

V Bruselu dne 15.12.2020
COM(2020) 808 final

ZPRÁVA KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU A RADĚ
o účinnosti používání jednotného evropského tísňového čísla 112

1. ÚVOD

Tato zpráva přezkoumává účinnost používání jednotného evropského tísňového čísla 112 v souladu s čl. 109 odst. 4 evropského kodexu pro elektronické komunikace¹. Vychází z odpovědí členských států a dvou zemí EHP, Islandu a Norska, na dotazník² předložený Komunikačnímu výboru³ o používání tísňové komunikace a evropského tísňového čísla 112. Toto shromažďování údajů bylo čtrnácté takové shromažďování, které útvary Komise provedly od roku 2007.

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

Shromažďování údajů se opíralo o konkrétní otázky sloužící k posouzení úrovně provedení požadavků právních předpisů EU a zlepšení vnitrostátních systémů center tísňové komunikace (PSAP). Vykazované období, pokud jde o kvantitativní údaje (např. počet tísňových volání na číslo 112), je 1. leden 2019 až 31. prosinec 2019. Při posuzování dostupnosti systému (např. zavedení systému pro lokalizaci volajícího, aplikace atd.) tato zpráva zohledňuje nejnovější dostupné informace. Členské státy a pozorovatelé v Komunikačním výboru z kandidátských zemí a ze zemí EHP byli dne 10. června 2020 vyzváni, aby do 4. září 2020 předložili své odpovědi.

Za účelem poskytnutí přesných údajů o fungování svých systémů tísňového čísla 112 byly členské státy vyzvány k vyvinutí měřicích nástrojů pro sledování řady ukazatelů. V případě, že členské státy nejsou ve zprávě zmíněny, pokud jde o kvalitativní nebo kvantitativní posouzení, znamená to, že útvary Komise nebyly poskytnuty příslušné údaje. Podrobné statistické údaje jsou uvedeny v přílohách této zprávy.

2. VOLÁNÍ NA ČÍSLO 112

V roce 2019 uskutečnili koncoví uživatelé v EU téměř 150 milionů volání na jednotné evropské tísňové číslo 112. Zatímco počet volání na číslo 112 zůstal na stejné úrovni jako v předchozím roce⁴, celkový počet tísňových volání klesl o 4,5 % na 267 milionů. Volání na číslo 112 představovalo 56 % všech tísňových volání.

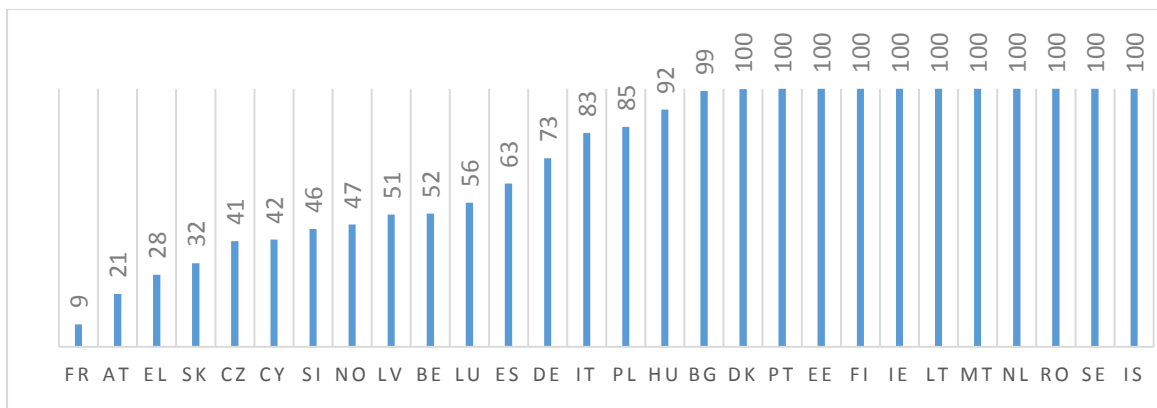
Číslo 112 je jednotným číslem tísňového volání v Dánsku, Estonsku, Finsku, na Maltě, v Nizozemsku, Portugalsku, Rumunsku a Švédsku, a co se týče zemí EHP, na Islandu. Přesto v rámci EU pouze 20 % volání na číslo 112 pochází z těchto zemí. Převážná většina volání na číslo 112 probíhá v členských státech, kde se stále používají vnitrostátní čísla. V těchto členských státech se používání jednotného evropského tísňového čísla značně liší, od 9 % ve Francii po 99 % v Bulharsku.

¹ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace (Úř. věst. L 321, 17.12.2018, s. 36).

² COCOM20-19.

³ Komunikační výbor, zřízený na základě článku 118 evropského kodexu pro elektronické komunikace.

⁴ Hovory uskutečněné ve Spojeném království byly od údajů v referenčním roce odečteny.



Graf 1: Procento volání na číslo 112

Počet volání na číslo 112 závisí jednak na úrovni povědomí koncových uživatelů o dostupnosti čísla 112, jednak také na koexistenci „starších“ vnitrostátních čísel. V členských státech, ve kterých vnitrostátní čísla stále existují, závisí používání čísla 112 na efektivitě organizace systému center PSAP.

V zemích, kde má každá tísňová služba své vlastní centrum PSAP, je třeba zajistit, aby volání na číslo 112 byla účinně předávána a vyřizována nejvhodnější tísňovou službou. Nejmodernější provádění vnitrostátních systémů center PSAP zajišťuje vzájemně propojené a redundantní vyřizování volání jak na číslo 112, tak i na vnitrostátní čísla, přičemž zároveň poskytuje přístup ke všem dotčeným tísňovým službám. Takové systémy by měly zavádět směrovací funkce přizpůsobené aktuálnímu technologickému vývoji, které zajistí, že veškerá tísňová komunikace – volání, textové zprávy, videa, včetně těch, které pocházejí od poskytovatelů služeb elektronické komunikace nezávislých na síti – je zpracována nejvhodnějším centrem PSAP a nejvhodnější tísňovou službou.

Volání z mobilních telefonů do značné míry převážila nad počtem volání z pevné linky. V průměru bylo 73 % volání uskutečněno z mobilních telefonů. Používání mobilních telefonů pro účely tísňové komunikace se však v jednotlivých členských státech výrazně liší, od 55 % v Chorvatsku a Lucembursku po 97 % v Česku a 98 % v Lotyšsku.

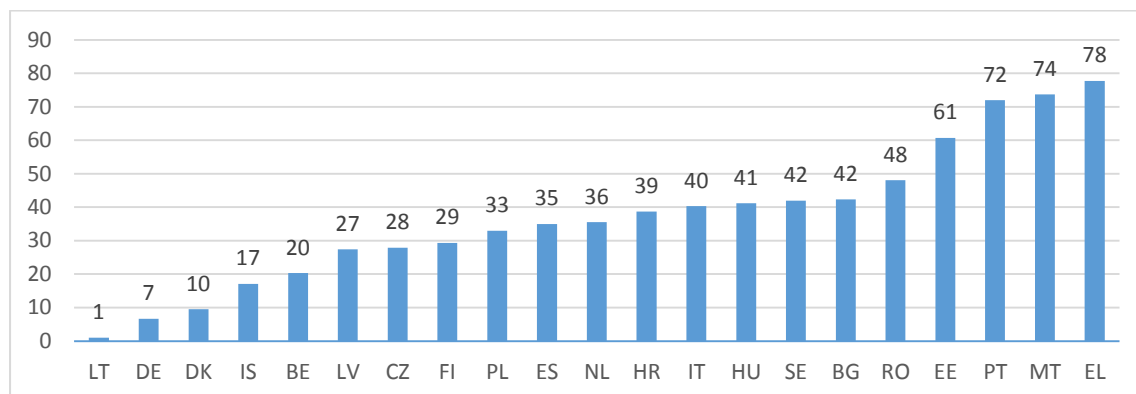
Rostoucí využívání mobilních telefonů, zejména chytrých telefonů, ukazuje na důležitost zajištění nepřetržitého přístupu k tísňovým službám v mobilních sítích. Rovněž to ukazuje, že rostoucí množství údajů a funkcí jak sítě, tak i telefonu koncového uživatele by mohlo zefektivnit tísňovou komunikaci (např. lokalizace volajícího, textové zprávy a videa pro koncové uživatele se zdravotním postižením, vertikální lokalizace (osa z) a další kontextové údaje).

