



V Bruseli 15. 12. 2020
COM(2020) 808 final

SPRÁVA KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU A RADE
o účinnosti implementácie jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112

1. ÚVOD

V tejto správe sa skúma účinnosť implementácie jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112 v súlade s článkom 109 ods. 4 európskeho kódexu elektronických komunikácií¹ (EECC). Správa sa zakladá na odpovediach členských štátov a dvoch krajín EHP (Islandu a Nórska), ktoré poskytli v dotazníku² o implementácii tiesňových komunikácií a európskeho čísla tiesňového volania 112 a ktoré boli predložené Komunikačnému výboru (COCOM)³. Išlo o štrnásty zber údajov, ktorý útvary Komisie vykonali od roku 2007.

Na základe článku 109 ods. 4 EECC je Komisia povinná do 21. decembra 2020 a potom každé dva roky predložiť Európskemu parlamentu a Rade správu o účinnosti implementácie jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112.

Pri zbere údajov sa vychádzalo z konkrétnych otázok, ktorých cieľom bolo posúdiť úroveň vykonávania požiadaviek práva EÚ a zlepšenia vnútroštátnych systémov stredísk tiesňového volania. Vykazované obdobie zberu kvantitatívnych údajov (napr. počet tiesňových volaní na číslo 112) je od 1. januára 2019 do 31. decembra 2019. Pri posudzovaní dostupnosti systému (napr. zavedenie riešenia na určenie polohy volajúceho, aplikácia atď.) sa v tejto správe zohľadňujú najnovšie informácie. Členské štáty a pozorovatelia z Komunikačného výboru z kandidátskych krajín a krajín EHP boli 10. júna 2020 vyzvaní, aby do 4. septembra 2020 predložili svoje odpovede.

Členské štáty boli vyzvané, aby vyvinuli meracie nástroje na monitorovanie viacerých ukazovateľov s cieľom poskytnúť presné údaje o fungovaní ich systémov tiesňového volania na číslo 112. Ak sa členské štáty v správe neuvádzajú v súvislosti s kvalitatívnym alebo kvantitatívnym posúdením, znamená to, že príslušné údaje neboli útvarom Komisia poskytnuté. Podrobné štatistické údaje sa uvádzajú v prílohách k tejto správe.

2. VOLANIA NA ČÍSLO 112

V roku 2019 uskutočnili koncoví používatelia v EÚ takmer 150 miliónov volaní na jednotné európske číslo tiesňového volania 112. Hoci počet volaní na číslo 112 zostal v porovnaní s minulým rokom na rovnakej úrovni⁴, celkový počet tiesňových volaní klesol o 4,5 % na 267 miliónov. Volania na číslo 112 predstavovali 56 % všetkých tiesňových volaní.

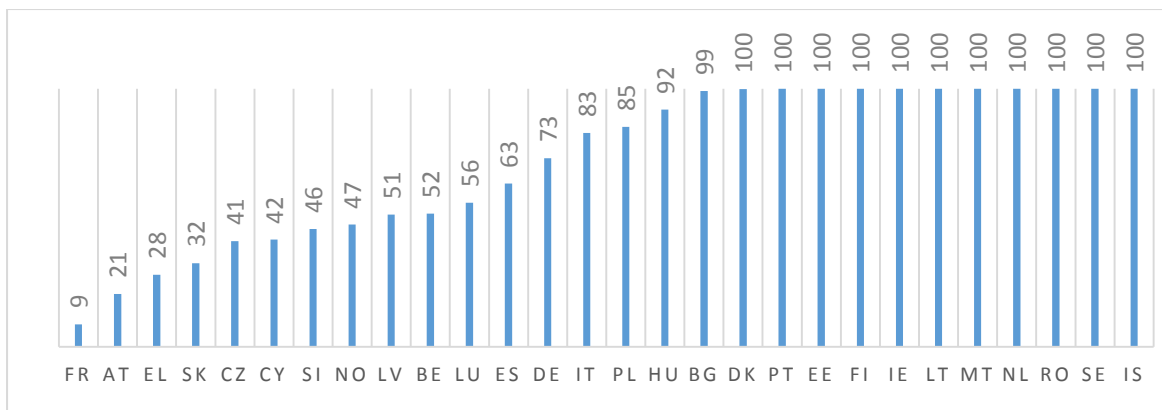
Číslo 112 je jednotné číslo tiesňového volania v Dánsku, Estónsku, vo Fínsku, v Holandsku, na Malte, v Portugalsku, Rumunsku a Švédsku, a z krajín EHP na Islande. V týchto krajinách sa však uskutočnilo len 20 % volaní na číslo 112 v EÚ. Prevažná väčšina volaní na číslo 112 sa uskutočňuje v členských štátoch, v ktorých sa stále používajú aj národné čísla. V týchto členských štátoch sa miera používania jednotného európskeho čísla tiesňového volania významne líši – od 9 % vo Francúzsku do 99 % v Bulharsku.

