

Βρυξέλλες, 15.12.2020
COM(2020) 808 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 Επικοινωνιών¹ (EECC). Η έκθεση βασίζεται στις απαντήσεις των κρατών μελών και δύο χωρών του ΕΟΧ, της Ισλανδίας και της Νορβηγίας, στο ερωτηματολόγιο,² οι οποίες υποβλήθηκαν στην επιτροπή επικοινωνιών (COCOM)³ σχετικά με την εφαρμογή των επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης και του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης «112». Αυτή ήταν η δέκατη τέταρτη αντίστοιχη διαδικασία συλλογής δεδομένων που έχουν διεξαχθεί οι υπηρεσίες της Επιτροπής από το 2007.

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

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 (PSAP). Η περίοδος αναφοράς για τα ποσοτικά δεδομένα (π.χ. αριθμός κλήσεων έκτακτης ανάγκης στο «112») είναι από την 1η Ιανουαρίου 2019 έως την 31η Δεκεμβρίου 2019. 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 10 Ιουνίου 2020 να υποβάλουν τις απαντήσεις τους έως τις 4 Σεπτεμβρίου 2020.

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 τους που αφορούν τον αριθμό «112». Όταν, στην παρούσα έκθεση, δεν αναφέρονται κράτη μέλη σε σχέση με ποιοτική ή ποσοτική αξιολόγηση, τούτο σημαίνει ότι δεν παρασχέθηκαν τα σχετικά δεδομένα στις υπηρεσίες της Επιτροπής. Τα αναλυτικά στατιστικά δεδομένα παρατίθενται στα παραρτήματα της παρούσας έκθεσης.

2. ΚΛΗΣΕΙΣ ΣΤΟ «112»

Το 2019 οι τελικοί χρήστες στην ΕΕ κάλεσαν τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης «112» σχεδόν 150 εκατομμύρια φορές. Παρότι ο αριθμός των κλήσεων στο «112» παρέμεινε στο ίδιο επίπεδο με το προηγούμενο έτος⁴, ο συνολικός αριθμός των κλήσεων έκτακτης ανάγκης μειώθηκε κατά 4,5 % και αφορούσε 267 εκατομμύρια κλήσεις. Οι κλήσεις

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).

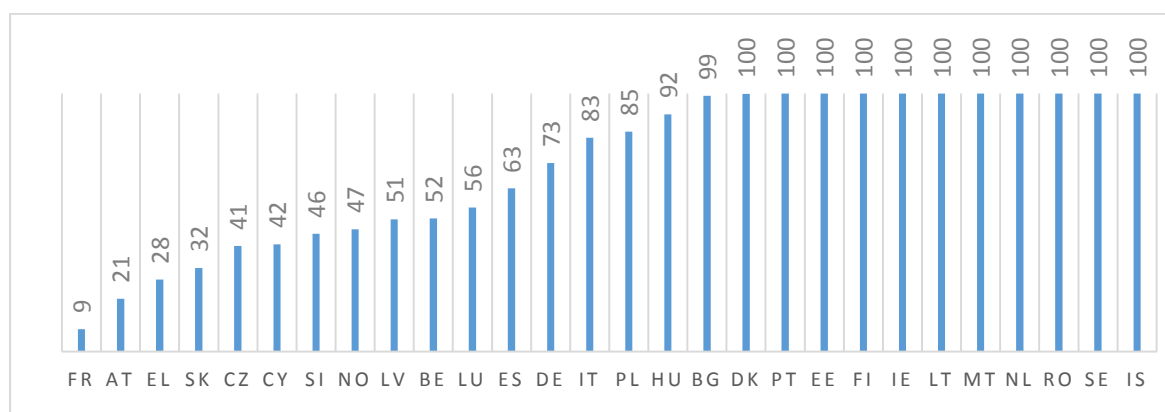
² COCOM20-19.

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

⁴ Οι κλήσεις που πραγματοποιήθηκαν στο Ηνωμένο Βασίλειο αφαιρέθηκαν από το έτος αναφοράς.

προς τον αριθμό «112» αντιπροσώπευαν το 56 % του συνόλου των κλήσεων έκτακτης ανάγκης.

Το «112» είναι ο ενιαίος αριθμός έκτακτης ανάγκης στη Δανία, την Εσθονία, τη Φινλανδία, τη Μάλτα, τις Κάτω Χώρες, την Πορτογαλία, τη Ρουμανία, τη Σουηδία και, από τις χώρες του ΕΟΧ, στην Ισλανδία. Ωστόσο, σε αυτές τις χώρες πραγματοποιείται μόνο το 20 % 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 9 % στη Γαλλία έως 99 % στη Βουλγαρία.



Διάγραμμα 1. 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. Στα κράτη μέλη όπου εξακολουθούν να υπάρχουν εθνικοί αριθμοί, η χρήση του αριθμού «112» εξαρτάται από την αποτελεσματικότητα της οργάνωσης του συστήματος PSAP.

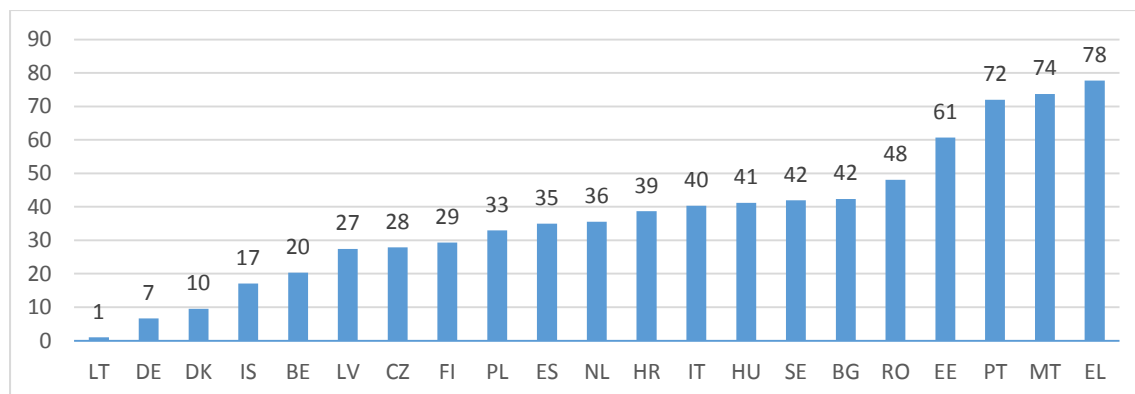
Σε χώρες όπου κάθε υπηρεσία έκτακτης ανάγκης διαθέτει το δικό της PSAP, θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι οι κλήσεις προς τον αριθμό «112» διαβιβάζονται και διεκπεραιώνονται από την πλέον κατάλληλη υπηρεσία έκτακτης ανάγκης. Με την υλοποίηση υπερσύγχρονων εθνικών συστημάτων PSAP επιτυγχάνεται διασυνδεδεμένη και μέσω εφεδρείας διεκπεραίωση τόσο των κλήσεων προς τον αριθμό «112» όσο και των κλήσεων προς τους εθνικούς αριθμούς, ενώ παράλληλα παρέχεται πρόσβαση σε όλες τις σχετικές υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Τα εν λόγω συστήματα θα πρέπει να εφαρμόζουν λειτουργία δρομολόγησης προσαρμοσμένη στις τρέχουσες τεχνολογικές εξελίξεις, 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 και την πλέον κατάλληλη υπηρεσία έκτακτης ανάγκης.

Οι κλήσεις από κινητά τηλέφωνα υπερέβησαν κατά πολύ τον αριθμό κλήσεων από σταθερά τηλέφωνα. Κατά μέσο όρο, το 73 % των κλήσεων πραγματοποιήθηκε από κινητά τηλέφωνα. Ωστόσο, η χρήση κινητών τηλεφώνων για σκοπούς επικοινωνίας έκτακτης ανάγκης

παρουσιάζει μεγάλες διαφορές στα κράτη μέλη, από 55 % στην Κροατία και στο Λουξεμβούργο έως 97 % στην Τσεχία και 98 % στη Λετονία.

Η αυξανόμενη διείσδυση των κινητών τηλεφώνων, ιδίως των έξυπνων τηλεφώνων, καταδεικνύει τη σπουδαιότητα της εξασφάλισης αδιάλειπτης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης στα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας. Καταδεικνύει επίσης ότι η αυξανόμενη ποσότητα δεδομένων και χαρακτηριστικών που προέρχονται τόσο από το δίκτυο όσο και από τη χειροσυσκευή του τελικού χρήστη θα μπορούσε να καταστήσει αποτελεσματικότερες τις επικοινωνίες 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 κλήσεων⁵ επί του συνολικού αριθμού των κλήσεων έκτακτης ανάγκης εξακολουθεί να παρουσιάζει σημαντικές διαφορές μεταξύ των κρατών μελών⁶, φθάνοντας στο 78 % στην Ελλάδα. 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 (19)⁷ και στην Ισλανδία.



Διάγραμμα 2. Εσφαλμένες κλήσεις σε αριθμούς έκτακτης ανάγκης (%)

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.