Poměr falešných volání⁵ k celkovému počtu tísňových volání se mezi členskými státy stále značně liší⁶, přičemž v Řecku dosahuje 78 %. Některé členské státy nepovolují volání z

⁵ Falešná volání jsou taková volání, která neustí v následný zásah nebo poskytnutí pomoci ze strany centra PSAP nebo tísňové služby. Volání, jež ohlašují mimořádnou událost, která již vyvolala zásah nebo poskytnutí pomoci ze strany centra PSAP, a tedy nevyvolají nový zásah nebo poskytnutí pomoci, nejsou považována za falešná volání.

⁶ Informace o falešných voláních poskytlo dvacet členských států a Island.

telefonů bez SIM karty, aby tak snížily riziko falešných volání, které by mohly systém center PSAP zatěžovat. Ve většině členských států (devatenácti)⁷ a na Islandu však existuje povinnost zajistit přístup k tísňovým službám z telefonů bez SIM karty.



Graf 2: Falešná volání na tísňová čísla (%)

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

Ve třinácti členských státech a na Islandu byla nařízena tísňová komunikace prostřednictvím SMS dostupná pro všechny koncové uživatele⁸. V deseti členských státech⁹ a na Islandu jsou tísňové SMS odesílány na číslo 112. Počet tísňových komunikací prostřednictvím SMS se významně liší v závislosti na úrovni propagace tohoto typu tísňové komunikace, od několika jednotek do desítek tisíc. Devět členských států a Island potvrzují, že využívání tísňových SMS je zajištěno zdarma.

Kromě možnosti přístupu k tísňovým službám prostřednictvím volání na číslo 112 zavedlo čtrnáct členských států¹⁰ a Island vnitrostátní nebo regionální aplikace dostupné všem koncovým uživatelům¹¹, které umožňují tísňovou komunikaci. Tyto možnosti přístupu umožňují koncovým uživatelům v závislosti na svých funkcích sdílet s centrem PSAP další informace, mohou potenciálně poskytnout informace o místě, kde se volající nachází, získané z telefonního přístroje nebo zajistit textovou komunikaci s centrem PSAP. Belgie a Polsko potvrdily, že datový provoz generovaný aplikací pro tísňovou komunikaci, podléhá nulové sazbě.

⁷ Rakousko, Kypr, Česko, Dánsko, Estonsko, Řecko, Španělsko, Finsko, Maďarsko, Irsko, Itálie, Litva, Lotyšsko, Malta, Nizozemsko, Polsko, Portugalsko, Švédsko, Slovensko.

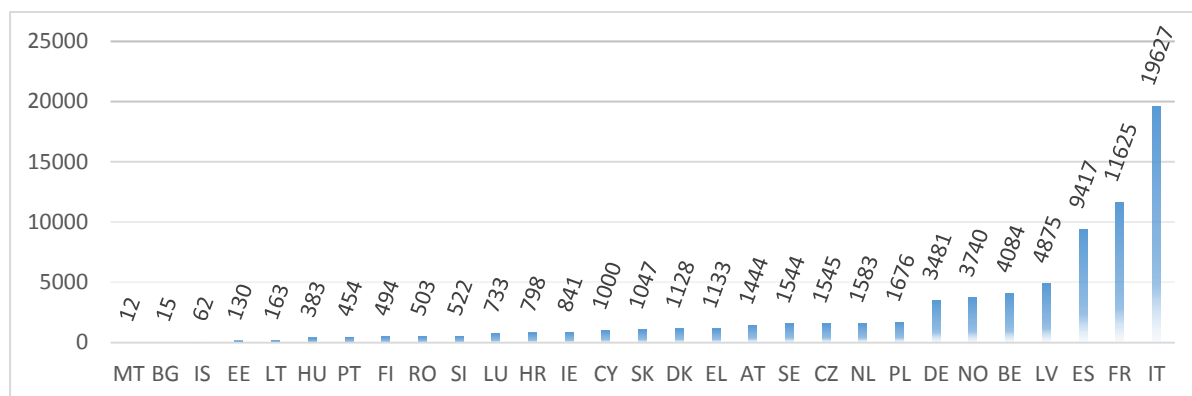
⁸ Komunikace prostřednictvím SMS se v některých členských státech zavádí výhradně pro koncové uživatele se zdravotním postižením, jak je uvedeno v oddíle 8.

⁹ Estonsko, Řecko, Finsko, Chorvatsko, Irsko, Island, Litva, Lucembursko, Lotyšsko, Slovinsko, Slovensko.

¹⁰ Rakousko (regionální), Belgie, Kypr, Česko, Dánsko, Finsko, Itálie, Lucembursko, Lotyšsko, Malta, Polsko, Rumunsko, Švédsko, Slovensko.

¹¹ Komunikace prostřednictvím aplikace se v některých členských státech zavádí výhradně pro koncové uživatele se zdravotním postižením, jak je uvedeno v oddíle 8.

Tísňová volání eCall pocházející z vozidel schopných uskutečnit volání na číslo 112 by měla být v případě nehody odpovídajícím způsobem směřována na nejvhodnější centrum PSAP. Členské státy měly povinnost zajistit, aby byl jejich systém center PSAP schopen přijímat eCalls od 1. října 2017¹². Ke dni 31. března 2018 by měli výrobci automobilů¹³ namontovat palubní systém eCall využívající linku 112 do všech nových typů vozidel M1 (osobní automobily) a N1 (lehká užitková vozidla).



Graf 3: Počet tísňových volání eCall uskutečněných v EU

Jelikož se příslušné nařízení uplatní pouze na nové typy vozidel, které musí projít procesem schvalování typu, tedy ne na všechna nově vyrobená vozidla, měly by se jeho účinky začít projevovat až s rostoucím počtem nových vozidel na silnicích. Údaje ohlášené 27 členskými státy, Islandem a Norskem ukazují, že systém eCall byl účinně zaveden.

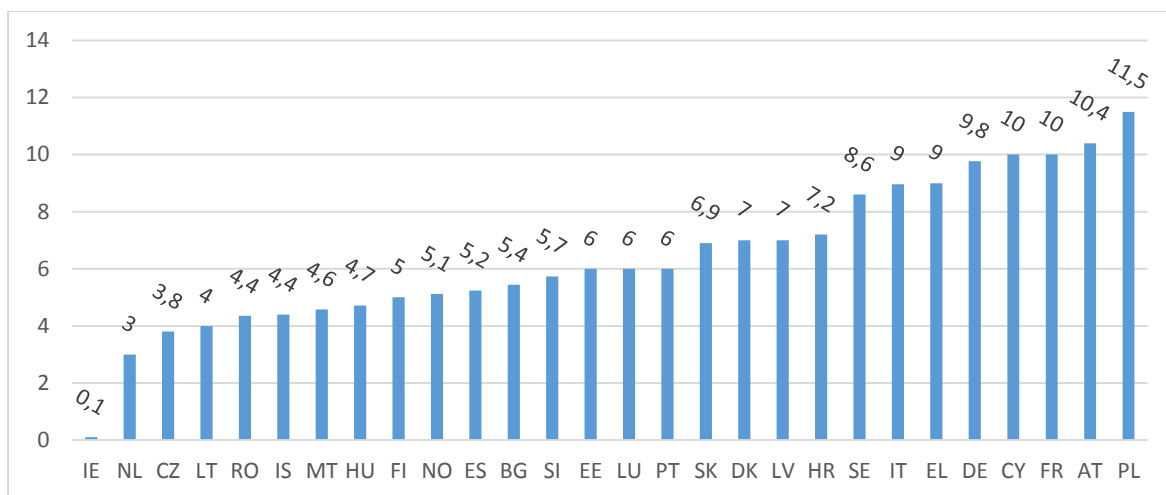
3. DOBA ODPOVĚDI¹⁴

Dvacet jedna členských států, Island a Norsko uvedly, že průměrná doba odpovědi potřebná pro dosažení kontaktu s tísňovými službami činí méně než deset vteřin. Zároveň je ve dvanácti členských státech a na Islandu přinejmenším 90 % hovorů přijato do deseti vteřin.