¹ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972 z 11. decembra 2018, ktorou sa stanovuje európsky kódex elektronických komunikácií (Ú. v. EÚ L 321, 17.12.2018, s. 36).

² COCOM20-19.

³ Komunikačný výbor zriadený na základe článku 118 kódexu EECC.

⁴ Volania, ktoré sa uskutočnili v Spojenom kráľovstve, sa z referenčného roku odrátali.



Graf 1: Percentuálny podiel volaní na číslo 112

Počet volaní na číslo 112 závisí od úrovne informovanosti koncových používateľov o dostupnosti čísla 112, ale aj od súčasnej existencie národných „starých“ čísel. V členských štátoch, v ktorých národné čísla stále existujú, závisí používanie čísla 112 na účinnosti organizácie systému stredísk tiesňového volania.

V krajinách, kde má každá záchranná služba svoje vlastné stredisko tiesňového volania, by sa malo zabezpečiť efektívne presmerovanie a spracovanie volaní na číslo 112 najvhodnejšou záchrannou službou. Zavádzanie vnútroštátnych systémov stredísk tiesňového volania v súlade s najnovším technologickým vývojom zabezpečuje prepojené a redundantné spracúvanie volaní na číslo 112 a na národné čísla, pričom zároveň poskytuje prístup ku všetkým príslušným záchranným službám. Takéto systémy by mali zaviesť funkciu smerovania prispôbenú súčasnému technologickému vývoju, ktorá zabezpečí, aby celú tiesňovú komunikáciu (volania, textovú komunikáciu, video, vrátane komunikácie, ktorá pochádza od poskytovateľov elektronických komunikačných služieb nezávislých od siete) spracovalo najvhodnejšie stredisko tiesňového volania a najvhodnejšia záchranná služba.

Volania sa vo významne vyššej miere uskutočňovali z mobilných telefónov v porovnaní s pevnou linkou. V priemere 73 % volaní sa uskutočnilo z mobilných telefónov. Miera používania mobilných telefónov na účel tiesňovej komunikácie sa v členských štátoch významne líši – od 55 % v Chorvátsku a Luxembursku po 97 % v Česku a 98 % v Lotyšsku.

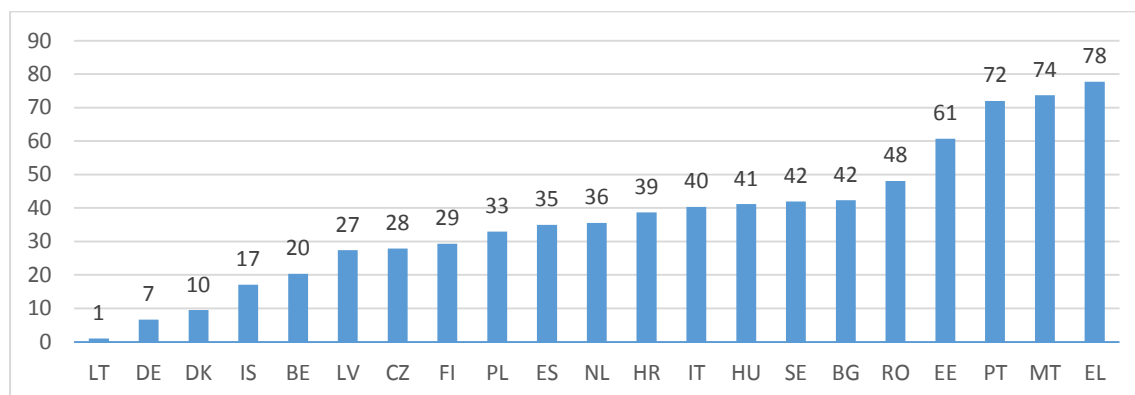
Narastajúca miera používania mobilných telefónov, najmä smartfónov, ukazuje dôležitosť zabezpečenia neprerušeneho prístupu k záchranným službám v rámci mobilných sietí. Takisto to naznačuje, že rastúce množstvo údajov a funkcií získaných zo siete a z mobilného telefónu koncového používateľa by mohlo tiesňovú komunikáciu zefektívniť [napr. poloha volajúceho, textová komunikácia a video pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím, vertikálna poloha (os z) a iné kontextové údaje].