13 κράτη μέλη και η Ισλανδία όρισαν μέσα επικοινωνίας έκτακτης ανάγκης μέσω αποστολής SMS για όλους τους τελικούς χρήστες⁸. Σε 10 κράτη μέλη⁹ και στην Ισλανδία, το SMS

⁵ 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.

⁶ 20 κράτη μέλη και η Ισλανδία υπέβαλαν πληροφορίες σχετικά με τις εσφαλμένες κλήσεις.

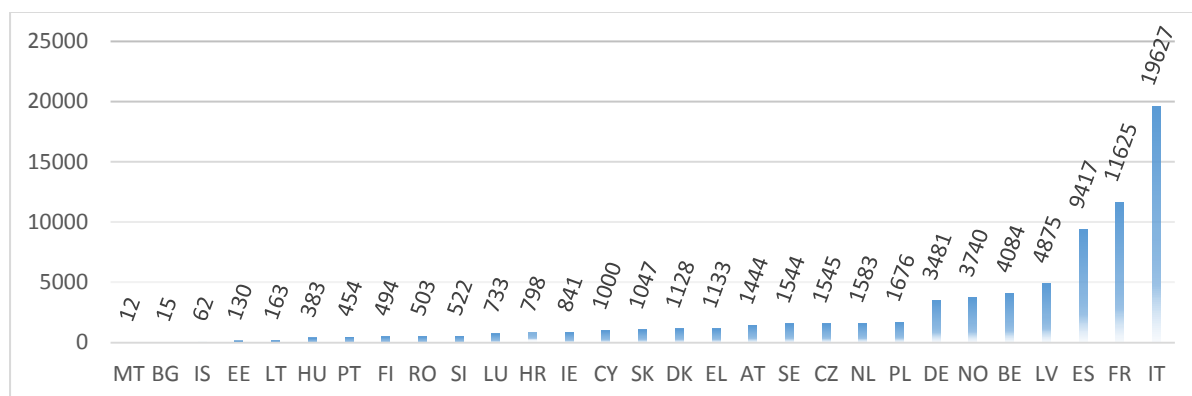
⁷ AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PL, PT, SE, SK.

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

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. 9 κράτη μέλη και η Ισλανδία 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», 14 κράτη μέλη¹⁰ και η Ισλανδία ανέπτυξαν εθνικές ή περιφερειακές εφαρμογές που είναι διαθέσιμες σε όλους τους τελικούς χρήστες¹¹ 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, ενδεχομένως να παρέχουν πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος που αντλούνται βάσει χειροσυσκευής ή να εξασφαλίζουν επικοινωνία με το PSAP μέσω κειμένου. Το Βέλγιο 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. Τα κράτη μέλη όφειλαν να διασφαλίσουν ότι το οικείο σύστημα PSAP είναι έτοιμο να λαμβάνει κλήσεις eCall από την 1η Οκτωβρίου 2017¹². Από τις 31 Μαρτίου 2018 οι κατασκευαστές αυτοκινήτων¹³ θα πρέπει να τοποθετούν σύστημα eCall επί του οχήματος βάσει του αριθμού κλήσης 112 σε όλους τους νέους τύπους οχημάτων της κατηγορίας M1 (επιβατικά αυτοκίνητα) και της κατηγορίας N1 (ελαφρά επαγγελματικά οχήματα).



⁹ EE, EL, FI, HR, IE, IS, LT, LU, LV, SI, SK.

¹⁰ AT (σε περιφερειακό επίπεδο), BE, CY, CZ, DK, FI, IT, LU, LV, MT, PL, RO, SE, SK.

¹¹ Η επικοινωνία μέσω εφαρμογής έχει αναπτυχθεί σε ορισμένα κράτη μέλη αποκλειστικά για τελικούς χρήστες με αναπηρίες, όπως αναφέρεται στην ενότητα 8.

¹² Με την απόφαση αριθ. 585/2014/EE, που εκδόθηκε στις 3 Ιουνίου 2014, προβλέπεται η υποχρεωτική εγκατάσταση, το αργότερο έως την 1η Οκτωβρίου 2017, της αναγκαίας υποδομής κέντρων λήψης κλήσεων έκτακτης ανάγκης (PSAP) που είναι απαραίτητη για τη λήψη και τη διεκπεραίωση κλήσεων στον αριθμό 112 του eCall εντός της EE, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που καθορίστηκαν στον κατ' εξουσιοδότηση κανονισμό (EE) αριθ. 305/2013.

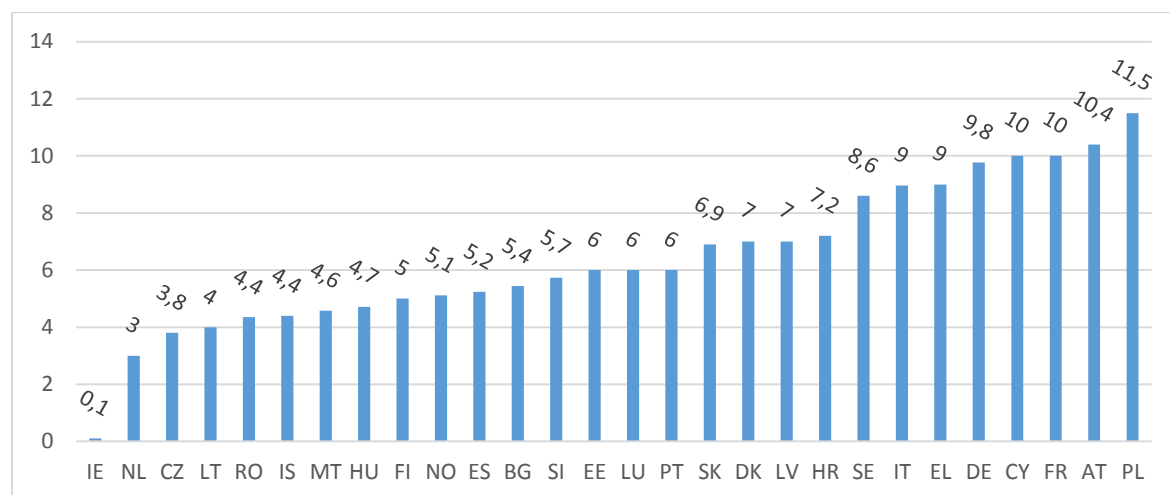
¹³ Ο κανονισμός (EE) 2015/758 καθορίζει τις γενικές απαιτήσεις έγκρισης τύπου EK των οχημάτων για τα συστήματα eCall επί του οχήματος βάσει του αριθμού κλήσης 112, καθώς και για τα συστήματα, τα κατασκευαστικά στοιχεία και τις χωριστές τεχνικές μονάδες eCall επί του οχήματος βάσει του αριθμού κλήσης 112.

Διάγραμμα 3. Αριθμός κλήσεων eCall που πραγματοποιήθηκαν στην ΕΕ

Δεδομένου ότι ο σχετικός κανονισμός αφορά μόνο νέους τύπους οχημάτων που πρέπει να υποβληθούν σε διαδικασία έγκρισης τύπου —επομένως όχι όλα τα νεοκατασκευασμένα οχήματα— τα αποτελέσματά του αναμένεται να αρχίσουν να γίνονται αισθητά μόνον όταν αυξηθεί ο αριθμός των νέων οχημάτων που κυκλοφορούν στους δρόμους. Τα δεδομένα που υποβλήθηκαν από 27 κράτη μέλη, την Ισλανδία και τη Νορβηγία δείχνουν ότι το σύστημα eCall έχει αναπτυχθεί αποτελεσματικά.

3. ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ¹⁴

21 κράτη μέλη, η Ισλανδία και η Νορβηγία ανέφεραν χρόνους κάτω των 10 δευτερολέπτων όσον αφορά τον μέσο χρόνο απάντησης που απαιτείται για την επικοινωνία με τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Ταυτόχρονα, σε 12 κράτη μέλη και στην Ισλανδία, τουλάχιστον το 90 % των κλήσεων απαντώνται εντός 10 δευτερολέπτων.



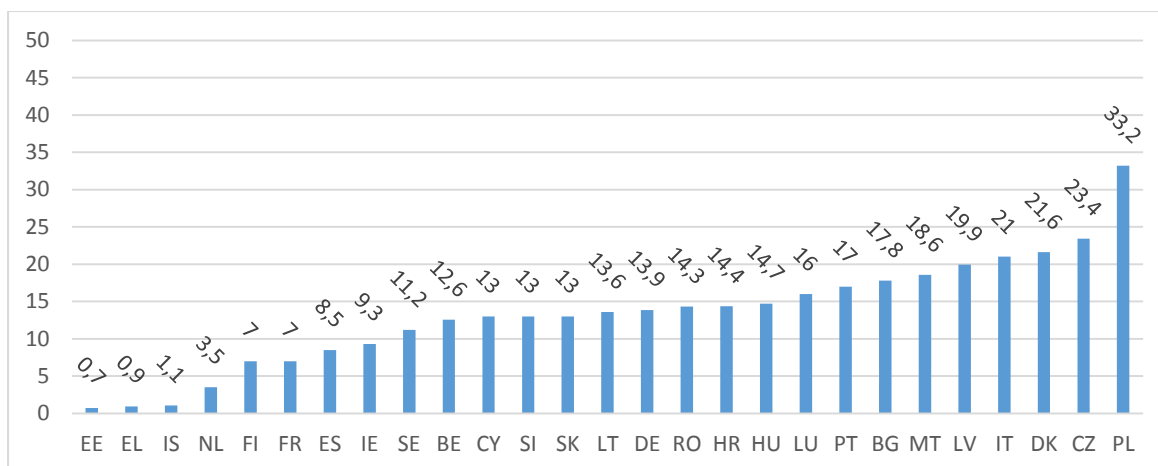
Διάγραμμα 4. Μέσοι χρόνοι απάντησης σε κλήσεις έκτακτης ανάγκης (δευτερόλεπτα)

4. ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΛΗΣΕΩΝ

26 απαντήσαντες υπέβαλαν¹⁵ στοιχεία 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.