¹² Rozhodnutí č. 585/2014/EU, přijaté dne 3. června 2014, stanoví povinné zavádění, nejpozději do 1. října 2017, nezbytné infrastruktury center tísňového volání pro příjem a vyřizování hovorů eCall prostřednictvím linky 112 v EU v souladu se specifikacemi stanovenými v nařízení v přenesené pravomoci (EU) č. 305/2013.

¹³ Nařízení (EU) 2015/758 stanoví obecné požadavky na ES schválení typu vozidla, pokud jde o palubní systémy eCall využívající linku tísňového volání 112, a na ES schválení typu palubních systémů, konstrukčních částí a samostatných technických celků eCall využívajících linku tísňového volání 112.

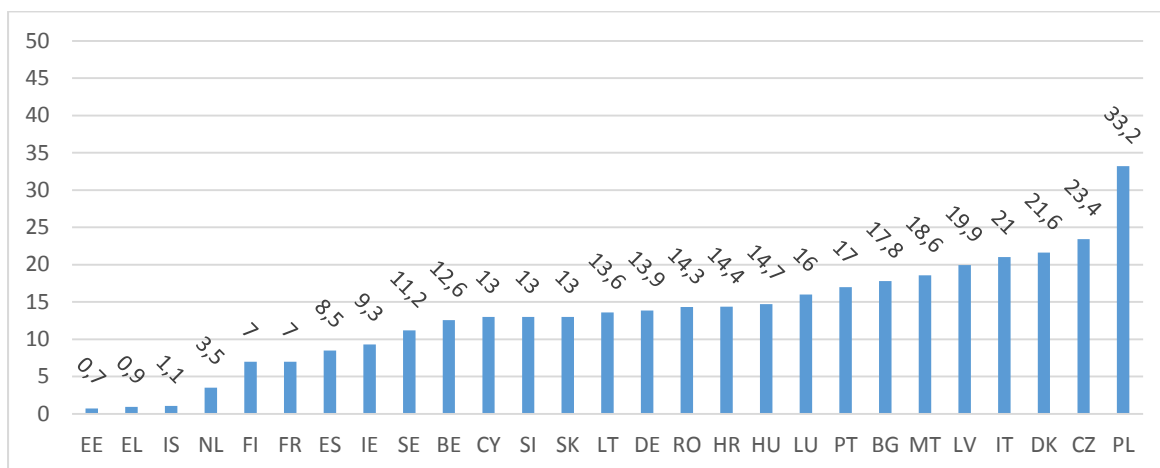
¹⁴ Čas, který uplyne od okamžiku, kdy na tísňové volání odpoví přepínač PSAP prvního stupně, do okamžiku, kdy na volání odpoví lidský operátor centra PSAP.



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

4. MÍRA PŘEDČASNĚ UKONČENÝCH VOLÁNÍ

Dvacet šest respondentů¹⁵ uvedlo údaje k voláním, která byla přijata PSAP přepínačem, ale byla ukončena předtím, než na volání odpověděl lidský operátor. Předčasné ukončení volání může být zapříčiněno problémy se sítí, přetížením hovory, technickými poruchami, kapacitou k vyřizování volání, odpojením volajícího (který mohl volání zahájit omylem) atd. Zatímco neúmyslná volání a odpojení volajícího nemají provozovatelé systému center PSAP pod kontrolou, nedostatečná kapacita k vyřizování volání ukazuje na neschopnost vnitrostátního systému center PSAP adekvátně odpovídat na volání na číslo 112 a vyřizovat je.



Graf 5: Procento předčasně ukončených volání na tísňová čísla

Přestože chování koncového uživatele a problémy se sítí mají vliv jak na dobu odpovědi, tak i na míru předčasně ukončených volání, organizace a schopnosti vnitrostátního systému center PSAP hrají v účinnosti vyřizování tísňových hovorů a tísňové komunikace prostřednictvím alternativních způsobů přístupu rozhodující roli. Požadavky na redundanci center PSAP by v

¹⁵ Rakousko a Norsko tyto údaje neuvedly.

konečném důsledku zajistily odolnost systému center PSAP. Rozsáhlé mimořádné události – přírodní katastrofy, teroristické útoky a v poslední době také vypuknutí krize COVID-19 – prokázaly důležitost splnění požadavků na redundanci, které zajišťují možnost přesměrovat tísňovou komunikaci na jiná propojená centra PSAP v systému. Za účelem využití technologického rozvoje jsou v několika členských státech EU zaváděny AIPN (all-IP) sítě propojených center PSAP, aby se zajistilo účinné využívání zdrojů, a co je nejdůležitější, aby byla všechna tísňová volání účinně vyřizována.

5. NEDOSTUPNOST INFORMACÍ O MÍSTĚ, KDE SE VOLAJÍCÍ NACHÁZÍ

Ustanovení čl. 26 odst. 5 směrnice o univerzální službě¹⁶ stanoví povinnost provozovatelů elektronických komunikací zpřístupnit informace o místě, kde se volající nachází, jakmile se volání dostane k orgánu vyřizujícímu tísňové volání. Ke dni 21. prosince 2020 stanoví článek 109 evropského kodexu pro elektronické komunikace povinnost poskytovat nejvhodnějšímu centru PSAP informace o místě, kde se volající nachází, získané nejen ze sítě, ale také přesnější informace získané z telefonního přístroje¹⁷.

Ve většině členských států, které poskytly příslušné údaje¹⁸, se nedostupnost informací o místě, kde se volající nachází, získaných ze sítě objevuje u méně než 5 % volání. Vyšší míry nedostupnosti informací o místě, kde se volající nachází, byly hlášeny v Maďarsku (9 %), Itálii (10 %), Španělsku (12 %), Polsku (13,5 %) a Lotyšsku (21 %).

Dostupnost informací o poloze získaných z telefonních zařízení závisí na rozsahu jejich zavedení. V některých členských státech je systém pokročilé mobilní lokalizace¹⁹ zaveden u dvou nejpopulárnějších mobilních operačních systémů, Android a iOS, nebo pouze u jednoho z nich. Může se tedy stát, že přestože je vnitrostátní systém center PSAP modernizován tak, aby mohl přijímat informace z pokročilé mobilní lokalizace, až 60–70 % volání této velmi přesné lokalizace nevyužívá²⁰. Kromě lokalizace koncového uživatele, který volá na číslo 112, by členské státy mohly také povolit pokročilou mobilní lokalizaci na telefonech se systémem Android pro tísňovou komunikaci prostřednictvím SMS. Tato funkce zatím není k dispozici pro operační systém iOS společnosti Apple.

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

¹⁶ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES ze dne 7. března 2002 o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (Úř. věst. L 108, 24.4.2002, s. 51).

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

¹⁸ Příslušné údaje poskytlo 22 členských států.

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

²⁰ Estonsko (70 %), Rumunsko (60 %), Švédsko (45 %), Irsko (43 %), Malta (36 %), Norsko (30 %), Litva (14 %).

koncovému uživateli nebude domácí operátor účtovat poplatek za přenos informací o místě, kde se volající nachází, získaných z telefonního zařízení. To lze vysvětlit omezeními jurisdikce a nemožností provádět monitorování.