Pomer falošných volaní⁵ k celkovému počtu tiesňových volaní sa v členských štátoch značne líši⁶, pričom v Grécku dosahuje úroveň 78 %. V niektorých členských štátoch nie je

⁵ Falošné volania sú volania, po ktorých nenasleduje intervencia ani pomoc zo strany strediska tiesňového volania alebo záchranných služieb. Volania, pri ktorých je nahlásený prípad núdze, v ktorom už došlo k intervencii alebo pomoci zo strany strediska tiesňového volania, v dôsledku čoho nevedú k samostatnej intervencii ani pomoci, sa nepovažujú za falošné volania.

⁶ Informácie o falošných volaniach poskytlo 20 členských štátov a Island.

umožnené volať z mobilných telefónov bez SIM karty, aby sa znížilo riziko falošných volaní, ktoré by mohli zaťažiť systém strediska tiesňového volania. Vo väčšine členských štátov (19)⁷ a na Islande je však povinné poskytovať prístup k záchranným službám aj v prípade telefónov bez SIM karty.



Graf 2: Falošné volania na čísla tiesňového volania (%)

Podľa článku 109 kódexu EECC môžu členské štáty stanoviť iné spôsoby tiesňovej komunikácie ako volania na číslo 112. Členské štáty v súčasnosti zavádzajú komunikáciu prostredníctvom SMS alebo aplikácie ako alternatívny spôsob prístupu, ktorý je dostupný pre všetkých koncových používateľov.

Trinásť členských štátov a Island nariadili tiesňovú komunikáciu prostredníctvom SMS pre všetkých koncových používateľov⁸. V 10 členských štátoch⁹ a na Islande sa tiesňová SMS odošle na číslo 112. Počet tiesňových komunikácií prostredníctvom SMS sa významne líši v závislosti od úrovne podpory tohto druhu tiesňovej komunikácie, a to od niekoľkých správ až do desiatok tisíc. Deväť členských štátov a Island potvrdilo, že poskytovanie tiesňových SMS je bezplatné.

Okrem možnosti prístupu k záchranným službám prostredníctvom volania na číslo 112 zaviedlo 14 členských štátov¹⁰ a Island národné alebo regionálne aplikácie, ktoré umožňujú tiesňovú komunikáciu a sú dostupné pre všetkých koncových používateľov¹¹. Tieto prístupové prostriedky v závislosti od toho, ako sú navrhnuté, umožňujú koncovým používateľom zdieľať so strediskom tiesňového volania doplňujúce informácie, prípadne poskytnúť údaje o polohe získané z mobilného telefónu alebo zaistiť textovú komunikáciu so strediskom tiesňového volania. Belgicko a Poľsko potvrdili, že prenesené dáta generované tiesňovou aplikáciou sú bezplatné.

Volania eCall pochádzajúce z vozidiel, z ktorých je možné uskutočniť tiesňové volanie na číslo 112, by sa mali v prípade nehody náležite presmerovať do najvhodnejšieho strediska