¹⁴ 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.

¹⁵ Η Αυστρία και η Νορβηγία δεν υπέβαλαν τα εν λόγω δεδομένα.



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

Αν και 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 επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης μέσω εναλλακτικών μέσων πρόσβασης. Οι απαιτήσεις εφεδρείας του PSAP θα διασφαλίσουν τελικά την ανθεκτικότητα του συστήματος PSAP. Καταστάσεις έκτακτης ανάγκης μεγάλης κλίμακας —φυσικές καταστροφές, τρομοκρατικές επιθέσεις και, πιο πρόσφατα, η έξαρση της κρίσης της νόσου COVID-19— έχουν αποδείξει τη σπουδαιότητα της εκπλήρωσης των απαιτήσεων εφεδρείας που διασφαλίζουν τη δυνατότητα αποφόρτωσης της κίνησης των επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης σε άλλα διασυνδεδεμένα PSAP στο σύστημα. Με στόχο την αξιοποίηση των τεχνολογικών εξελίξεων, αναπτύσσονται σε διάφορα κράτη μέλη της ΕΕ δίκτυα διασυνδεδεμένων PSAP βασισμένα αποκλειστικά στο πρωτόκολλο Ίντερνετ (IP) προκειμένου να διασφαλιστεί η αποδοτική χρήση των πόρων και, κυρίως, η αποτελεσματική διεκπεραίωση όλων των κλήσεων έκτακτης ανάγκης.

5. ΈΛΛΕΙΨΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟ ΤΟΥ ΚΑΛΟΥΝΤΟΣ

Το άρθρο 26 παράγραφος 5 της οδηγίας για την καθολική υπηρεσία¹⁶ προβλέπει την υποχρέωση των φορέων εκμετάλλευσης ηλεκτρονικών επικοινωνιών να καθιστούν διαθέσιμες τις πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος ευθύς ως η κλήση έκτακτης ανάγκης ληφθεί από την αρχή που διαχειρίζεται τις κλήσεις έκτακτης ανάγκης. Από τις 21 Δεκεμβρίου 2020 το άρθρο 109 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών καθιστά υποχρεωτική τη διαθεσιμότητα όχι μόνο των πληροφοριών βάσει δικτύου, αλλά και των ακριβέστερων πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος που αντλούνται βάσει χειροσυσκευής¹⁷ προς το πλέον κατάλληλο PSAP.

¹⁶ 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 (ΕΕ L 108 της 24.4.2002, σ. 51).

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.

Στην πλειονότητα των κρατών μελών που υπέβαλαν στοιχεία¹⁸, η έλλειψη διαθεσιμότητας πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος βάσει δικτύου προκύπτει σε ποσοστό κάτω από το 5 % των κλήσεων. Υψηλότερα ποσοστά μη παροχής πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος σημειώθηκαν στην Ουγγαρία (9%), την Ιταλία (10 %), την Ισπανία (12 %), την Πολωνία (13,5 %) και τη Λετονία (21 %).

Η διαθεσιμότητα του εντοπισμού βάσει χειροσυσκευής εξαρτάται από το εύρος ανάπτυξής του. Σε ορισμένα κράτη μέλη, η λύση του Προηγμένου Συστήματος Εντοπισμού Κινητών (Advanced Mobile Location, AML)¹⁹ έχει εγκατασταθεί στα δύο δημοφιλέστερα λειτουργικά συστήματα για κινητές συσκευές —Android και iOS— ή μόνο σε ένα από αυτά. Κατά συνέπεια, υπάρχει περίπτωση, παρά την αναβάθμιση του εθνικού συστήματος PSAP για τη λήψη του AML, το 60-70 % των κλήσεων να εξακολουθούν να μην επωφελούνται από αυτό το πολύ ακριβές σύστημα εντοπισμού²⁰. Εκτός από τον εντοπισμό του τελικού χρήστη που πραγματοποιεί κλήση στο «112», τα κράτη μέλη θα μπορούσαν επίσης να ενεργοποιήσουν το AML σε τηλέφωνα Android για την επικοινωνία έκτακτης ανάγκης μέσω αποστολής SMS. Το χαρακτηριστικό αυτό δεν είναι ακόμη διαθέσιμο στο λειτουργικό σύστημα iOS της Apple.

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 19 κράτη μέλη και στην Ισλανδία και τη Νορβηγία, μόνο 6 κράτη μέλη επιβεβαίωσαν ότι ο εντοπισμός βάσει χειροσυσκευής είναι διαθέσιμος στους τελικούς χρήστες περιαγωγής. Όλα τα κράτη μέλη αναφέρουν ότι δεν μπορούν να εξασφαλίσουν τη μη επιβολή χρέωσης στον τελικό χρήστη από τον φορέα εκμετάλλευσης της χώρας προέλευσης για τη μετάδοση των πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος που αντλούνται βάσει χειροσυσκευής. Αυτό οφείλεται στα όρια δικαιοδοσίας και στην έλλειψη ικανότητας παρακολούθησης.

Ο μεγάλος βαθμός διεύθυνσης των έξυπνων τηλεφώνων έχει το πλεονέκτημα ότι καθιστά αποτελεσματικότερες τις επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης μέσω της διαθεσιμότητας ακριβών πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος. Σύμφωνα με τις εκτιμήσεις στο πλαίσιο του έργου HELP112 II που χρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την ανάπτυξη του συστήματος AML σε 7 κράτη μέλη, σε βάθος δεκαετίας το AML θα μπορούσε δυνητικά να σώσει από 8 620 έως 10 530 ζωές συνολικά στην ΕΕ. Εν τω μεταξύ, το AML θα μπορούσε να έχει θετικό αντίκτυπο²¹ σε 88 360 έως 104 640 ζωές συνολικά στην ΕΕ. Για να επιτευχθούν αυτά τα οφέλη, το AML θα πρέπει να αναπτυχθεί πλήρως σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, συμπεριλαμβανομένης της δωρεάν παροχής ακριβών πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος για τελικούς χρήστες περιαγωγής, που αντιστοιχούν περίπου στο 1 % του συνόλου των κλήσεων έκτακτης ανάγκης που πραγματοποιούνται στην ΕΕ.

¹⁸ 22 κράτη μέλη υπέβαλαν σχετικά δεδομένα.

¹⁹ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/112-112-day-locating-emergency-calls-aml-technology-rise>.

²⁰ Εσθονία (70 %), Ρουμανία (60 %), Σουηδία (45 %), Ιρλανδία (43 %), Μάλτα (36 %), Νορβηγία (30 %), Λιθουανία (14 %).

²¹ Ο θετικός αντίκτυπος αντιπροσωπεύει μειωμένο αριθμό τραυματισμών χάρη στην ταχύτερη παρέμβαση αρωγής έκτακτης ανάγκης που καθίσταται δυνατή από τον ακριβή εντοπισμό και την εύρεση του θύματος.

6. ΑΚΡΙΒΕΙΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟ ΤΟΥ ΚΑΛΟΥΝΤΟΣ

Το άρθρο 26 παράγραφος 5 της οδηγίας για την καθολική υπηρεσία απαιτεί από τα κράτη μέλη να καθορίσουν κριτήρια ακρίβειας και αξιοπιστίας για τις πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος. Πέραν των λύσεων βάσει δικτύου οι οποίες έχουν αναπτυχθεί σύμφωνα με την οδηγία για την καθολική υπηρεσία, ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών θεσπίζει στο άρθρο 109 παράγραφος 6 την υποχρέωση των κρατών μελών να εξασφαλίσουν ότι τόσο οι πληροφορίες εντοπισμού βάσει δικτύου όσο και οι πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος που αντλούνται βάσει χειροσυσκευής παρέχονται στο πλέον κατάλληλο PSAP. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να προχωρήσουν στον καθορισμό κριτηρίων ακρίβειας και αξιοπιστίας των πληροφοριών εντοπισμού του καλούντος, εάν κριθεί απαραίτητο κατόπιν διαβούλευσης με τον Φορέα Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (BEREC). Η Επιτροπή εξέδωσε τον κατ' εξουσιοδότηση κανονισμό 2019/320²² με σκοπό τη στήριξη των στόχων πολιτικής που καθορίζονται στον Ευρωπαϊκό Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Η πράξη υποχρεώνει τους κατασκευαστές έξυπνων τηλεφώνων να εξασφαλίζουν, ως προϋπόθεση πρόσβασης στην αγορά, ότι τα δεδομένα από τα παγκόσμια δορυφορικά συστήματα πλοήγησης (GNSS), τουλάχιστον από το σύστημα Galileo της ΕΕ, και τα δεδομένα Wi-Fi καθίστανται διαθέσιμα σε επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης. Με τον τρόπο αυτόν καθίσταται δυνατός ο εντοπισμός του έξυπνου τηλεφώνου και, συνεπώς, του προσώπου που το φέρει με επαρκή και αποτελεσματική ακρίβεια. Εφαρμόζεται από τη 17η Μαρτίου 2022.

