επισκέπτεται ο τελικός χρήστης για πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης[36].

Ο κανονισμός για την περιαγωγή[37] θα διασφαλίζει ότι οι πάροχοι περιαγωγής ενημερώνουν τους πελάτες περιαγωγής σχετικά με εναλλακτικά μέσα πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης μέσω επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης που είναι εξουσιοδοτημένα στο κράτος μέλος επίσκεψης. Στην πράξη, οι τελικοί χρήστες θα λαμβάνουν αυτόματο μήνυμα με σύνδεσμο για δωρεάν πρόσβαση σε ειδική ιστοσελίδα, η οποία είναι προσβάσιμη σε άτομα με αναπηρία και παρέχει τις εν λόγω πληροφορίες.

Τα παλαιότερα συστήματα PSAP δεν είναι ακόμη σε θέση να διεκπεραιώνουν και να επεξεργάζονται επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης που είναι πράγματι προσβάσιμες για τελικούς χρήστες με αναπηρίες. Η ανάπτυξη προηγμένης τεχνολογίας κειμένου σε πραγματικό χρόνο και πλήρους συνομιλίας επιβάλλει την αναβάθμιση του συστήματος PSAP σε δίκτυο που βασίζεται αποκλειστικά στο πρωτόκολλο Ίντερνετ (IP) και αποτελείται από διασυνδεδεμένα PSAP που θα μπορούσαν να δρομολογούν και να επεξεργάζονται επαρκώς τις επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης που βασίζονται στο IP.

Σύμφωνα με τον κατ' εξουσιοδότηση κανονισμό που εκδόθηκε στις 21 Δεκεμβρίου 2022, η Επιτροπή προτείνει τη θέσπιση απαιτήσεων λειτουργικής ισοδυναμίας για τις επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης που θα χρησιμοποιούνται από τελικούς χρήστες με αναπηρίες για πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

Στο παράρτημα παρουσιάζεται επισκόπηση των εναλλακτικών μέσων πρόσβασης για τελικούς χρήστες με αναπηρίες τα οποία έχουν αναπτυχθεί επί του παρόντος στην ΕΕ.

10. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Επί 30 και πλέον έτη[38] οι πολίτες της Ένωσης βασίζονται στην πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης χρησιμοποιώντας τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης «112».

[35] Άρθρο 4 παράγραφος 8 και παράρτημα I τμήμα V της ευρωπαϊκής πράξης για την προσβασιμότητα.

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

[37] Άρθρο 15 του κανονισμού (ΕΕ) 2022/612 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 6ης Απριλίου 2022, για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης.

[38] 91/396/ΕΟΚ: Απόφαση του Συμβουλίου, της 29ης Ιουλίου 1991, για τη δημιουργία ενός ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού κλήσης έκτακτης ανάγκης (ΕΕ L 217 της 6.8.1991, σ. 31).