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

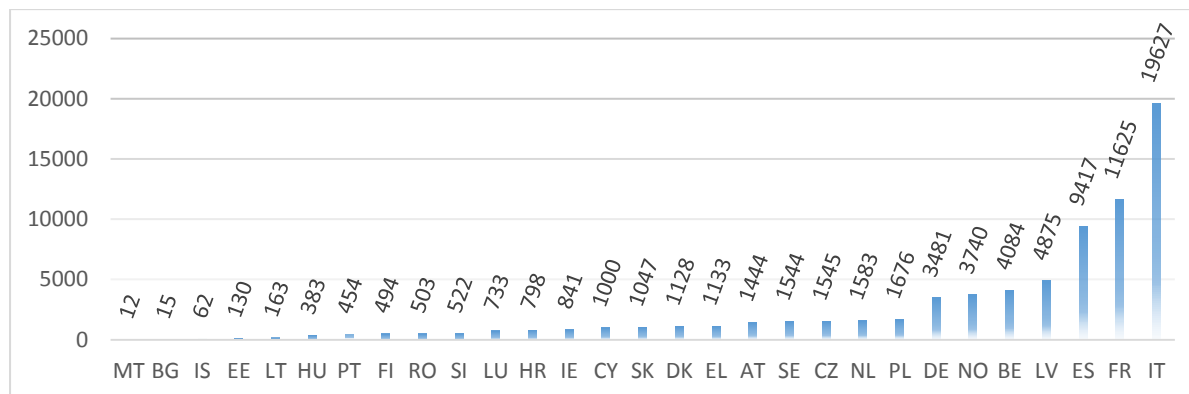
⁸ V niektorých členských štátoch sa SMS komunikácia zaviedla výlučne pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím, ako sa uvádza v oddiele 8.

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

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

¹¹ V niektorých členských štátoch sa komunikácia prostredníctvom aplikácie zaviedla výlučne pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím, ako sa uvádza v oddiele 8.

tiesňového volania. Členské štáty museli zabezpečiť pripravenosť svojich systémov stredísk tiesňového volania na prijímanie volaní eCall od 1. októbra 2017¹². Od 31. marca 2018 by výrobcovia vozidiel¹³ mali vybaviť všetky nové typy vozidiel kategórie M₁ (osobné vozidlá) a kategórie N₁ (ľahké úžitkové vozidlá) palubným systémom eCall využívajúcim tiesňovú linku 112.



Graf 3: Počet volaní eCall uskutočnených v EÚ

Keďže príslušné nariadenie je zamerané len na nové typy vozidiel, ktoré musia prejsť procesom typového schvaľovania (teda nie všetky novovyrobené vozidlá), jeho účinky by sa mali začať prejavovať až s nárastom počtu nových vozidiel na cestách. Údaje, ktoré nahlásilo 27 členských štátov, Island a Nórsko, naznačujú, že systém eCall je účinne zavedený.

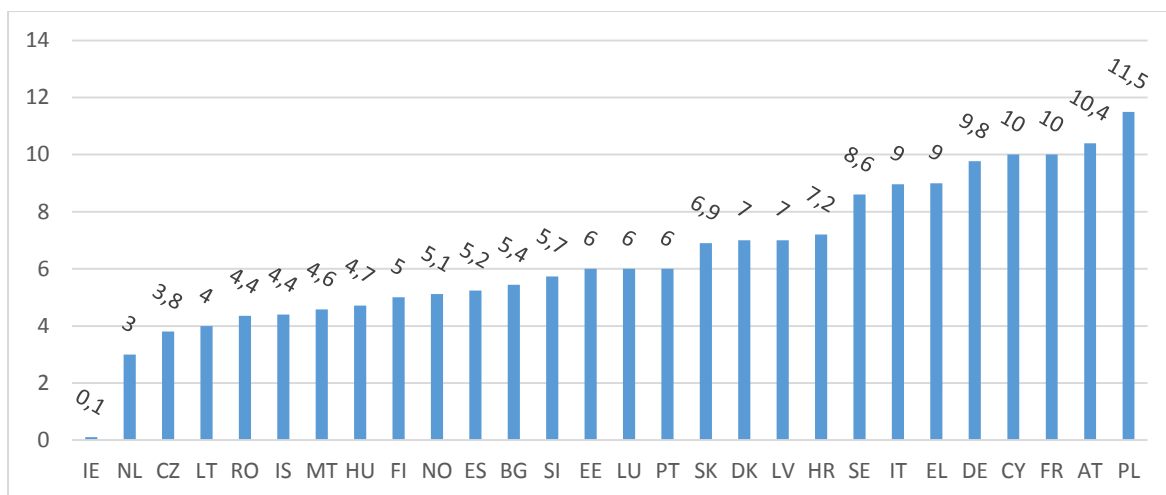
3. ČAS ODPOVEDE¹⁴

Priemerný čas odpovede potrebný na kontakt so záchranými službami, ktorý nahlásilo 21 členských štátov, Island a Nórsko, bol menej ako 10 sekúnd. V 12 členských štátoch a na Islande je zároveň minimálne 90 % volaní zodpovedaných do 10 sekúnd.