Εντοπισμός θέσης βάσει δικτύου

Σε όλα τα κράτη μέλη, καθώς και στην Ισλανδία και τη 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, παρέχοντας υψηλό επίπεδο αξιοπιστίας των δεδομένων που διαβιβάζονται 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 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 μέτρα σε ορισμένες περιπτώσεις.

Λύσεις εντοπισμού βάσει χειροσυσκευής

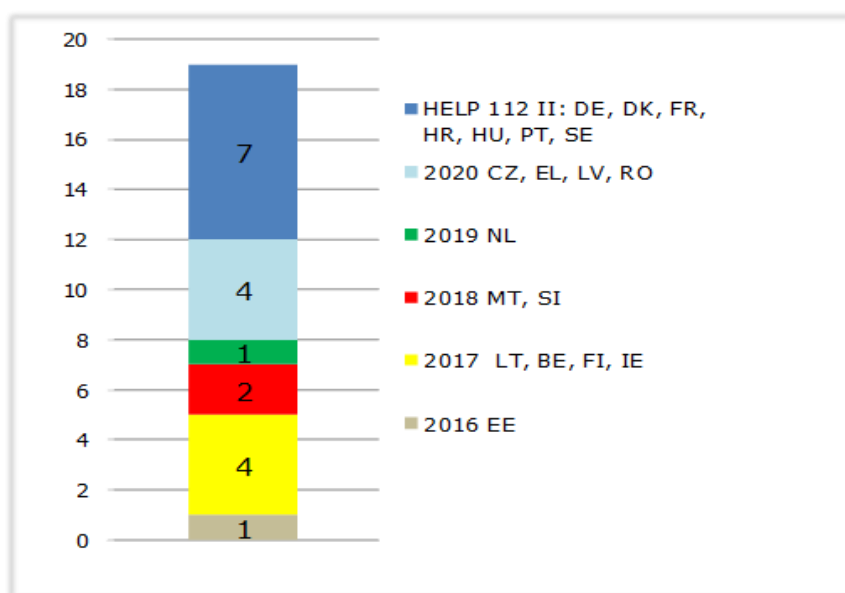
Όσον αφορά τις λύσεις εντοπισμού βάσει χειροσυσκευής, τα κράτη μέλη ανέφεραν δύο είδη εφαρμογής που περιγράφονται κατωτέρω.

²² 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 ουσιαστών 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).

α) Λύση προηγμένου συστήματος εντοπισμού κινητών (AML)

Το AML μπορεί να βελτιώσει τα επίπεδα ακρίβειας έως 4 000 φορές, παρέχοντας ακρίβεια θέσης σε απόσταση μικρότερη των 100 m²³. Η λύση δεν αγνοεί τις πληροφορίες για τον εντοπισμό θέσης βάσει κωδικού ταυτότητας κυψέλης που παρέχονται από το δίκτυο, αλλά τις συμπληρώνει με τις πληροφορίες εντοπισμού θέσης Wi-Fi ή GNSS που προέρχονται από τη χειροσυσκευή. Για την παροχή δεδομένων GNSS, ιδίως όσων παρέχονται από το σύστημα δορυφορικής πλοήγησης Galileo της ΕΕ, προς όφελος των πολιτών της ΕΕ, τον Νοέμβριο του 2018 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υπέγραψε και δρομολόγησε το έργο ανάπτυξης συστήματος AML με δεδομένα προερχόμενα από χειροσυσκευή, γνωστό ως HELP112 II. Η επιτυχούσα κοινοπραξία περιελάμβανε 7 κράτη μέλη, συγκεκριμένα την Κροατία, τη Δανία, τη Γαλλία, τη Γερμανία, την Ουγγαρία, την Πορτογαλία και τη Σουηδία. Το έργο ολοκληρώθηκε με επιτυχία τον Αύγουστο του 2020.

Το 2020, πέραν των 7 κρατών μελών που συμμετέχουν στο έργο HELP112 II, ακόμη 4 κράτη μέλη ανέπτυξαν τη λύση: Τσεχία, Ελλάδα, Λετονία και Ρουμανία. Από τον Σεπτέμβριο του 2020, 19 κράτη μέλη, η Ισλανδία και η Νορβηγία διασφαλίζουν ότι το οικείο σύστημα PSAP διαθέτει AML.



Διάγραμμα 6. Ανάπτυξη του AML στα κράτη μέλη

β) Πληροφορίες εντοπισμού θέσης που προέρχονται από χειροσυσκευή 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 WiFi του έξυπνου τηλεφώνου, σε σύγκριση με τις πληροφορίες που παρέχονται μέσω λύσεων βάσει δικτύου.

²³ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/112-112-day-locating-emergency-calls-aml-technology-rise>.

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

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

Το άρθρο 26 παράγραφος 5 της οδηγίας για την καθολική υπηρεσία απαιτεί την άμεση παροχή των πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος στην αρχή που διαχειρίζεται τις κλήσεις έκτακτης ανάγκης.

Η Επιτροπή παρακολουθεί τακτικά τη συμμόρφωση των κρατών μελών με τις εν λόγω υποχρεώσεις. Ως αποτέλεσμα αυτής της παρακολούθησης, τον Ιούλιο του 2019 η Επιτροπή κίνησε διαδικασία επί παραβάσει κατά της Κροατίας και της Ελλάδας λόγω της μη έγκαιρης παροχής πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος. Έκτοτε, τα προβλήματα που επεσήμανε η Επιτροπή αντιμετωπίστηκαν από τα εν λόγω κράτη μέλη.

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 για τον εντοπισμό του καλούντος που αντλούνται βάσει χειροσυσκευής θα μπορούσε να κυμαίνεται από σχεδόν στιγμιαία έως 20 δευτερόλεπτα.

Σύμφωνα με το άρθρο 109 παράγραφος 6 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, τα κράτη μέλη έχουν την ευθύνη να εξασφαλίσουν ότι οι πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος, τόσο βάσει δικτύου όσο και βάσει χειροσυσκευής, καθίστανται διαθέσιμες στο πλέον κατάλληλο PSAP χωρίς καθυστέρηση.

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 για τον εντοπισμό του καλούντος βάσει δικτύου σε περίπτωση κλήσεων μέσω περιαγωγής.

11 κράτη μέλη²⁴ και η Ισλανδία υπέβαλαν πληροφορίες σχετικά με τον αριθμό των κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν από τελικούς χρήστες περιαγωγής στο «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 1,09 % του συνόλου των κλήσεων στο «112» πραγματοποιούνται από τελικούς χρήστες περιαγωγής, δηλαδή περίπου 1,5 εκατομμύρια κλήσεις στο «112» εντός της ΕΕ.

²⁴ LU, HR, MT, SI, SE, CY, EE, CZ, RO, IT, BG.

Στα κράτη μέλη όπου εξακολουθούν να χρησιμοποιούνται εθνικοί αριθμοί έκτακτης ανάγκης, οι χρήστες περιαγωγής μπορούν να καλούν και αυτούς τους αριθμούς. Μολονότι από τα στοιχεία που υποβλήθηκαν από 5 κράτη μέλη δεν προκύπτουν οριστικά συμπεράσματα²⁵, εκτιμάται ότι περίπου 800 000 κλήσεις πραγματοποιήθηκαν από τελικούς χρήστες περιαγωγής σε εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης. Ως εκ τούτου, σύμφωνα με συγκεντρωτική εκτίμηση, υποδεικνύεται ότι πραγματοποιήθηκαν συνολικά 2,3 εκατομμύρια κλήσεις έκτακτης ανάγκης από τελικούς χρήστες που χρησιμοποιούσαν την περιαγωγή κατά την περίοδο αναφοράς.

Τα διαθέσιμα δεδομένα επιβεβαιώνουν ότι οι τελικοί χρήστες περιαγωγής δεν επωφελούνται από δωρεάν εντοπισμό βάσει χειροσυσκευής, όπως εξηγείται στην ενότητα 4. 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 τα οποία επισκέπτονται οι τελικοί χρήστες περιαγωγής δεν μπορούν να εξασφαλίσουν τη μη επιβολή χρέωσης στους τελικούς χρήστες από τους φορείς εκμετάλλευσης της χώρας προέλευσης για τη μετάδοση των πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος που αντλούνται βάσει χειροσυσκευής.

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

Σύμφωνα με το άρθρο 26 παράγραφος 4 της οδηγίας για την καθολική υπηρεσία, τα κράτη μέλη έχουν την υποχρέωση να εξασφαλίσουν ότι οι τελικοί χρήστες με αναπηρία επωφελούνται από ισότιμη πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης με την πρόσβαση των άλλων τελικών χρηστών.