Θα πρέπει να συνεχίσουν να έχουν τη δυνατότητα αυτή και στον ψηφιακό κόσμο. Οι πολίτες θα πρέπει να επωφελούνται από την ολοκληρωμένη και έγκαιρη παροχή συναφών πληροφοριών που είναι αναγκαίες για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Το υψηλό επίπεδο συνδεσιμότητας που αποτελεί στόχο του ψηφιακού μετασχηματισμού της Ευρώπης, όπως αποτυπώνεται στην απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της [... προς επικαιροποίηση] για τη θέσπιση του προγράμματος πολιτικής για την ψηφιακή δεκαετία 2030, συντελεί στην τεχνολογική μετάβαση σε τεχνολογίες που βασίζονται αποκλειστικά στο πρωτόκολλο Ίντερνετ (IP) των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που χρησιμοποιούνται από τους πολίτες, ιδίως για άτομα με αναπηρία. Η μετάβαση από τις τεχνολογίες κυκλωματομεταγωγής στις τεχνολογίες πακετομεταγωγής σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών ενεργοποιεί την ανάπτυξη φωνητικών υπηρεσιών μέσω σταθερών και κινητών τεχνολογιών φωνής μέσω πρωτοκόλλου Ίντερνετ (VoIP) που βασίζονται σε υποσύστημα πολυμέσων IP, όπως μετάδοση φωνής μέσω δικτύου μακροχρόνιας εξέλιξης (VoLTE), μέσω New Radio (VoNR σε 5G) και μέσω Wi-Fi (VoWiFi). Οι τεχνολογίες πακετομεταγωγής καθιστούν επίσης δυνατή την παροχή υπηρεσιών βάσει κειμένου και βίντεο, όπως υπηρεσίες κειμένου σε πραγματικό χρόνο και υπηρεσίες πλήρους συνομιλίας. Οι εν λόγω υπηρεσίες επικοινωνίας που βασίζονται αποκλειστικά στο πρωτόκολλο Ίντερνετ (IP) δεν μπορούν να υποστηριχθούν από τα παλαιότερα δίκτυα κυκλωματομεταγωγής, όπως τα δίκτυα 2G και 3G που βρίσκονται επί του παρόντος σε διαδικασία παροπλισμού. Κατά συνέπεια, κρίνεται αναγκαία και η μετάβαση των επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης σε τεχνολογίες πακετομεταγωγής. Η παρούσα έκθεση καταδεικνύει ότι η διεκπεραίωση των επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης, η διαθεσιμότητα ακριβών πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος, η διαθεσιμότητα ισοδύναμων μέσων πρόσβασης για τελικούς χρήστες με αναπηρίες και η πρόσβαση για τελικούς χρήστες περιαγωγής διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο όσον αφορά την αποτελεσματικότητα και την ταχύτητα της δράσης αρωγής που αναπτύσσεται από τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Η δυναμική των ψηφιακών τεχνολογιών θα μπορούσε να αξιοποιηθεί πλήρως μόνον εάν οι υπηρεσίες επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης από κοινού με τα εθνικά συστήματα PSAP είναι σε θέση να αξιοποιήσουν τα οφέλη που παρέχουν οι τεχνολογικές εξελίξεις.

Η μετάβαση σε επικοινωνίες που βασίζονται αποκλειστικά στο πρωτόκολλο Ίντερνετ (IP) θα καταστήσει επίσης δυνατή την αξιοποίηση των δυνατοτήτων χρήσης εφαρμογών, παρέχοντας στους τελικούς χρήστες τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν διάφορα μέσα φωνητικής υποστήριξης, κειμένου και βίντεο και να παρέχουν στα PSAP συναφείς πληροφορίες. Παρότι υπάρχουν ήδη ορισμένες εθνικές ή περιφερειακές εφαρμογές αυτού του είδους, δεν είναι διαλειτουργικές με τα PSAP της χώρας/περιφέρειας επίσκεψης υπό συνθήκες περιαγωγής. Στο μέλλον, η συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και της Επιτροπής —όπως προτείνεται στο πλαίσιο του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού που εκδόθηκε στις 21 Δεκεμβρίου 2022— θα μπορούσε να καταστήσει δυνατή τη διαλειτουργικότητα των εφαρμογών έκτακτης ανάγκης, συμβάλλοντας έτσι στη διαθεσιμότητά τους σε επίπεδο ΕΕ, κατά τρόπο παρόμοιο με το Ψηφιακό Πιστοποιητικό COVID της ΕΕ, το οποίο τέθηκε σε εφαρμογή με τη δημιουργία πύλης της ΕΕ για τη διασύνδεση των εθνικών συστημάτων[39].

Βασικά πορίσματα:

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

- Το ποσοστό κλήσεων έκτακτης ανάγκης προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης «112» αντιστοιχούσε στο 56 % του συνόλου των κλήσεων έκτακτης ανάγκης: επί συνόλου 270 εκατομμυρίων κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν στην ΕΕ, 153 εκατομμύρια κλήσεις πραγματοποιήθηκαν προς τον αριθμό «112». Εκτιμάται ότι πραγματοποιήθηκαν 2,3 εκατομμύρια κλήσεις έκτακτης ανάγκης από τελικούς χρήστες περιαγωγής, από τις οποίες 1,5 εκατομμύρια κλήσεις πραγματοποιήθηκαν προς τον αριθμό «112».