¹² V rozhodnutí č. 585/2014/EÚ prijatom 3. júna 2014 sa stanovuje povinné zavedenie infraštruktúry zodpovedajúcich stredísk tiesňového volania potrebnej na prijímanie a spracovanie volaní eCall, pri ktorých sa použilo číslo 112, v EÚ najneskôr do 1. októbra 2017 v súlade so špecifikáciami stanovenými v delegovanom nariadení (EÚ) č. 305/2013.

¹³ Nariadenie (EÚ) 2015/758 stanovuje všeobecné požiadavky pre typové schválenie ES vozidiel, pokiaľ ide o palubné systémy eCall využívajúce tiesňovú linku 112 a systémy, komponenty a samostatné technické jednotky palubného systému eCall využívajúceho tiesňovú linku 112.

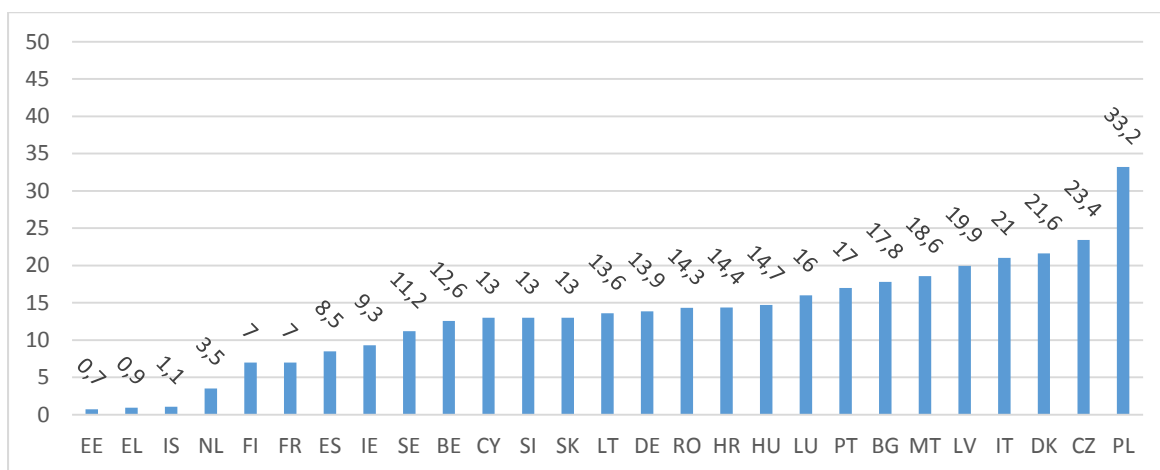
¹⁴ Čas od momentu príchodu tiesňového volania na ústredňu 1. stupňa strediska tiesňového volania do momentu odpovede na volanie zo strany ľudského operátora strediska tiesňového volania.



Graf 4: Priemerné časy odpovede na tiesňové volania (v sekundách)

4. MIERA NEUSKUTOČNENÝCH VOLANÍ

Dvadsaťšesť respondentov poskytlo údaje¹⁵ o volaniach, ktoré dorazia na ústredňu strediska tiesňového volania, ale sú ukončené pred tým, než na ne odpovie ľudský operátor. Neuskutočnené volania môžu byť spôsobené problémami so sieťou, preťažením siete, technickými zlyhaniami, kapacitou na spracúvanie volaní, odpojením sa volajúceho (možné vytočenie čísla omylom) atď. Hoci nedobrovoľné volania a odpojenia sa volajúceho nie sú pod kontrolou operátorov systému strediska tiesňového volania, nedostatočná kapacita na spracovanie volaní poukazuje na neschopnosť náležite odpovedať na volania na číslo 112 a spracovať ich v rámci vnútroštátneho systému stredísk tiesňového volania.