Rozšířené využívání chytrých telefonů s sebou nese tu výhodu, že umožňuje účinnější tísňovou komunikaci díky dostupnosti přesných informací o místě, kde se volající nachází. Projekt HELP112 II, financovaný Evropskou komisí, jehož cílem je zavedení systému pokročilé mobilní lokalizace v sedmi členských státech, odhaduje, že v horizontu deseti let by systém pokročilé mobilní lokalizace mohl v EU zachránit celkem 8 620 až 10 530 životů. Pokročilá mobilní lokalizace by přitom mohla mít v rámci EU pozitivní dopad²¹ na celkem 88 360 až 104 640 životů. Pro dosažení tohoto účinku by měla být pokročilá mobilní lokalizace plně zavedena ve všech členských státech EU, včetně nezpłatných přesných informací o místě, kde se nachází volající koncoví uživatelé využívající roaming, kteří tvoří přibližně 1 % všech tísňových volání uskutečněných v EU.

6. PŘESNOST A SPOLEHLIVOST LOKALIZACE VOLAJÍCÍHO

Ustanovení čl. 26 odst. 5 směrnice o univerzální službě požaduje, aby členské státy stanovily kritéria přesnosti a spolehlivosti pro informace o místě, kde se volající nachází. Kromě systémů založených na síti, zavedených podle směrnice o univerzální službě, stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace v čl. 109 odst. 6 povinnost členských států zajistit, aby byly nejvhodnějšímu centru PSAP poskytovány jak informace o poloze získané ze sítě, tak i informace získané z telefonního zařízení. Členské státy budou muset i nadále stanovovat kritéria přesnosti a spolehlivosti lokalizace volajícího, v případě potřeby po konzultaci se Sdružením evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (BEREC). Komise přijala nařízení v přenesené pravomoci 2019/320²², jehož cílem je podpora politických cílů stanovených v evropském kodexu pro elektronické komunikace. Tento akt ukládá výrobcům chytrých telefonů jako podmínku přístupu na trh povinnost zajistit zpřístupnění údajů z globálních navigačních družicových systémů (GNSS), přinejmenším z Evropského družicového navigačního systému (Galileo), a údajů z wi-fi v rámci tísňové komunikace. To umožní lokalizovat chytrý telefon, a tím i jeho uživatele, s přiměřenou a účinnou přesností. Použije se ode dne 17. března 2022.

Informace o poloze získaná ze sítě

Ve všech členských státech, jakož i na Islandu a v Norsku je poloha volajícího z *pevné sítě* stanovena adresou instalace nebo ulicí / poštovní/fakturační adresou volajícího.

Všechny členské státy uvedly, že u volání z *mobilních sítí* je poloha stanovena pomocí ID buňky či sektoru, což zajišťuje vysokou spolehlivost údajů přenášených operátorovi centra PSAP. Uváděná přesnost se pohybuje od 500 m do 40 km v závislosti na hustotě sítě, tedy v závislosti na tom, zda jde o městské, nebo venkovské oblasti. Mezi přesnější používané

²¹ Pozitivní dopad představuje snížení počtu zranění v důsledku rychlejšího zásahu tísňové pomoci, který je umožněn přesnou lokalizací a nalezením obětí.

²² Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2019/320 ze dne 12. prosince 2018, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/53/EU, pokud jde o použití základních požadavků uvedených v čl. 3 odst. 3 písm. g) uvedené směrnice, za účelem zajištění lokalizace volajícího při tísňových komunikacích z mobilních zařízení (Úř. věst. L 55, 25.2.2019, s. 1).

systémy získávání informací o poloze z mobilní sítě patří systémy Timing advance, Round trip time či Sector ID. Tyto metody určování polohy v některých případech podstatně zvyšují přesnost informací o poloze získaných ze sítě, a to až na 50 metrů.

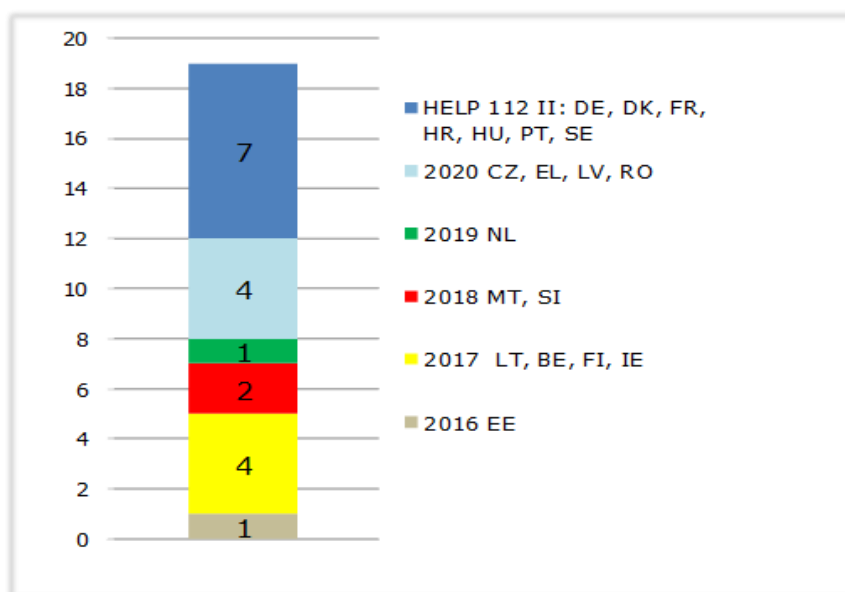
Systémy získávání informací o poloze z telefonních zařízení

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

a) Systém pokročilé mobilní lokalizace

Systém pokročilé mobilní lokalizace může zlepšit úroveň přesnosti až 4 000krát a zajistit přesnost do 100 m²³. Tento systém neopomíjí informace o poloze ID buňky poskytované sítí, ale doplňuje je buď o informace o poloze získané z telefonního zařízení prostřednictvím systému GNSS, nebo wi-fi. Za účelem využití údajů z GNSS, zejména údajů poskytovaných Evropským družicovým navigačním systémem, ve prospěch občanů EU Evropská komise v listopadu 2018 podepsala a zahájila projekt zavedení systému pokročilé mobilní lokalizace pro telefonní zařízení známý jako HELP112 II. Vítězné konsorcium zahrnovalo sedm členských států, konkrétně Chorvatsko, Dánsko, Francii, Německo, Maďarsko, Portugalsko a Švédsko. V srpnu 2020 byl projekt úspěšně ukončen.

V roce 2020 zavedly tento systém kromě sedmi členských států zapojených do projektu HELP112 II ještě čtyři členské státy: Česko, Řecko, Lotyšsko a Rumunsko. Od září 2020 tedy devatenáct členských států, Island a Norsko umožňují v rámci svých systémů center PSAP pokročilou mobilní lokalizaci.



Graf 6: Zavedení pokročilé mobilní lokalizace v členských státech

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

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

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

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

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

Ustanovení čl. 26 odst. 5 směrnice o univerzální službě vyžaduje okamžité poskytnutí informací o místě, kde se volající nachází, orgánu, který vyřizuje tísňová volání.

Komise pravidelně sleduje dodržování těchto povinností členskými státy. V důsledku tohoto sledování zahájila Komise v červenci 2019 řízení proti Chorvatsku a Řecku z důvodu nesplnění povinnosti včasného poskytování polohy volajícího. Tyto členské státy od té doby problémy, na které Komise poukázala, vyřešily.

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

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

Podle čl. 109 odst. 6 evropského kodexu pro elektronické komunikace mají členské státy povinnost zajistit, aby byly informace o místě, kde se volající nachází, získané jak ze sítě, tak z telefonního zařízení poskytnuty nejvhodnějšímu centru PSAP neprodleně.

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

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

Jedenáct členských států²⁴ a Island poskytly informace o počtu volání na číslo 112 uskutečněných koncovými uživateli využívajícími roaming. Z těchto členských států pochází jedna třetina tísňových volání na číslo 112. Extrapolací těchto údajů můžeme dojít k závěru, že 1,09 % všech volání na číslo 112 uskuteční koncoví uživatelé využívající roaming, což znamená přibližně 1,5 milionu volání na číslo 112 v rámci EU.