- Η υλοποίηση του εντοπισμού του καλούντος βάσει χειροσυσκευής συνέχισε να βελτιώνεται στην ΕΕ. Από τον Σεπτέμβριο του 2022, 22 κράτη μέλη, η Ισλανδία και η Νορβηγία διασφαλίζουν ότι το οικείο σύστημα PSAP διαθέτει AML. Ωστόσο, μόνο 6 κράτη μέλη επιβεβαίωσαν ότι ο εντοπισμός βάσει χειροσυσκευής είναι διαθέσιμος για τους τελικούς χρήστες περιαγωγής. Λόγω των ορίων δικαιοδοσίας και της έλλειψης ικανότητας παρακολούθησης, τα κράτη μέλη επίσκεψης δεν μπορούν να διασφαλίσουν ότι η μετάδοση πληροφοριών εντοπισμού του καλούντος είναι δωρεάν για τον τελικό χρήστη. Σκοπός του αναθεωρημένου κανονισμού για την περιαγωγή[40] είναι να διασφαλιστεί ότι όλοι οι τελικοί χρήστες περιαγωγής επωφελούνται από ακριβείς δωρεάν πληροφορίες εντοπισμού του καλούντος.

- Οι τελικοί χρήστες με αναπηρίες δεν επωφελούνται από πλήρως ισοδύναμα μέσα πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, ιδίως κατά τη χρήση περιαγωγής. Όταν οι εν λόγω τελικοί χρήστες δεν μπορούν να πραγματοποιήσουν κλήση στον αριθμό «112», αναγκάζονται να βασιστούν σε αποσπασματικές λύσεις σε εθνικό επίπεδο. Η κατάσταση αυτή έρχεται σε αντίθεση με τη διαθεσιμότητα του εναρμονισμένου ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης «112» για άλλους τελικούς χρήστες και αντιπροσωπεύει σημαντικό κενό στην προσβασιμότητα των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης. Ο αναθεωρημένος κανονισμός για την περιαγωγή διασφαλίζει ότι όλοι οι τελικοί χρήστες περιαγωγής, συμπεριλαμβανομένων των τελικών χρηστών με αναπηρίες, ενημερώνονται σχετικά με τα εναλλακτικά μέσα πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης του κράτους μέλους επίσκεψης.

Μελλοντικές ενέργειες και ορόσημα:

- Τα κράτη μέλη πρέπει να μεταφέρουν στο εθνικό τους δίκαιο και να εφαρμόσουν τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να συμμορφωθούν με τις απαιτήσεις του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και ειδικότερα με το άρθρο 109 σχετικά με τις επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης και τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης. Όλοι οι τελικοί χρήστες, συμπεριλαμβανομένων των τελικών χρηστών με αναπηρίες, οπουδήποτε και αν βρίσκονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση, θα πρέπει να μπορούν να ζητούν και να λαμβάνουν με αποτελεσματικό τρόπο βοήθεια από τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

- Για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης μέσω επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης στον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης «112», η Επιτροπή πρότεινε την έκδοση κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού έως τις 21 Δεκεμβρίου 2022, δυνάμει της εντολής που της έχει ανατεθεί βάσει του άρθρου 109 παράγραφος 8 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών

[40]Άρθρο 3 παράγραφος 6 του κανονισμού (ΕΕ) 2022/612 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 6ης Απριλίου 2022, για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης.

Επικοινωνιών. Ο κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός αποσκοπεί στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης με την επιβολή των ακόλουθων μέτρων:

- προσδιορίζει τις παραμέτρους που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από τις αρμόδιες ρυθμιστικές αρχές κατά τον καθορισμό των κριτηρίων για την ακρίβεια και την αξιοπιστία των πληροφοριών εντοπισμού του καλούντος·

- θεσπίζει απαιτήσεις λειτουργικής ισοδυναμίας για τις επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης που πρέπει να χρησιμοποιούνται από τελικούς χρήστες με αναπηρίες για πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης·