Graf 5: Percentuálny podiel neuskutočnených volaní na čísla tiesňového volania

Aj keď správanie koncových používateľov a problémy so sieťou ovplyvňujú časy odpovede a mieru neuskutočnených volaní, organizácia a možnosti vnútroštátnych systémov stredísk tiesňového volania sú rozhodujúce v súvislosti s efektívnosťou spracúvania tiesňových volaní

¹⁵ Nórsko a Rakúsko tieto údaje neposkytli.

a tiesňovej komunikácie prostredníctvom iných prístupových prostriedkov. Požiadavky strediska tiesňového volania na redundanciu by v konečnom dôsledku zabezpečili odolnosť systému strediska tiesňového volania. Núdzové situácie veľkého rozsahu – prírodné katastrofy, teroristické útoky a v súčasnosti aj kríza spôsobená pandemiou COVID-19 – potvrdili dôležitosť spĺňania požiadaviek na redundanciu, ktoré zabezpečujú možnosť presmerovať prevádzku tiesňovej komunikácie na iné prepojené strediská tiesňového volania v rámci systému. Aby sa využil technologický vývoj, v niekoľkých členských štátoch EÚ sa zavádzajú siete prepojených stredísk tiesňového volania založené výhradne na IP s cieľom zabezpečiť efektívnosť zdrojov a, čo je najdôležitejšie, aby sa všetky tiesňové volania spracúvali efektívne.

5. NEDOSTATOČNÁ DOSTUPNOSŤ ÚDAJOV O POLOHE VOLAJÚCEHO

V článku 26 ods. 5 smernice univerzálnej služby¹⁶ sa operátorom elektronických komunikácií ukladá povinnosť sprístupniť informácie o tom, kde sa volajúci nachádza, hneď ako orgán spracúvajúci tiesňové volania dané volanie prijme. Od 21. decembra 2020 je na základe článku 109 kódexu EECC povinné sprístupniť najvhodnejšiemu stredisku tiesňového volania nielen informácie o polohe získané zo siete, ale aj presnejšie informácie získané z mobilného telefónu¹⁷.

Vo väčšine členských štátov, ktoré poskytli údaje¹⁸, dochádza k nesprístupneniu informácií o polohe volajúceho získaných zo siete pri menej ako 5 % volaní. Vyššia miera neposkytovania informácií o polohe volajúceho bola nahlásená v prípade Maďarska (9 %), Talianska (10 %), Španielska (12 %), Poľska (13,5 %) a Lotyšska (21 %).

Dostupnosť informácií o polohe získaných z mobilného telefónu závisí od rozsahu ich zavádzania. V niektorých členských štátoch je riešenie pokročilej mobilnej lokalizácie¹⁹ zavedené v prípade dvoch najpopulárnejších mobilných operačných systémov – Android a iOS – alebo len v prípade jedného z nich. Preto sa môže stať, že až pri 60 – 70 % volaní nie je možné využiť tieto veľmi presné informácie o polohe, hoci vnútroštátny systém stredísk tiesňového volania je modernizovaný tak, aby mohol prijímať informácie z pokročilej mobilnej lokalizácie²⁰. Členské štáty by okrem lokalizovania koncových používateľov, ktorí zavolajú na číslo 112, mohli umožniť pokročilú mobilnú lokalizáciu telefónov s operačným systémom Android aj pri tiesňovej komunikácii prostredníctvom SMS. Pre operačný systém iOS spoločnosti Apple táto funkcia ešte nie je dostupná.

Koncoví používatelia roamingu, ktorí navštevujú iné členské štáty, by mohli byť v prípade núdzovej situácie zraniteľnejší, keďže by nemuselo byť možné presne opísať ich polohu. Aj

¹⁶ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/22/ES zo 7. marca 2002 o univerzálnej službe a právach užívateľov týkajúcich sa elektronických komunikačných sietí a služieb (Ú. v. EÚ L 108, 24.4.2002, s. 51).

¹⁷ Hoci presnosť polohy na základe informácií získaných zo siete sa môže pohybovať od 50 m do 40 000 m, na základe informácií získaných z mobilného telefónu je možné určiť polohu s presnosťou až na 5 m.

¹⁸ Príslušné údaje poskytlo 22 členských štátov.

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

²⁰ Estónsko (70 %), Rumunsko (60 %), Švédsko (45 %), Írsko (43 %), Malta (36 %), Nórsko (30 %), Litva (14 %).

keď pokročilá mobilná lokalizácia je zavedená v 19 členských štátoch, na Islande a v Nórsku, len 6 členských štátov potvrdilo, že informácie o polohe získané z mobilného telefónu sú k dispozícii aj v prípade koncových používateľov roamingu. Všetky členské štáty uvádzajú, že nedokážu zabezpečiť, aby domáci operátor neúčtoval koncovému používateľovi poplatok za prenos informácií o polohe volajúceho získaných z mobilného telefónu. Vysvetlením môžu byť obmedzenia v jurisdikcii a nedostatočná kapacita na monitorovanie.