²⁴ Lucembursko, Chorvatsko, Malta, Slovinsko, Švédsko, Kypr, Estonsko, Česko, Rumunsko, Itálie, Bulharsko.

V členských státech, kde jsou stále používána vnitrostátní čísla tísňového volání, mohou uživatelé roamingu volat také na tato čísla. Ačkoliv údaje uvedené pěti členskými státy nejsou plně průkazné²⁵, odhaduje se, že koncoví uživatelé využívající roaming uskuteční 800 000 volání na vnitrostátní čísla tísňového volání. Ve sledovaném období tedy konsolidovaný odhad uvádí celkový počet 2,3 milionu tísňových volání uskutečněných koncovými uživateli využívajícími roaming.

Dostupné údaje potvrzují, že koncoví uživatelé využívající roaming nemohou využívat nezpлатněné informace o poloze získané z telefonního zařízení, jak je vysvětleno v oddíle 4. Pouze šest členských států potvrdilo, že informace o poloze získané z telefonního zařízení jsou dostupné u koncových uživatelů využívajících roaming. Z důvodu omezení jurisdikce a nemožnosti provádět monitorování nemohou navštívené členské státy zaručit, že domácí operátoři nebudou koncovým uživatelům účtovat poplatek za přenos informací o místě, kde se volající nachází, získaných z telefonního zařízení.

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

V souladu s čl. 26 odst. 4 směrnice o univerzální službě mají členské státy povinnost zajistit, aby byl koncovým uživatelům se zdravotním postižením poskytnut rovnocenný přístup k tísňovým službám, jako mají ostatní koncoví uživatelé.

Podle zásady rovnocennosti by koncoví uživatelé se zdravotním postižením měli mít přístup k tísňovým službám prostřednictvím služeb elektronických komunikací, a to způsobem, který je funkčně rovnocenný přístupu k tísňovým službám zajištěnému ostatním koncovým uživatelům prostřednictvím volání na číslo 112.

S ohledem na tento právní základ musí členské státy provést opatření pro usnadnění přístupu, která replikují (jsou s ní rovnocenná) obousměrnou hlasovou komunikaci zajištěnou v případě volání na číslo 112. Tato opatření by měla umožňovat obousměrnou komunikaci prostřednictvím textových zpráv nebo videa, a to včetně roamingu. Na základě zásady rovnocennosti by členské státy měly zajistit poskytnutí polohy volajícího nejvhodnějším centru PSAP, aby mohly tísňové služby účinně zasáhnout. V důsledku pravidelného sledování dodržování těchto pravidel zahájila Komise v červenci 2019 řízení proti Česku, Německu a Španělsku z důvodu nesplnění povinnosti zajistit rovnocenný přístup pro koncové uživatele se zdravotním postižením²⁶. Španělsko od té doby přijalo opatření k nápravě nedostatků, na které Komise poukázala, zatímco Česko a Německo v současnosti provádí opatření k nápravě těchto nedostatků.

Členské státy zavedly širokou škálu opatření pro usnadnění přístupu, aby umožnily přístup koncových uživatelů se zdravotním postižením k tísňovým službám: text v reálném čase,

²⁵ Například v Itálii volání na vnitrostátní čísla uskutečněná uživateli EU roamingu (169 681) značně převažují nad voláními uskutečněnými na číslo 112 (93 699). Naopak na Kypru představují volání na vnitrostátní čísla (251) jen zlomek volání na číslo 112 (26 520) uskutečněných uživateli roamingu EU. Podobně i v Lucembursku volají uživatelé roamingu EU na číslo 112 čtyřikrát více než na vnitrostátní čísla (6 353 oproti 1 565).

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

úplnou konverzací²⁷, SMS, tísňové aplikace, webové služby, přenosové služby, přístup ze speciálních zařízení, e-mailu nebo faxu.

Nejrozšířenější technologií je SMS, která je využívána ve 23 členských státech²⁸, na Islandu a v Norsku. Technologie SMS zajišťuje obousměrnou textovou interakci mezi osobou kontaktující tísňovou službu a centrem PSAP. V některých členských státech generují tísňové SMS z chytrých telefonů se systémem Android přesnou pokročilou mobilní lokalizaci získanou z telefonního zařízení, která je odeslána centru PSAP. Tato funkce zatím není k dispozici pro operační systém iOS.

Tísňové aplikace jsou zavedeny v sedmnácti členských státech a na Islandu²⁹ a v závislosti na svých funkcích mohou sloužit k zahájení tísňových volání nebo SMS komunikace, mohou však také sloužit jako platforma pro poskytování nejmodernějších komunikačních služeb textu v reálném čase a úplné konverzace. Kromě toho mohou aplikace poskytovat přes datový kanál přesnou polohu získanou z telefonního zařízení na základě údajů o poloze z GNSS/wi-fi (5–100 m).

Přenosové služby pro koncové uživatele se zdravotním postižením mohou také zprostředkovávat přenos zajišťující přístup k tísňovým službám. Pro takové případy dosud není v členských státech zavedena lokalizace uživatele, avšak měla by být technicky proveditelná.

V řadě členských států je zaveden fax. Na rozdíl od účinnosti volání na číslo 112 však nezaručuje rychlou obousměrnou komunikaci, která je v případě nouze nezbytná. Podobně ani e-mail, který je za určitých okolností také uváděn jako opatření pro usnadnění přístupu, neumožňuje centru PSAP poskytovat automatické lokalizace uživatele.

Ode dne 21. prosince 2020 by měl být pro koncové uživatele se zdravotním postižením proveden pozměněný a posílený právní rámec stanovený v čl. 109 odst. 5 evropského kodexu pro elektronické komunikace. Evropský kodex pro elektronické komunikace požaduje, aby byla opatření pro koncové uživatele se zdravotním postižením v souladu s právem Unie o harmonizaci požadavků na přístupnost u výrobků a služeb³⁰, aby usilovala o zajištění interoperability mezi členskými státy, a je-li to možné, aby se vyvarovala nutnosti předchozí registrace pro přístup k tísňovým službám alternativními prostředky tísňové komunikace. Evropský akt přístupnosti stanoví dostupnost tísňové komunikace kromě hlasu také prostřednictvím textu v reálném čase, nebo pokud je k dispozici video, synchronizované jako úplnou konverzací³¹. Vnitrostátní systémy center PSAP budou muset tyto požadavky³² splnit

²⁷ Jak je definováno v článku 2 evropského kodexu pro elektronické komunikace: (35) „službami úplné konverzace“ se rozumí služby multimediální konverzace v reálném čase, které umožňují obousměrný symetrický přenos pohyblivého obrazu, textu a hlasu v reálném čase mezi uživateli na dvou nebo více místech.

²⁸ Rakousko, Belgie, Kypr, Česko, Dánsko, Estonsko, Řecko, Španělsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Maďarsko, Irsko, Litva, Lucembursko, Lotyšsko, Malta, Polsko, Portugalsko, Rumunsko, Švédsko, Slovinsko, Slovensko.

²⁹ Belgie, Bulharsko, Kypr, Česko, Dánsko, Španělsko, Finsko, Francie, Maďarsko, Itálie, Lucembursko, Lotyšsko, Malta, Nizozemsko, Polsko, Portugalsko, Slovensko.

³⁰ Evropský akt přístupnosti, směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb (Úř. věst. L 151, 7.6.2019, s. 70).

³¹ Ustanovení čl. 4 odst. 1 a příloha I oddíl IV písm. a) Evropského aktu přístupnosti.

³² Ustanovení čl. 4 odst. 8 a příloha I oddíl V Evropského aktu přístupnosti.

do 28. června 2025. Akt rovněž požaduje, aby tísňové komunikace na jednotné evropské tísňové číslo 112 byly náležitě zodpovězeny, a to za použití stejných komunikačních prostředků, jakými byla komunikace obdržena, zejména použitím synchronizovaného hlasu a textu (včetně textu v reálném čase), nebo je-li poskytováno video, hlasu, textu (včetně textu v reálném čase) a videa, které jsou synchronizovány jako úplná konverzace. Členské státy mají také možnost odložit příslušnou aktualizaci svých systémů center PSAP do 28. června 2027.