- καθορίζει τις απαιτήσεις όσον αφορά την αποτελεσματική δρομολόγηση·

- για να διασφαλιστεί ότι η απρόσκοπτη πρόσβαση σε ολόκληρη την ΕΕ είναι τεχνικά εφικτή, ο κανονισμός καλεί τα κράτη μέλη να συνεργαστούν με την Επιτροπή για τον προσδιορισμό κοινών απαιτήσεων διαλειτουργικότητας, οι οποίες θα εξασφαλίζουν τη δυνατότητα δρομολόγησης των επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης που βασίζονται σε εφαρμογές κινητών συσκευών προς το πλέον κατάλληλο PSAP κατά τη χρήση της περιαγωγής·

- για να διασφαλιστεί η πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης μέσω επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης στο πλέον κατάλληλο PSAP στο πλαίσιο της τεχνολογικής μετάβασης σε δίκτυα που βασίζονται αποκλειστικά στο πρωτόκολλο Ίντερνετ (IP), ο κανονισμός επιβάλλει στα κράτη μέλη την υποχρέωση να καταρτίσουν και να αποστείλουν στην Επιτροπή χάρτη πορείας για την αναβάθμιση του εθνικού συστήματος PSAP, ώστε να έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν, να ανταποκρίνονται σε επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης μέσω τεχνολογίας πακετομεταγωγής και να τις επεξεργάζονται·

- επιβάλλει στα κράτη μέλη την υποχρέωση υποβολής εκθέσεων και παροχής επικαιροποιημένων πληροφοριών στην Επιτροπή σχετικά με τις υποχρεώσεις που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ — ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΜΕΣΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ ΣΤΑ ΚΡΑΤΗ ΜΕΛΗ ΤΗΣ ΕΕ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΟΥ ΕΟΧ

	Διαθέσιμο χαρακτηριστικό
	Μη διαθέσιμο χαρακτηριστικό

	Μέσο πρόσβασης	Διαδραστικό	Τοποθεσία χρήστη	Χωρίς εγγραφή	Δωρεάν	Πρόσβαση μέσω περιαγωγής	Δωρεάν περιαγωγή	Αριθμός πρόσβασης
AT	SMS σε πολυψήφιο αριθμό							173
	Φαξ σε πολυψήφιο αριθμό							
	Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου							
	Εφαρμογή							241
BE	SMS σε ολιγοψήφιο αριθμό							Ά.Α.
	Εφαρμογή (112.be)							Ά.Α.
	Φαξ στο 112 ή στο 101							Ά.Α.
BG	Εφαρμογή (112 Bulgaria)							11
	Διαδικτυακή υπηρεσία							
CY	SMS στο 112							697
	Κείμενο σε πραγματικό χρόνο (RTT) (μέσω της εφαρμογής 112 για την Κύπρο)							15
CZ	SMS στο 112							255
	Εφαρμογή (zachranka)							Ά.Α.
	Πρόσβαση έκτακτης ανάγκης μέσω διαδικτύου							Ά.Α.
	Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης γενικής προσβασιμότητας							Ά.Α.
	Ειδική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης έκτακτης ανάγκης							Ά.Α.
	Ειδικές συσκευές από σταθερές θέσεις							0
	Ειδικές κινητές συσκευές							0
	Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου							Ά.Α.
	Φαξ σε πολυψήφιο αριθμό							Ά.Α.
	Άλλο							Ά.Α.
DE	Φαξ στο 112							Ά.Α.

	Μέσο πρόσβασης	Διαδραστικό	Τοποθεσία χρήστη	Χωρίς εγγραφή	Δωρεάν	Πρόσβαση μέσω περιαγωγής	Δωρεάν περιαγωγή	Αριθμός πρόσβασης
	Εφαρμογή							4 597*
	Γενική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης							Ά.Α.
	Ειδική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης έκτακτης ανάγκης							650
DK	SMS σε πολυψήφιο αριθμό							Ά.Α.
	Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης γενικής προσβασιμότητας							Ά.Α.
	Εφαρμογή έκτακτης ανάγκης							Ά.Α.
EST	SMS στο 112							891
EL	SMS στο 112							Ά.Α.
	Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου							Ά.Α.
	Φαξ σε ολιγοψήφιο αριθμό							Ά.Α.
ES	SMS σε πολυψήφιους αριθμούς σε περιφερειακό επίπεδο							451
	Ειδική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης έκτακτης ανάγκης (βιντεοκλήση)							200
	Περιφερειακές ειδικές υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης έκτακτης ανάγκης (αριθμός ατελούς κλήσης + αποστολή SMS/συνομιλία)							350
	Περιφερειακή ειδική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης έκτακτης ανάγκης (κλήση στο 112 + αποστολή SMS/συνομιλία)							2 000
	Περιφερειακές ειδικές συσκευές από σταθερή θέση							Ά.Α.
	Εφαρμογή							200
FI	SMS στο 112							4 520
FR	SMS στο 114							13 000
	Φαξ στο 114							Ά.Α.
	Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου							Ά.Α.
	Εφαρμογή							Ά.Α.
	Πρόσβαση έκτακτης ανάγκης μέσω διαδικτύου							Ά.Α.
	Κείμενο σε πραγματικό χρόνο (RTT) ως υπηρεσία δικτύου							Ά.Α.