S vysokou mierou používania smartfónov sa spája výhoda účinnejšej tiesňovej komunikácie vďaka dostupnosti presných informácií o polohe volajúceho. Na základe projektu HELP112 II na zavedenie pokročilej mobilnej lokalizácie v 7 členských štátoch, ktorý financovala Európska komisia, sa odhaduje, že pokročilá mobilná lokalizácia by mohla za 10 rokov v EÚ zachrániť celkom 8 620 až 10 530 životov. Zároveň by mohla mať pozitívny vplyv²¹ na ďalších 88 360 až 104 640 životov v EÚ. Aby sa tieto výhody dali dosiahnuť, pokročilá mobilná lokalizácia by sa mala plne zaviesť vo všetkých členských štátoch EÚ vrátane bezplatného poskytovania presných informácií o polohe volajúceho pre koncových používateľov roamingu, ktorí predstavujú približne 1 % z celkového počtu tiesňových volaní uskutočnených v EÚ.

6. PRESNOSŤ A SPOĽAHLIVOSŤ POLOHY VOLAJÚCEHO

Podľa článku 26 ods. 5 smernice univerzálnej služby sú členské štáty povinné stanoviť kritériá presnosti a spoľahlivosti informácií o polohe volajúceho. Okrem riešení založených na informáciách získaných zo siete zavedených podľa smernice univerzálnej služby sa v článku 109 ods. 6 kódexu EECC ukladá členským štátom povinnosť zabezpečiť, aby sa informácie o polohe získané zo siete aj informácie získané z mobilného telefónu poskytli najvhodnejšiemu stredisku tiesňového volania. Členské štáty budú musieť naďalej stanovovať kritériá presnosti a spoľahlivosti polohy volajúceho, ak to bude potrebné po konzultácii s Orgánom európskych regulátorov pre elektronické komunikácie (BEREC). Komisia prijala delegované nariadenie 2019/320²² zamerané na podporu politických cieľov stanovených v kódexe EECC. Na základe uvedeného aktu sa výrobcom smartfónov ako podmienka prístupu na trh ukladá povinnosť zabezpečiť, aby sa v tiesňovej komunikácii sprístupňovali údaje z globálneho navigačného satelitného systému (GNSS), minimálne údaje zo systému EÚ Galileo, ako aj údaje z WiFi. To umožní s primeranou a účinnou presnosťou určiť polohu smartfónu, a tým aj polohu osoby, ktorá ho má pri sebe. Nariadenie sa uplatňuje od 17. marca 2022.

Lokalizácia na základe informácií získaných zo siete

Vo všetkých členských štátoch, ako aj na Islande a v Nórsku, je poloha volajúceho z *pevnej siete* daná adresou zariadenia/ulice alebo poštovou/fakturačnou adresou volajúceho.

²¹ Pozitívnym vplyvom sa myslí nižšia miera zranení vďaka rýchlejšej intervencii núdzovej pomoci, ktorá je možná vďaka presnej polohe a nájdeniu obete.

²² Delegované nariadenie Komisie (EÚ) 2019/320 z 12. decembra 2018, ktorým sa dopĺňa smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/53/EÚ, pokiaľ ide o uplatňovanie základných požiadaviek uvedených v článku 3 ods. 3 písm. g) uvedenej smernice, s cieľom zabezpečiť lokalizáciu volajúceho pri tiesňových komunikáciách z mobilných zariadení (Ú. v. EÚ L 55, 25.2.2019, s. 1 – 3).

Všetky členské štáty uviedli, že pri volaniach z *mobilných sietí* je poloha určená na základe identifikačného znaku bunky/sektora (*Cell/sector ID*), čo poskytuje vysokú mieru spoľahlivosti údajov, ktoré sa prenášajú operátorom strediska tiesňového volania. Uvádzaná presnosť je v rozsahu od 500 m do 40 km v závislosti od hustoty siete, t. j. mestskej alebo vidieckej oblasti. Medzi používané riešenia lokalizácie na základe informácií zo siete, ktoré sú presnejšie, patrí časový predstih (*Timing advance*), obojsmerné oneskorenie (*Round trip time*) alebo identifikačný znak sektora (*Sector ID*). Tieto metódy určovania polohy významne zvyšujú presnosť lokalizácie na základe informácií získaných zo siete; v niektorých prípadoch sa dá poloha určiť až s presnosťou na 50 metrov.