Η αρχή της ισοδυναμίας συνεπάγεται ότι οι τελικοί χρήστες με αναπηρίες θα πρέπει να μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης μέσω υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών κατά τρόπο που να είναι λειτουργικά ισοδύναμος με την πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης που εξασφαλίζεται στους άλλους τελικούς χρήστες μέσω της κλήσης στον αριθμό «112».

Με βάση αυτό το νομικό πλαίσιο, τα κράτη μέλη πρέπει να εφαρμόσουν λύσεις προσβασιμότητας που αναπαράγουν (ισοδυναμούν με) την αμφίδρομη επικοινωνία ομιλίας η οποία εξασφαλίζεται στην περίπτωση της κλήσης στο «112». Οι λύσεις αυτές θα πρέπει να παρέχουν δυνατότητα για αμφίδρομες επικοινωνίες μέσω κειμένου ή βίντεο, μεταξύ άλλων και στην περιαγωγή. Βάσει της ισοδυναμίας, τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες εντοπισμού του καλούντος είναι διαθέσιμες στο πλέον κατάλληλο PSAP ώστε να δίνεται η δυνατότητα στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης να παρεμβαίνουν αποτελεσματικά. Ως αποτέλεσμα της τακτικής παρακολούθησης της συμμόρφωσης με τους κανόνες αυτούς, τον Ιούλιο του 2019 η Επιτροπή κίνησε διαδικασία επί παραβάσει κατά της Τσεχίας, της Γερμανίας και της Ισπανίας λόγω έλλειψης ισοδύναμης πρόσβασης για τους

²⁵ Για παράδειγμα, στην Ιταλία, ο αριθμός των κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν προς εθνικούς αριθμούς από χρήστες περιαγωγής της ΕΕ (169 681) υπερβαίνει κατά πολύ τον αριθμό των κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν στο «112» (93 699). Εν τω μεταξύ, στην Κύπρο, οι κλήσεις προς εθνικούς αριθμούς (251) αντιπροσωπεύουν μικρό μόνο μέρος των κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν στο «112» (26 520) από χρήστες περιαγωγής στην ΕΕ. Ομοίως, στο Λουξεμβούργο, ο αριθμός «112» λαμβάνει τετραπλάσιες κλήσεις από τους χρήστες περιαγωγής στην ΕΕ σε σύγκριση με τους εθνικούς αριθμούς (6 353 έναντι 1 565).

τελικούς χρήστες με αναπηρίες²⁶. Έκτοτε, τα μέτρα που έλαβε η Ισπανία αντιμετώπισαν τα προβλήματα τα οποία επεσήμανε η Επιτροπή, ενώ η Τσεχία και η Γερμανία βρίσκονται σε διαδικασία εφαρμογής μέτρων για την αντιμετώπιση των εν λόγω ζητημάτων.

Τα κράτη μέλη έχουν αναπτύξει ευρύ φάσμα λύσεων προσβασιμότητας προκειμένου να παρέχεται στους τελικούς χρήστες με αναπηρίες η δυνατότητα πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης: κείμενο σε πραγματικό χρόνο, πλήρη συνομιλία²⁷, αποστολή SMS, εφαρμογές έκτακτης ανάγκης, διαδικτυακές υπηρεσίες, υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης, πρόσβαση από ειδικές συσκευές, μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεομοιοτυπία (φαξ).

Η τεχνολογία που έχει αναπτυχθεί περισσότερο είναι η αποστολή γραπτών μηνυμάτων (SMS) σε 23 κράτη μέλη²⁸, στην Ισλανδία και στη Νορβηγία. Η τεχνολογία SMS διασφαλίζει αμφίδρομη αλληλεπίδραση βάσει κειμένου μεταξύ του προσώπου που ειδοποιεί τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και του PSAP. Σε ορισμένα κράτη μέλη, το SMS έκτακτης ανάγκης δημιουργεί στα έξυπνα τηλέφωνα με λειτουργικό σύστημα Android ακριβείς πληροφορίες του AML για τον εντοπισμό θέσης βάσει χειροσυσκευής που αποστέλλονται στο PSAP. Το χαρακτηριστικό αυτό δεν είναι ακόμη διαθέσιμο σε συσκευές με λειτουργικό σύστημα iOS.

Εφαρμογές έκτακτης ανάγκης έχουν αναπτυχθεί σε 17 κράτη μέλη και στην Ισλανδία²⁹ και, ανάλογα με τον σχεδιασμό τους, μπορούν να χρησιμοποιούνται για την πραγματοποίηση κλήσεων έκτακτης ανάγκης ή επικοινωνιών μέσω SMS, αλλά μπορούν επίσης να χρησιμεύουν και ως πλατφόρμα για την παροχή προηγμένων επικοινωνιών μέσω κειμένου σε πραγματικό χρόνο και πλήρους συνομιλίας. Επιπλέον, οι εφαρμογές μπορούν να παρέχουν ακριβή εντοπισμό βάσει χειροσυσκευής με βάση τα δεδομένα GNSS/WiFi για τον προσδιορισμό θέσης (5-100 m) μέσω του διαύλου δεδομένων.

Οι υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης για τελικούς χρήστες με αναπηρίες μπορούν επίσης να αναμεταδώσουν τη διαβίβαση για πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Στις περιπτώσεις αυτές, ο εντοπισμός χρήστη δεν εφαρμόζεται ακόμη στα κράτη μέλη, αλλά κάτι τέτοιο θα πρέπει να είναι εφικτό από τεχνικής άποψης.

Η δυνατότητα αποστολής τηλεομοιοτυπίας (φαξ) έχει αναπτυχθεί σε ορισμένα κράτη μέλη. Ωστόσο, δεν εξασφαλίζει την ταχεία αμφίδρομη επικοινωνία που απαιτείται σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, σε αντίθεση με την αποτελεσματικότητα της κλήσης στο «112». Ομοίως, το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, το οποίο αναφέρεται επίσης ως λύση προσβασιμότητας σε ορισμένες περιπτώσεις, δεν επιτρέπει την παροχή αυτόματων πληροφοριών εντοπισμού χρήστη στο PSAP.

²⁶ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/el/INF_19_4251

²⁷ 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.

²⁸ AT, BE, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, LT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SE, SI, SK.

²⁹ BE, BG, CY, CZ, DK, ES, FI, FR, HU, IT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SK.

Από τις 21 Δεκεμβρίου 2020 θα πρέπει να εφαρμόζεται για τους τελικούς χρήστες με αναπηρίες το τροποποιημένο και ενισχυμένο νομικό πλαίσιο που προβλέπεται στο άρθρο 109 παράγραφος 5 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών απαιτεί τα μέτρα για τους τελικούς χρήστες με αναπηρίες να συνάδουν με το ενωσιακό δίκαιο για την εναρμόνιση των απαιτήσεων προσβασιμότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών³⁰, να αποσκοπούν στην εξασφάλιση διαλειτουργικότητας μεταξύ των κρατών μελών και, όπου είναι εφικτό, να μην απαιτούν προεγγραφή για την πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης από εναλλακτικά μέσα επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης. Η ευρωπαϊκή πράξη για την προσβασιμότητα προβλέπει τη διαθεσιμότητα επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης επιπλέον της φωνητικής επικοινωνίας μέσω κειμένου σε πραγματικό χρόνο ή, όταν παρέχεται βίντεο, συγχρονισμένων ως πλήρη συνομιλία³¹. Τα εθνικά συστήματα PSAP θα πρέπει να συμμορφωθούν με αυτές τις απαιτήσεις³² έως τις 28 Ιουνίου 2025. Η εν λόγω πράξη απαιτεί επίσης οι επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης «112» να λαμβάνουν κατάλληλη απάντηση, χρησιμοποιώντας τα ίδια μέσα επικοινωνίας με αυτά που χρησιμοποιήθηκαν για τη λήψη, δηλαδή με τη χρήση συγχρονισμένης φωνής και κειμένου (συμπεριλαμβανομένου κειμένου σε πραγματικό χρόνο), ή, όταν παρέχεται βίντεο, φωνής, κειμένου (συμπεριλαμβανομένου κειμένου σε πραγματικό χρόνο) και βίντεο συγχρονισμένων ως πλήρη συνομιλία. Τα κράτη μέλη έχουν επίσης τη δυνατότητα να αναβάλουν τη σχετική αναβάθμιση των οικείων συστημάτων PSAP έως τις 28 Ιουνίου 2027.

Επιπλέον, σύμφωνα με το άρθρο 109 παράγραφος 7 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι τελικοί χρήστες ενημερώνονται επαρκώς για την ύπαρξη και τη χρήση του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης «112», καθώς και για τα χαρακτηριστικά προσβασιμότητάς του, μεταξύ άλλων μέσω πρωτοβουλιών που απευθύνονται ειδικότερα σε πρόσωπα που ταξιδεύουν μεταξύ των κρατών μελών και τελικούς χρήστες με αναπηρίες. Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται σε προσβάσιμους μορφότευπους που αντιστοιχούν σε διάφορους τύπους αναπηρίας. Το άρθρο 14 του κανονισμού για την περιαγωγή³³ ενισχύει τη διάταξη αυτή μόνο όσον αφορά τη δυνατότητα πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης «με την κλήση του ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης “112”, ατελώς». Στην πράξη, οι τελικοί χρήστες περιαγωγής ενημερώνονται μόνον από τον δικό τους φορέα κινητής τηλεφωνίας σχετικά με τη δυνατότητα πραγματοποίησης φωνητικής κλήσης στο «112». Οι τελικοί χρήστες με αναπηρία δεν ενημερώνονται από τους δικούς τους φορείς κινητής τηλεφωνίας σχετικά με τα μέσα πρόσβασης σε επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης στη χώρα της ΕΕ την οποία επισκέπτονται.