	Μέσο πρόσβασης	Διαδραστικό	Τοποθεσία χρήστη	Χωρίς εγγραφή	Δωρεάν	Πρόσβαση μέσω περιαγωγής	Δωρεάν περιαγωγή	Αριθμός πρόσβασης
	(www.info.urgence114.fr)							
	Κείμενο σε πραγματικό χρόνο (RTT) ως υπηρεσία εφαρμογής (www.info.urgence114.fr)							Ά.Α.
	Ειδική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης έκτακτης ανάγκης							Ά.Α.
	Ειδικές συσκευές από σταθερές θέσεις (114)							Ά.Α.
HR	SMS στο 112							14
	Φαξ στο 112							0
HU	SMS στο 112							20 523
	Εφαρμογή (112-SOS)							
IE	SMS στο 112							1 279
	Ειδική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης έκτακτης ανάγκης							0
	Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης γενικής προσβασιμότητας							0
IT	Εφαρμογή (Flag Mii)							Ά.Α.
	Εφαρμογή (Where ARE U)							Ά.Α.
	Ειδική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης έκτακτης ανάγκης							350
LT	SMS στο 112							36 630
	Εφαρμογή (εφαρμογή 112)							157
LU	SMS στο 112 και στο 113							Ά.Α.
	Εφαρμογές (GouvAlert, Echo 112)							Ά.Α.
	Ειδικές σταθερές συσκευές							Ά.Α.
	Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου							Ά.Α.
	Φαξ στο 112							Ά.Α.
LV	SMS στο 112							5 965
	Εφαρμογή έκτακτης ανάγκης							Ά.Α.
MT	SMS σε πολυψήφιο αριθμό							6
	Εφαρμογή 112.mt							228
	Διαδικτυακή υπηρεσία 112.mt							
	Κείμενο σε πραγματικό χρόνο (RTT) μέσω δικτύου (πολυψήφιος αριθμός)							
	Κείμενο σε πραγματικό χρόνο (RTT)							

	Μέσο πρόσβασης	Διαδραστικό	Τοποθεσία χρήστη	Χωρίς εγγραφή	Δωρεάν	Πρόσβαση μέσω περιαγωγής	Δωρεάν περιαγωγή	Αριθμός πρόσβασης
	μέσω εφαρμογής							
	Αναφορά μέσω 112.mt							
NL	Κείμενο σε πραγματικό χρόνο (RTT) μέσω εφαρμογής (112NL)							Ά.Α.
	Πρόσβαση έκτακτης ανάγκης μέσω διαδικτύου							Ά.Α.
	SMS στο 112							Ά.Α.
	Ειδική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης έκτακτης ανάγκης							Ά.Α.
	Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης γενικής προσβασιμότητας							Ά.Α.
PL	Εφαρμογή (Alarm 112)							1 475
PT	SMS σε πολυψήφιο αριθμό							Ά.Α.
	Εφαρμογή έκτακτης ανάγκης							38
RO	SMS στο 113							51
SE	SMS στο 112							112
	Ειδικές σταθερές συσκευές							0
	Γενική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης							792
SI	SMS στο 112							36 739
	Πρόσβαση έκτακτης ανάγκης μέσω διαδικτύου							Ά.Α.
SK	SMS στο 112							Ά.Α.
	Εφαρμογή (155.sk)							31
NO	SMS στο 112							Ά.Α.

*Από τις 28.9.2021.