Členské státy kromě toho v souladu s čl. 109 odst. 7 evropského kodexu pro elektronické komunikace zajistí, aby koncoví uživatelé byli odpovídajícím způsobem informováni o existenci a používání jednotného evropského tísňového čísla 112 a jeho vlastnostech zajišťujících dostupnost, mimo jiné prostřednictvím iniciativ konkrétně zaměřených na osoby cestující mezi členskými státy a na koncové uživatele se zdravotním postižením. Tyto informace jsou poskytovány v přístupných formátech, které zohledňují problém různých druhů zdravotního postižení. Článek 14 nařízení o roamingu³³ posiluje toto ustanovení pouze s ohledem na možnost přístupu k tísňovým službám „bezplatným vytočením evropského čísla tísňového volání 112“. V praxi jsou koncoví uživatelé využívající roaming informováni svým mobilním operátorem pouze o možnosti uskutečnit hlasové volání na číslo 112. Koncoví uživatelé se zdravotním postižením nejsou svými mobilními operátory informováni o způsobech přístupu k tísňové komunikaci v navštívené zemi EU.

Koncovým uživatelům se zdravotním postižením nejsou poskytnuty rovnocenné způsoby přístupu, a to zejména při využívání roamingu. Pokud tyto koncoví uživatelé nejsou schopni zavolat na číslo 112, musí se spoléhat na nejednotná vnitrostátní opatření, která často nejsou rovnocenná obousměrné hlasové komunikaci. Tento stav je v kontrastu s dostupností harmonizovaného jednotného evropského tísňového čísla 112 pro ostatní koncové uživatele. Koncoví uživatelé využívající roaming nemají v navštívených členských státech vždy zajištěn přístup k tísňovým službám a nejsou informováni o dostupných způsobech přístupu.

Pouze devět členských států (Belgie, Bulharsko, Španělsko, Francie, Itálie, Lotyšsko, Malta, Nizozemsko, Portugalsko) uvedlo zavedení způsobu přístupu zajišťujícího základní funkce interaktivní komunikace a lokalizace uživatele dostupné pro koncové uživatele využívající roaming. Všechny tyto členské státy uvádí, že nemohou zaručit, že koncovému uživateli nebude domácí operátor účtovat poplatek za použití alternativních způsobů přístupu. To lze vysvětlit omezeními jurisdikce a nemožností provádět monitorování.

Ustanovení čl. 109 odst. 5 evropského kodexu pro elektronické komunikace vyžaduje, aby byl zajištěn přístup k tísňovým službám, pokud je to možné, bez předchozí registrace. V případě vnitrostátních tísňových aplikací sloužících koncovým uživatelům se zdravotním postižením by to znamenalo, že domácí aplikace by mohla být použita pro přístup k tísňovým službám v navštíveném členském státě EU³⁴.

Starší systémy center PSAP zatím nejsou schopny zpracovat a vyřídit tísňovou komunikaci, která by byla skutečně přístupná pro koncové uživatele se zdravotním postižením. Zavedení nejmodernějších služeb textu v reálném čase a úplné konverzace vyžaduje modernizaci

³³ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 531/2012 ze dne 13. června 2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii (Úř. věst. L 172, 30.6.2012, s. 10).

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

systemu center PSAP na AIPN síť propojených center PSAP, která by mohla adekvátně směřovat a vyřizovat tísňovou komunikaci založenou na IP.

Přehled alternativních způsobů přístupu pro koncové uživatele se zdravotním postižením, které jsou v současné době v EU využívány, je uveden v příloze II.

10. ZÁVĚRY

Evropa připravená na digitální věk by měla zaručovat účinný přístup k tísňovým službám vhodný pro každého občana. Od zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání³⁵ v roce 1991 bylo cílem zákonodárců EU zajistit, aby měl každý občan v nouzi co nejrychlejší přístup k tísňovým službám. Tato zpráva ukazuje, že vyřizování tísňových komunikací, dostupnost přesných informací o poloze volajícího, dostupnost rovnocenných způsobů přístupu pro koncové uživatele se zdravotním postižením a přístup pro koncové uživatele využívající roaming hrají důležitou roli v účinnosti a rychlosti záchranných akcí prováděných tísňovými službami. Potenciál digitálních technologií může být plně realizován pouze v případě, že jak služby tísňové komunikace, tak i vnitrostátní systémy center PSAP budou schopny využít technologický vývoj. Dosažení tohoto cíle vyžaduje ze strany všech členských států zavedení AIPN sítí propojených center PSAP, aby byla zajištěna redundance systémů, a co je nejdůležitější, aby byla veškerá tísňová komunikace – volání, text v reálném čase, úplná konverzace – účinně vyřizována.

Hlavní zjištění:

- Podíl tísňových volání na jednotné evropské tísňové číslo 112 představoval 56 % všech tísňových volání: z celkového počtu 267 milionů volání uskutečněných v EU bylo 150 milionů volání na číslo 112. Odhaduje se, že 2,3 milionu tísňových volání uskutečnili koncoví uživatelé využívající roaming, z čehož 1,5 milionu volání bylo na číslo 112.
- V EU se i nadále zlepšovalo získávání informací o místě, kde se volající nachází, z telefonního zařízení. V roce 2020 zavedly tento lokalizační systém kromě sedmi členských států, které zavedly systém pokročilé mobilní lokalizace v rámci projektu HELP112 II, financovaného Komisí, další čtyři členské státy: Česko, Řecko, Lotyšsko a Rumunsko. Od září 2020 tedy devatenáct členských států, Island a Norsko umožňují v rámci svých systémů center PSAP pokročilou mobilní lokalizaci. Pouze šest členských států však potvrdilo, že informace o poloze získané z telefonního zařízení jsou dostupné pro koncové uživatele využívající roaming. Z důvodu omezení jurisdikce a nemožnosti provádět monitorování nemohou navštívené členské státy koncovým uživatelům zaručit bezplatný přenos informací o místě, kde se volající nachází.
- Podle odhadů by systém pokročilé mobilní lokalizace mohl v horizontu deseti let v EU zachránit celkem více než 10 000 životů. Pokročilá mobilní lokalizace by přitom mohla mít v rámci EU pozitivní dopad³⁶ na více než 100 000 životů.

³⁵ 91/396/EHS: rozhodnutí Rady ze dne 29. července 1991 o zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání (Úř. věst. L 217, 6.8.1991).

³⁶ Pozitivní dopad představuje snížení počtu zranění v důsledku rychlejšího zásahu tísňové pomoci, který je umožněn přesnou lokalizací a nalezením obětí.

- Koncovým uživatelům se zdravotním postižením není poskytnut zcela rovnocenný způsob přístupu k tísňovým službám, a to zejména při využívání roamingu. Pokud tito koncoví uživatelé nejsou schopni zavolat na číslo 112, musí se spoléhat na vnitrostátně nejednotná opatření. Tento stav je v kontrastu s dostupností harmonizovaného jednotného evropského tísňového čísla 112 pro ostatní koncové uživatele a představuje významnou mezeru v dostupnosti tísňových služeb. Koncoví uživatelé využívající roaming nemají v navštívených členských státech vždy zajištěn přístup k tísňovým službám a nejsou informováni o dostupných způsobech přístupu.
- Komise pravidelně sleduje, jak členské státy naplňují povinnosti týkající se fungování čísla 112. V důsledku tohoto sledování zahájila Komise v červenci 2019 proti několika členským státům řízení o nesplnění povinnosti a nadále pracuje na dosažení plného souladu s cílem zajistit, aby mohli občané EU dotčených služeb plně využívat.