Οι τελικοί χρήστες με αναπηρίες δεν επωφελούνται από ισοδύναμα μέσα πρόσβασης, ιδίως κατά τη χρήση περιαγωγής. Όταν οι εν λόγω τελικοί χρήστες δεν μπορούν να

³⁰ 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).

³¹ Άρθρο 4 παράγραφος 1 και παράρτημα I τμήμα IV στοιχείο α) της ευρωπαϊκής πράξης για την προσβασιμότητα.

³² Άρθρο 4 παράγραφος 8 και παράρτημα I τμήμα V της ευρωπαϊκής πράξης για την προσβασιμότητα.

³³ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 531/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 2012, για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης (ΕΕ L 172 της 30.6.2012, σ. 10).

πραγματοποιήσουν κλήση στο «112», αναγκάζονται να βασιστούν σε αποσπασματικές λύσεις σε εθνικό επίπεδο, οι οποίες συχνά δεν ισοδυναμούν με την αμφίδρομη επικοινωνία ομιλίας. Η κατάσταση αυτή έρχεται σε αντίθεση με τη διαθεσιμότητα του εναρμονισμένου ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης «112» για άλλους τελικούς χρήστες. Οι τελικοί χρήστες περιαγωγής δεν έχουν πάντα πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης που παρέχονται στα κράτη μέλη τα οποία επισκέπτονται και δεν ενημερώνονται σχετικά με τα διαθέσιμα μέσα πρόσβασης.

Μόνο 9 κράτη μέλη (BE, BG, ES, FR, IT, LV, MT, NL, PT) ανέφεραν την ανάπτυξη μέσου πρόσβασης που διασφαλίζει βασικές λειτουργικές δυνατότητες διαδραστικής επικοινωνίας και εντοπισμού θέσης του χρήστη, το οποίο θα είναι διαθέσιμο στους τελικούς χρήστες περιαγωγής. Όλα αυτά τα κράτη μέλη επίσκεψης αναφέρουν ότι δεν μπορούν να εξασφαλίσουν τη μη επιβολή χρέωσης στον τελικό χρήστη από τον φορέα εκμετάλλευσης της χώρας προέλευσης για τη χρήση των εναλλακτικών μέσων πρόσβασης. Αυτό οφείλεται στα όρια δικαιοδοσίας και στην έλλειψη ικανότητας παρακολούθησης.

Το άρθρο 109 παράγραφος 5 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών απαιτεί την εξασφάλιση 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 την πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης³⁴.

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 βασισμένο αποκλειστικά στο πρωτόκολλο Ίντερνετ (IP) και αποτελούμενο από διασυνδεδεμένα PSAP που θα μπορούσαν να δρομολογούν και να επεξεργάζονται επαρκώς τις επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης που βασίζονται στο IP.

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

10. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Μια Ευρώπη κατάλληλα προετοιμασμένη για την ψηφιακή εποχή θα πρέπει να εγγυάται αποτελεσματική πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης που είναι κατάλληλες για κάθε πολίτη. Από τη θέσπιση του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης³⁵ το 1991, ο στόχος των νομοθετών της ΕΕ ήταν να διασφαλιστεί ότι κάθε πολίτης που χρειάζεται βοήθεια έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης το συντομότερο δυνατόν. 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 στην αποτελεσματικότητα και

³⁴ https://www.etsi.org/deliver/etsi_ts/103400_103499/103478/01.01.01_60/ts_103478v010101p.pdf.

³⁵ 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).

την ταχύτητα της δράσης αρωγής που αναπτύσσεται από τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Το δυναμικό των ψηφιακών τεχνολογιών θα μπορούσε να αξιοποιηθεί πλήρως μόνο εάν οι υπηρεσίες επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης μαζί με τα εθνικά συστήματα PSAP είναι σε θέση να αποκομίσουν τα οφέλη που παρέχουν οι τεχνολογικές εξελίξεις. Ο στόχος αυτός απαιτεί την ανάπτυξη δικτύων βασισμένων αποκλειστικά στο πρωτόκολλο Ίντερνέτ (IP) τα οποία αποτελούνται από διασυνδεδεμένα PSAP από το σύνολο των κρατών μελών, ώστε να διασφαλιστεί η εφεδρεία των συστημάτων και, το σημαντικότερο, η αποτελεσματική διεκπεραίωση όλων των επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης — κλήσεων, κειμένου σε πραγματικό χρόνο, πλήρους συνομιλίας.

Κύρια πορίσματα:

- Το ποσοστό κλήσεων έκτακτης ανάγκης προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης «112» αντιστοιχούσε στο 56 % του συνόλου των κλήσεων έκτακτης ανάγκης: επί συνόλου 267 εκατομμυρίων κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν στην ΕΕ, 150 εκατομμύρια κλήσεις πραγματοποιήθηκαν προς τον αριθμό «112». Εκτιμάται ότι πραγματοποιήθηκαν 2,3 εκατομμύρια κλήσεις έκτακτης ανάγκης από τελικούς χρήστες περιαγωγής, εκ των οποίων 1,5 εκατομμύρια κλήσεις πραγματοποιήθηκαν προς τον αριθμό «112».
- Η υλοποίηση του εντοπισμού του καλούντος βάσει χειροσυσκευής συνέχισε να βελτιώνεται στην ΕΕ. Το 2020, πέραν των 7 κρατών μελών που ανέπτυξαν σύστημα AML μέσω του χρηματοδοτούμενου από την Επιτροπή έργου HELP112 II, ακόμη 4 κράτη μέλη ανέπτυξαν τη λύση εντοπισμού θέσης: Τσεχία, Ελλάδα, Λετονία και Ρουμανία. Από τον Σεπτέμβριο του 2020, 19 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 εξασφαλίσουν ότι η διαβίβαση πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος είναι δωρεάν για τον τελικό χρήστη.
- Σύμφωνα με τις εκτιμήσεις, σε βάθος δεκαετίας, το AML θα μπορούσε δυνητικά να σώζει περισσότερες από 10 000 ζωές συνολικά στην ΕΕ. Εν τω μεταξύ, το AML θα μπορούσε να έχει θετικό αντίκτυπο³⁶ σε περισσότερες από 100 000 ζωές συνολικά στην ΕΕ.
- 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 στο «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. Οι τελικοί χρήστες περιαγωγής δεν έχουν πάντα πρόσβαση σε υπηρεσίες

³⁶ Ο θετικός αντίκτυπος αντιπροσωπεύει μειωμένο αριθμό τραυματισμών χάρη στην ταχύτερη παρέμβαση αρωγής έκτακτης ανάγκης που καθίσταται δυνατή από τον ακριβή εντοπισμό και την εύρεση του θύματος.

έκτακτης ανάγκης που παρέχονται στα κράτη μέλη τα οποία επισκέπτονται και δεν ενημερώνονται σχετικά με τα διαθέσιμα μέσα πρόσβασης.

- Η Επιτροπή παρακολουθεί τακτικά τη συμμόρφωση των κρατών μελών με τις υποχρεώσεις που αφορούν τη λειτουργία του «112». Ως αποτέλεσμα της παρακολούθησης αυτής, η Επιτροπή κίνησε διαδικασία επί παραβάσει τον Ιούλιο του 2019 κατά πολλών κρατών μελών και συνεχίζει να εργάζεται με στόχο την πλήρη συμμόρφωση, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι πολίτες της ΕΕ μπορούν να επωφεληθούν πλήρως από αυτή.

Μελλοντικές ενέργειες και ορόσημα:

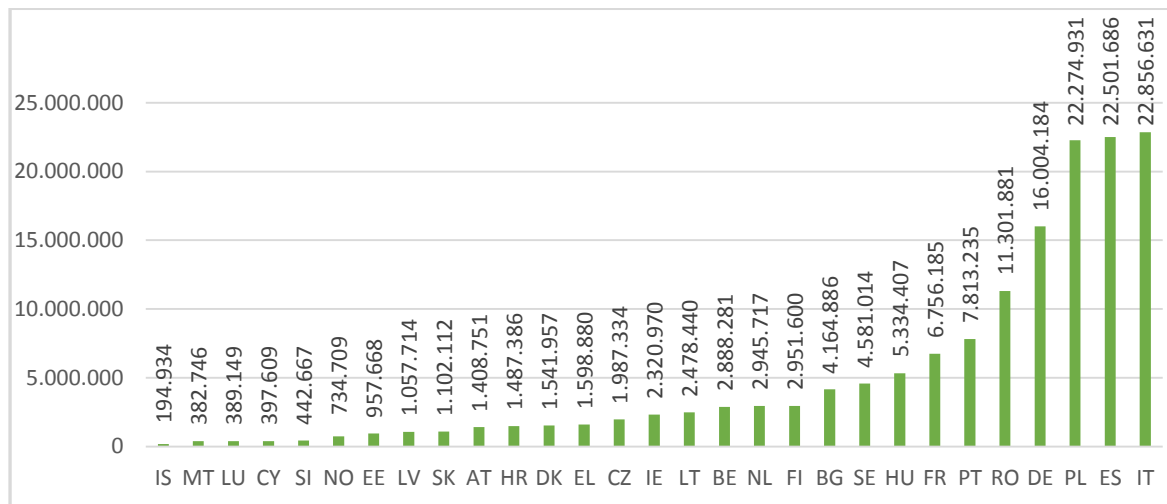
- Τα κράτη μέλη πρέπει να μεταφέρουν στο εθνικό τους δίκαιο και να εφαρμόσουν τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να συμμορφωθούν με τις απαιτήσεις του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και ειδικότερα με το άρθρο 109 σχετικά με τις επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης και τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης 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.
- Προκειμένου να καταστεί αυτό εφικτό, τα κράτη μέλη θα πρέπει να αναπτύξουν λύσεις για τον ακριβή εντοπισμό του καλούντος για όλους τους τελικούς χρήστες, καθώς και ισοδύναμα μέσα πρόσβασης για τελικούς χρήστες με αναπηρίες, συμπεριλαμβανομένων όσων ταξιδεύουν σε άλλο κράτος μέλος της ΕΕ.
- Τα κράτη μέλη θα πρέπει να αναβαθμίσουν τα οικεία συστήματα PSAP ώστε να διασφαλιστεί ότι είναι κατάλληλα για την ψηφιακή εποχή.
- Η Επιτροπή έχει συστήσει ομάδα εμπειρογνομόνων σχετικά με τις επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης³⁷ προκειμένου να συνεργαστεί με τα κράτη μέλη με σκοπό να τους παράσχει στήριξη στη συγκεκριμένη διαδικασία. Επιπλέον, η Επιτροπή προτίθεται να δρομολογήσει μελέτη για τον προσδιορισμό τεχνικών και ρυθμιστικών λύσεων που θα μπορούσαν να βελτιώσουν την πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Η Επιτροπή θα αξιοποιήσει την πρόσφατη εμπειρία που αποκτήθηκε —με αφορμή την κρίση της νόσου COVID— από τη δημιουργία ψηφιακής υποδομής για τη διευκόλυνση της διαλειτουργικότητας των εθνικών εφαρμογών ιχνηλάτησης και προειδοποίησης επαφών για κινητές συσκευές. Όπως και στην περίπτωση των εφαρμογών ιχνηλάτησης, όλοι οι τελικοί χρήστες θα πρέπει να μπορούν να χρησιμοποιούν τις εθνικές εφαρμογές έκτακτης ανάγκης της χώρας τους σε άλλο κράτος μέλος της ΕΕ το οποίο επισκέπτονται.
- Σκοπός της Επιτροπής είναι να διασφαλίσει ότι όλοι οι πολίτες, συμπεριλαμβανομένων όσων ταξιδεύουν εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, επωφελούνται από αποτελεσματική πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης,

³⁷ Απόφαση της Επιτροπής C(2020) 1133, της 3ης Μαρτίου 2020, για τη σύσταση ομάδας εμπειρογνομόνων σχετικά με τις επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης, βλέπε επίσης στο [Μητρώο ομάδων εμπειρογνομόνων της Επιτροπής και άλλων παρεμφερών οργάνων](#).

μεταξύ άλλων μέσω εναρμονισμένων τεχνικών λύσεων. Για τον σκοπό αυτόν, η Επιτροπή προετοιμάζει πρωτοβουλία μέσω κατ' εξουσιοδότηση πράξης δυνάμει της εντολής που της έχει ανατεθεί με το άρθρο 109 παράγραφος 8 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

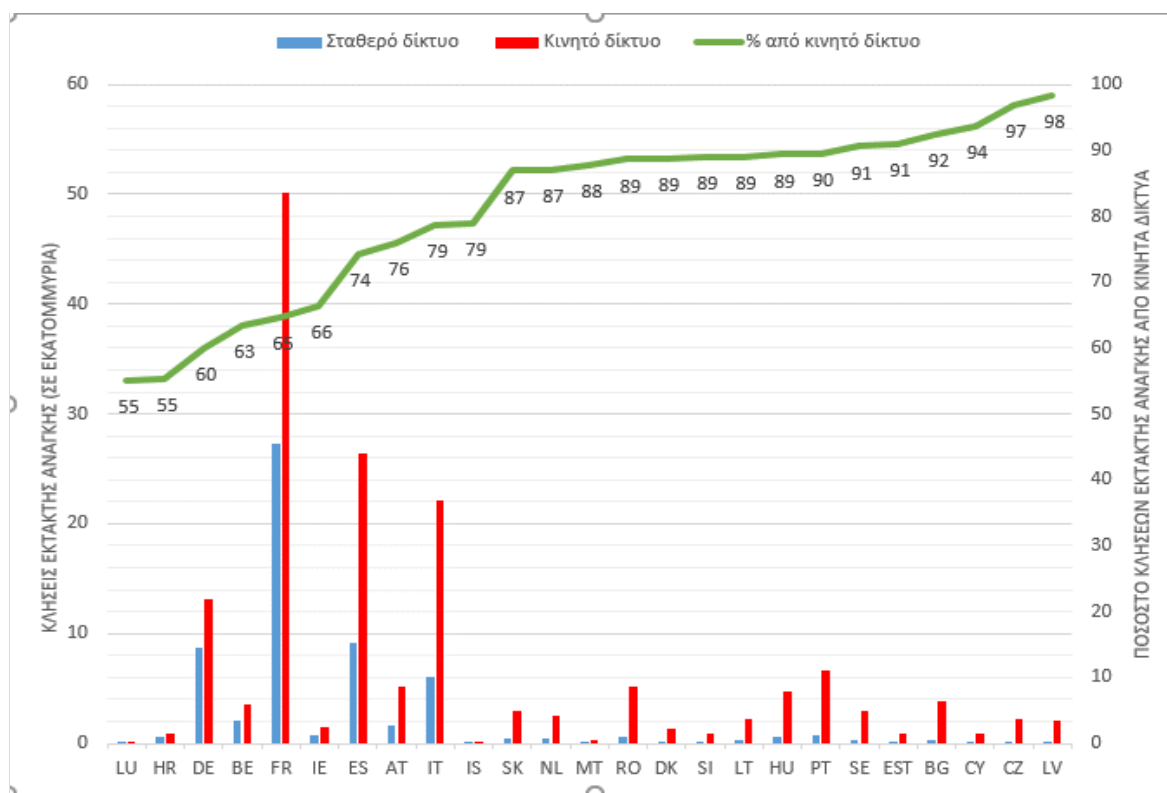
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ «112»

Ο συνολικός αριθμός κλήσεων στο «112» το 2019 ανήλθε σε 149 928 021, ενώ ο συνολικός αριθμός κλήσεων έκτακτης ανάγκης ανήλθε σε 266 853 441.



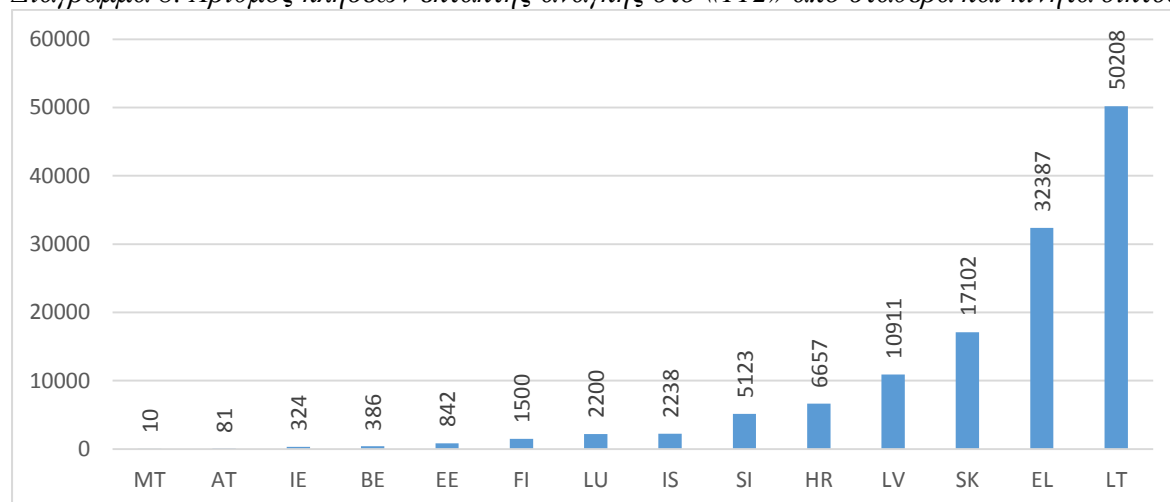
Διάγραμμα 7. Αριθμός κλήσεων στο «112»

24 κράτη μέλη³⁸ ανέφεραν τον αριθμό κλήσεων έκτακτης ανάγκης οι οποίες πραγματοποιήθηκαν από σταθερά και κινητά δίκτυα κατά την περίοδο αναφοράς.