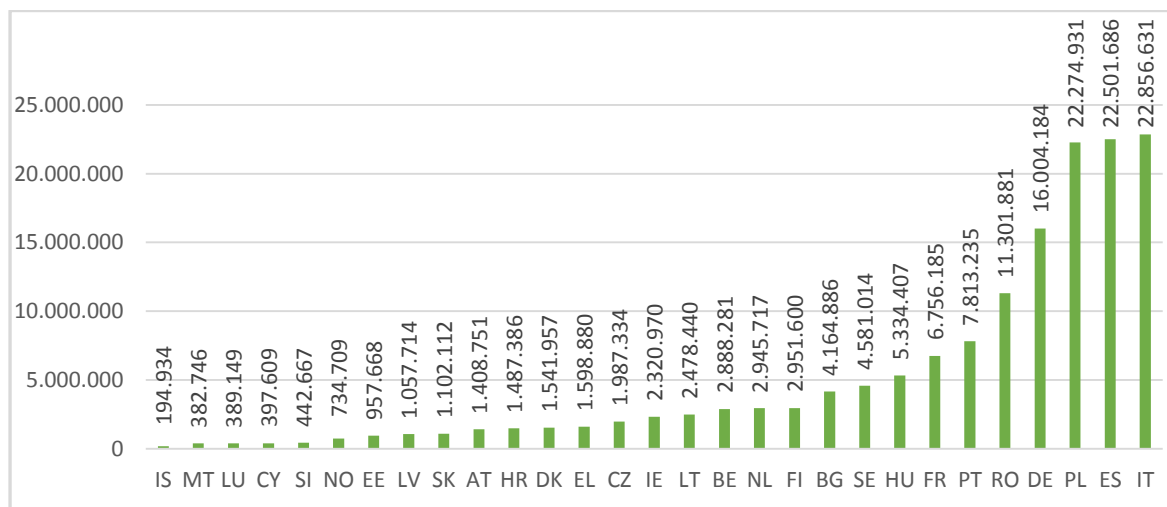
Budoucí opatření a milníky:

- Členské státy mají povinnost ve svém právu provést a uplatňovat opatření nezbytná k dosažení souladu s požadavky evropského kodexu pro elektronické komunikace, a zejména s článkem 109 týkajícím se tísňových komunikací a jednotného evropského tísňového čísla. Všichni koncoví uživatelé, včetně koncových uživatelů se zdravotním postižením, bez ohledu na to, kde v Evropské unii se nacházejí, by měli mít možnost účinně žádat o pomoc tísňových služeb a také ji dostat.
- Aby to bylo možné, členské státy budou muset zavést přesnou lokalizaci volajícího pro všechny koncové uživatele a rovnocenné způsoby přístupu pro koncové uživatele se zdravotním postižením, včetně těch, kteří cestují do jiného členského státu EU.
- Členské státy by měly modernizovat své systémy center PSAP, aby zajistily jejich připravenost na digitální věk.
- Komise zřídila expertní skupinu pro tísňovou komunikaci³⁷, která bude spolupracovat s členskými státy a podporovat je v tomto procesu. Kromě toho má Komise v úmyslu zahájit studii s cílem určit technická a regulační řešení, která by zlepšila přístup k tísňovým službám. Komise využije nedávné zkušenosti získané v důsledku krize COVID-19, pokud jde o budování digitální infrastruktury s cílem usnadnit interoperabilitu vnitrostátních mobilních aplikací pro vysledování kontaktů a varování. Stejně jako v případě aplikací pro vysledování kontaktů by všichni koncoví uživatelé měli mít možnost používat své vnitrostátní tísňové aplikace v jiném navštíveném členském státě EU.
- Komise si klade za cíl zajistit, aby všichni občané, včetně těch, kteří cestují v rámci Evropské unie, mohli využívat účinného přístupu k tísňovým službám, mimo jiné prostřednictvím harmonizovaných technických řešení. Za tímto účelem Komise připravuje iniciativu prostřednictvím aktu v přenesené pravomoci v souladu s mandátem uvedeným v čl. 109 odst. 8 evropského kodexu pro elektronické komunikace.

³⁷ Rozhodnutí Komise C(2020) 1133 ze dne 3. března 2020, kterým se zřizuje expertní skupina pro tísňové komunikace, viz také [Rejstřík expertních skupin Komise a dalších podobných subjektů](#).

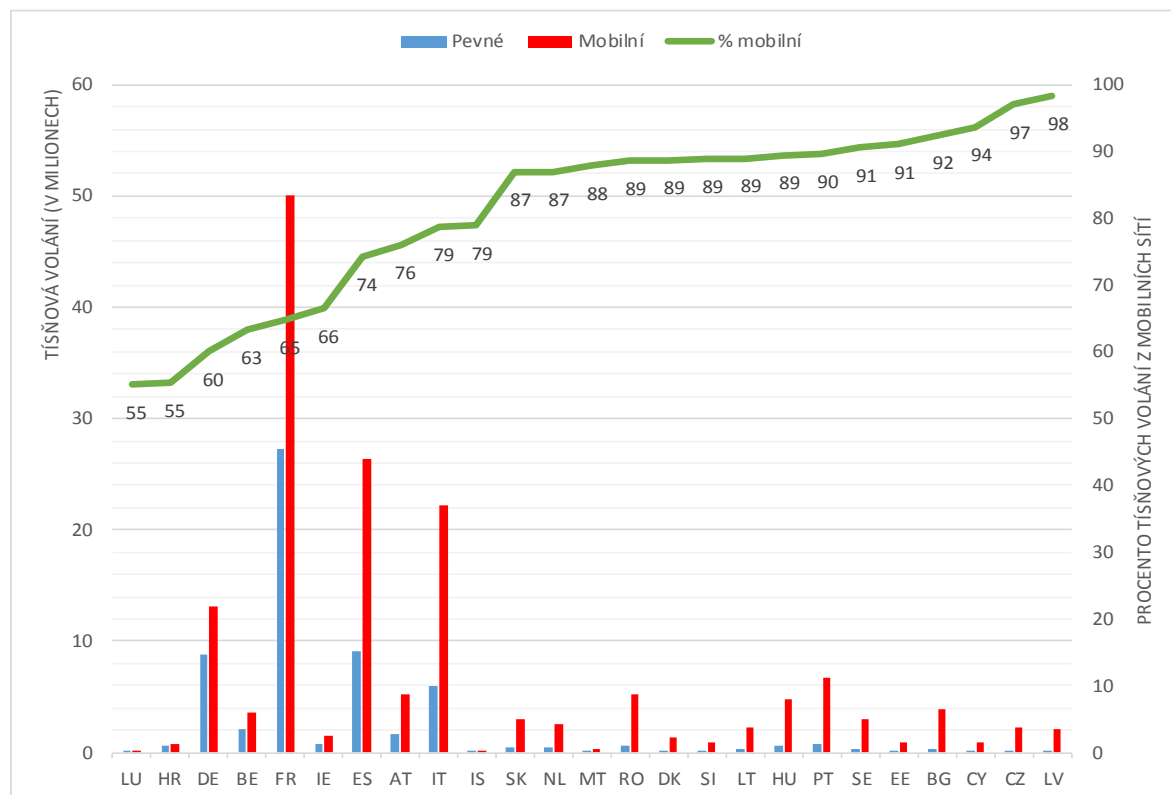
PŘÍLOHA I – STATISTICKÉ ÚDAJE O ÚČINNOSTI POUŽÍVÁNÍ ČÍSLA 112

Celkový počet volání na číslo 112 v roce 2019 dosáhl 149 928 021, zatímco celkový počet tísňových volání byl 266 853 441.