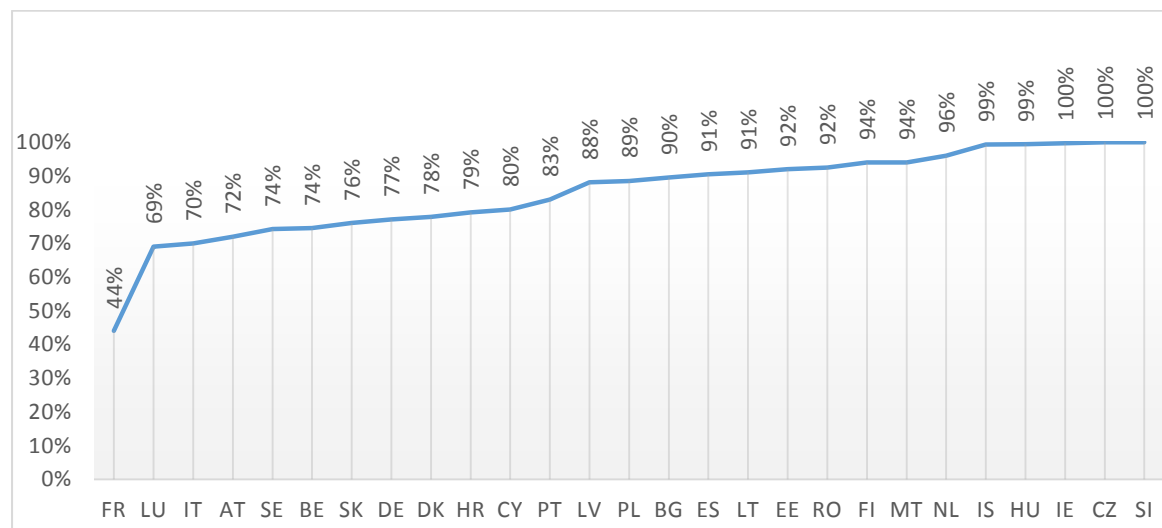


³⁸ Η Φινλανδία, η Ελλάδα και η Πολωνία δεν υπέβαλαν δεδομένα.

Διάγραμμα 8. Αριθμός κλήσεων έκτακτης ανάγκης στο «112» από σταθερά και κινητά δίκτυα



Διάγραμμα 9. Επικοινωνίες έκτακτης ανάγκης βάσει αποστολής SMS



Διάγραμμα 10. Ποσοστό κλήσεων έκτακτης ανάγκης που απαντήθηκαν εντός 10 δευτερολέπτων

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

	Διαθέσιμο χαρακτηριστικό
	Μη διαθέσιμο χαρακτηριστικό

	Μέσα πρόσβασης	Διαδραστικό	Εντοπισμός χρήστη	Χωρίς εγγραφή	Δωρεάν	Πρόσβαση μέσω περιαγωγής	Δωρεάν περιαγωγή	Αριθμός περιπτώσεων πρόσβασης
AT	SMS στο 0800-133133							81
	Φαξ στο 0800-133133							0
	Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου							26
BE	SMS σε ολιγοψήφιο αριθμό							386
	Εφαρμογή 112.be							Άνευ αντικειμένου
	Φαξ στο 112 ή στο 101							Άνευ αντικειμένου
BG	Εφαρμογή 112 Bulgaria							424
	Διαδικτυακή υπηρεσία							
CY	Φαξ στο 1408 ή στο 1409							Άνευ αντικειμένου
	SMS στο 112 (μόνο για τη Cyta)							Άνευ αντικειμένου
	Εφαρμογή							Άνευ αντικειμένου
	Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην αστυνομία							Άνευ αντικειμένου
	Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης γενικής προσβασιμότητας							Άνευ αντικειμένου
CZ	SMS στο 112							Άνευ αντικειμένου
	Εφαρμογή							Άνευ αντικειμένου

	Μέσα πρόσβασης	Διαδραστικό	Εντοπισμός χρήστη	Χωρίς εγγραφή	Δωρεάν	Πρόσβαση μέσω περιαγωγής	Δωρεάν περιαγωγή	Αριθμός περιπτώσεων πρόσβασης
	Πρόσβαση έκτακτης ανάγκης μέσω διαδικτύου							Άνευ αντικειμένου
	Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης γενικής προσβασιμότητας							Άνευ αντικειμένου
	Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης – ειδικές συσκευές (σταθερές)							Άνευ αντικειμένου
	Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου							Άνευ αντικειμένου
	Φαξ							Άνευ αντικειμένου
DE	Φαξ στο 112 ή στο 100							Άνευ αντικειμένου
	Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης							315
DK	SMS σε πολυψήφιο αριθμό							Άνευ αντικειμένου
	Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης γενικής προσβασιμότητας							Άνευ αντικειμένου
	Εφαρμογή έκτακτης ανάγκης							Άνευ αντικειμένου
EST	SMS στο 112							15
EL	SMS στο 112							Άνευ αντικειμένου
	Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου							Άνευ αντικειμένου
	Φαξ σε ολιγοψήφιο αριθμό							Άνευ αντικειμένου
ES	SMS σε πολυψήφιους αριθμούς σε περιφερειακό επίπεδο							220
	Περιφερειακές εφαρμογές έκτακτης ανάγκης							1 900
	Ειδική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης έκτακτης ανάγκης							100

	Μέσα πρόσβασης	Διαδραστικό	Εντοπισμός χρήστη	Χωρίς εγγραφή	Δωρεάν	Πρόσβαση μέσω περιαγωγής	Δωρεάν περιαγωγή	Αριθμός περιπτώσεων πρόσβασης
	(βιντεοκλήση)							
	Περιφερειακές ειδικές υπηρεσίες μεσολαβητικής αναμετάδοσης έκτακτης ανάγκης							2 000
	Ειδική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης έκτακτης ανάγκης							350
	Εφαρμογή έκτακτης ανάγκης							50
FI	SMS στο 112							1 500
	Εφαρμογή 112 Suomi							Άνευ αντικειμένου
FR	SMS στο 114							10 048
	Φαξ στο 114							164
	Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου							Άνευ αντικειμένου
	Εφαρμογή έκτακτης ανάγκης							5 397
	Διαδικτυακή εφαρμογή							
HR	SMS στο 112							17
	Φαξ στο 112							0
HU	SMS στο 112							30 263
	Εφαρμογή 112-SOS							
IE	SMS στο 112							324
	Ειδική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης έκτακτης ανάγκης							Άνευ αντικειμένου
	Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης γενικής προσβασιμότητας							Άνευ αντικειμένου
IT	Εφαρμογή Flag Mii							Άνευ αντικειμένου
	Εφαρμογή Where ARE U							Άνευ αντικειμένου
	Εφαρμογή έκτακτης ανάγκης της αστυνομίας							Άνευ αντικειμένου
LT	SMS στο 112							50 208
LU	SMS στο 112 και στο 113							Άνευ αντικειμένου

	Μέσα πρόσβασης	Διαδραστικό	Εντοπισμός χρήστη	Χωρίς εγγραφή	Δωρεάν	Πρόσβαση μέσω περιαγωγής	Δωρεάν περιαγωγή	Αριθμός περιπτώσεων πρόσβασης
								0
	Εφαρμογές GounAlert και Echo 112							Άνευ αντικειμένου
	Ειδικές σταθερές συσκευές							Άνευ αντικειμένου
	Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου							Άνευ αντικειμένου
	Φαξ στο 112							Άνευ αντικειμένου
LV	SMS στο 112							10 911
	Εφαρμογή έκτακτης ανάγκης							Άνευ αντικειμένου
MT	Εφαρμογή 112.mt							145
	Διαδικτυακή υπηρεσία 112.mt							
	SMS σε πολυψήφιο αριθμό							10
NL	Εφαρμογή έκτακτης ανάγκης							Άνευ αντικειμένου
	Πρόσβαση έκτακτης ανάγκης μέσω διαδικτύου							Άνευ αντικειμένου
	SMS στο 112							Άνευ αντικειμένου
	Ειδική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης έκτακτης ανάγκης							Άνευ αντικειμένου
	Υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης γενικής προσβασιμότητας							Άνευ αντικειμένου
PL	Εφαρμογή Alarm 112							772
PT	SMS σε πολυψήφιο αριθμό							Άνευ αντικειμένου
	Εφαρμογή έκτακτης ανάγκης							Άνευ αντικειμένου
RO	SMS στο 113							51

	Μέσα πρόσβασης	Διαδραστικό	Εντοπισμός χρήστη	Χωρίς εγγραφή	Δωρεάν	Πρόσβαση μέσω περιαγωγής	Δωρεάν περιαγωγή	Αριθμός περιπτώσεων πρόσβασης
SE	SMS στο 112							138
	Ειδικές σταθερές συσκευές							0
	Γενική υπηρεσία μεσολαβητικής αναμετάδοσης							βίντεο: 325, κείμενο: 328
SI	SMS στο 112							5 123
SK	SMS στο 112							17 102
	Εφαρμογή 155.sk							141
IS	SMS στο 112							2 238
	112 Döff και SOS Iceland							50
NO	SMS στο 112							Άνευ αντικειμένου