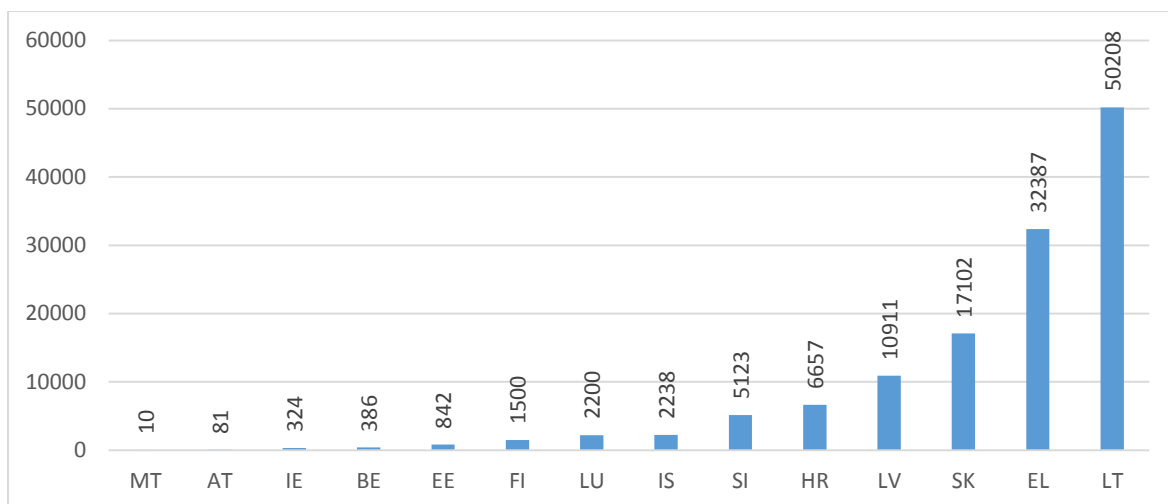
Graf 7: Počet volání na číslo 112

Dvacet čtyři členských států³⁸ uvedlo počet tísňových volání pocházejících ve sledovaném období z pevných a mobilních sítí.

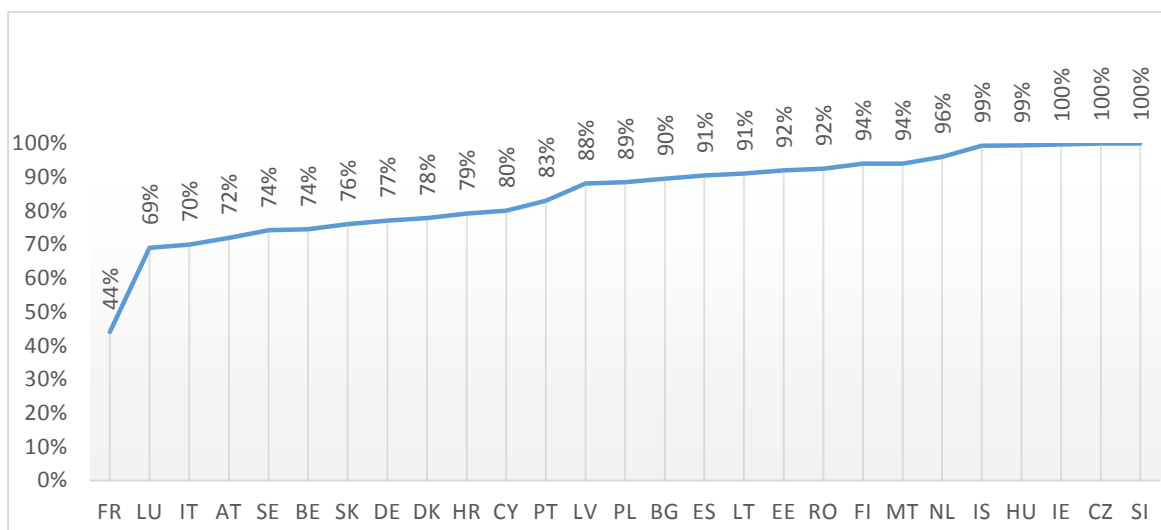


Graf 8: Počet tísňových volání na číslo 112 z pevných a mobilních sítí

³⁸ Finsko, Řecko a Polsko neposkytly žádné údaje.



Graf 9: Tísňová komunikace prostřednictvím SMS



Graf 10: Procento tísňových volání přijatých do deseti vteřin

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

	Funkce je dostupná
	Funkce není dostupná

	Způsob přístupu	Interak tivní	Poloha uživatele	Bez registrace	Zdarm a	Roamingov ý přístup	Bezplatn ý roaming	Počet přístupů
AT	SMS na číslo 0800-133133							81
	Fax na číslo 0800-133133							0
	E-mail							26
BE	SMS na krátké číslo							386
	Aplikace 112.be							neuv.
	Fax na číslo 112 nebo 101							neuv.
BG	Aplikace 112 Bulgaria							424
	Webová služba							
CY	Fax na číslo 1408 nebo 1409							neuv.
	SMS na číslo 112 (pouze pro Cyta)							neuv.
	Aplikace							neuv.
	E-mail policii							neuv.
	Obecná přenosová služba přístupnosti							neuv.
CZ	SMS na číslo 112							neuv.
	Aplikace							neuv.
	Tísňový přístup prostřednictvím webu							neuv.
	Obecná přenosová služba přístupnosti							neuv.
	Přenosová služba – specializovaná zařízení (pevná)							neuv.
	E-mail							neuv.
	Fax							neuv.
DE	Fax na číslo 112 nebo 100							neuv.
	Přenosová služba							315
DK	SMS na dlouhé číslo							neuv.
	Obecná přenosová služba přístupnosti							neuv.
	Tísňová aplikace							neuv.
EE	SMS na číslo 112							15

	Způsob přístupu	Interak tivní	Poloha uživatele	Bez registrace	Zdarm a	Roamingov ý přístup	Bezplatn ý roaming	Počet přístupů
EL	SMS na číslo 112							neuv.
	E-mail							neuv.
	Fax na krátké číslo							neuv.
ES	Regionální SMS na dlouhá čísla							220
	Regionální tísňové aplikace							1 900
	Specializovaná tísňová přenosová služba (videohovor)							100
	Regionální specializované tísňové přenosové služby							2 000
	Specializovaná tísňová přenosová služba							350
	Tísňová aplikace							50
FI	SMS na číslo 112							1 500
	Aplikace 112 Suomi							neuv.
FR	SMS na číslo 114							10 048
	Fax na číslo 114							164
	E-mail							neuv.
	Tísňová aplikace							5 397
	Webová aplikace							
HR	SMS na číslo 112							17
	Fax na číslo 112							0
HU	SMS na číslo 112							30 263
	Aplikace 112-SOS							
IE	SMS na číslo 112							324
	Specializovaná tísňová přenosová služba							neuv.
	Obecná přenosová služba přístupnosti							neuv.
IT	Aplikace Flag Mii							neuv.
	Aplikace Where ARE U							neuv.
	Tísňová aplikace policie							neuv.
LT	SMS na číslo 112							50 208
LU	SMS na číslo 112 a 113							neuv.
	Aplikace GouvAlert a Echo 112							neuv.
	Specializovaná pevná zařízení							neuv.
	E-mail							neuv.
	Fax na číslo 112							neuv.

	Způsob přístupu	Interak tivní	Poloha uživatele	Bez registrace	Zdarm a	Roamingov ý přístup	Bezplatn ý roaming	Počet přístupů
LV	SMS na číslo 112							10 911
	Tísňová aplikace							neuv.
MT	Aplikace 112.mt							145
	Webová služba 112.mt							
	SMS na dlouhé číslo							10
NL	Tísňová aplikace							neuv.
	Tísňový přístup prostřednictvím webu							neuv.
	SMS na číslo 112							neuv.
	Specializovaná tísňová přenosová služba							neuv.
	Obecná přenosová služba přístupnosti							neuv.
PL	Aplikace Alarm 112							772
PT	SMS na dlouhé číslo							neuv.
	Tísňová aplikace							neuv.
RO	SMS na číslo 113							51
SE	SMS na číslo 112							138
	Specializovaná pevná zařízení							0
	Obecná přenosová služba							video: 325, text: 328
SI	SMS na číslo 112							5 123
SK	SMS na číslo 112							17 102
	Aplikace 155.sk							141
IS	SMS na číslo 112							2 238
	112 Döff a SOS Iceland							50
NO	SMS na číslo 112							neuv.