Riešenia lokalizácie na základe informácií získaných z mobilného telefónu

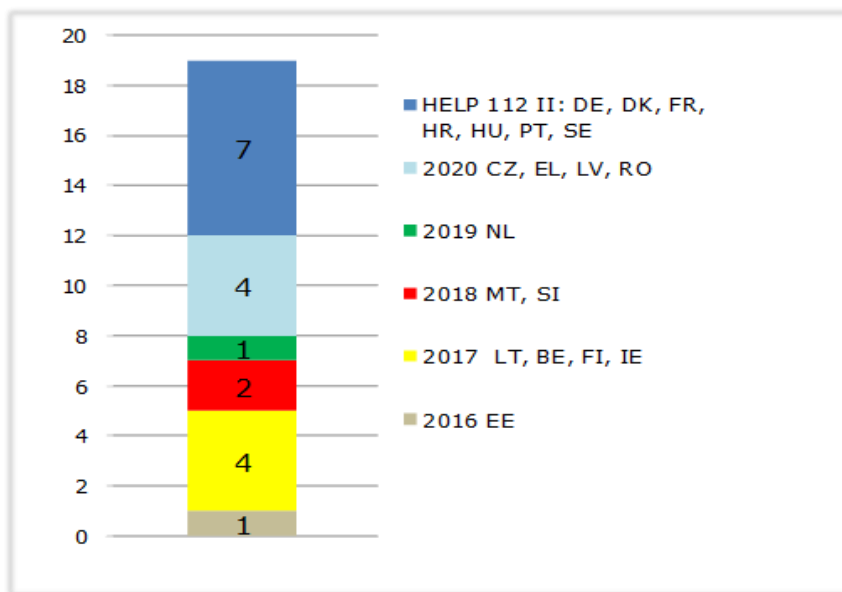
V súvislosti s riešeniami lokalizácie na základe informácií získaných z mobilného telefónu členské štáty uviedli dva druhy používaných riešení, ktoré sú opísané ďalej.

a) Riešenie pokročilej mobilnej lokalizácie

Pokročilá mobilná lokalizácia môže zvýšiť úroveň presnosti až 4 000-krát, pričom poloha sa určí s presnosťou na menej ako 100 m²³. Toto riešenie neignoruje informácie o polohe na základe identifikačného znaku bunky poskytnuté sieťou, ale dopĺňa ich o informácie o polohe získané z mobilného telefónu prostredníctvom systému GNSS alebo WiFi. Európska komisia v novembri 2018 podpísala a spustila projekt zavádzania pokročilej mobilnej lokalizácie na základe informácií získaných z mobilného telefónu s názvom HELP112 II, aby občania EÚ mohli mať prospech z údajov systému GNSS, najmä údajov poskytnutých prostredníctvom navigačného satelitného systému EÚ Galileo. Víťazné konzorcium zahŕňalo 7 členských štátov, konkrétne Dánsko, Francúzsko, Chorvátsko, Maďarsko, Nemecko, Portugalsko a Švédsko. Projekt bol úspešne ukončený v auguste 2020.

Okrem 7 členských štátov, ktoré sa zúčastnili na projekte HELP112 II, zaviedli v roku 2020 toto riešenie aj ďalšie 4 členské štáty: Česko, Grécko, Lotyšsko a Rumunsko. Od septembra 2020 zabezpečuje 19 členských štátov, Island a Nórsko, aby ich strediská tiesňového volania mohli prijímať informácie z pokročilej mobilnej lokalizácie.

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



Graf 6: Zavádzanie pokročilej mobilnej lokalizácie v členských štátoch

b) Informácie o polohe získané z mobilného telefónu prostredníctvom tiesňovej aplikácie

Tiesňové aplikácie zavedené na národnej alebo regionálnej úrovni umožňujú poskytovanie presnejších informácií o polohe volajúceho na základe funkcií smartfónu GNSS alebo WiFi, ako sú informácie, ktoré poskytujú riešenia získavajúce informácie zo siete.

Pri týchto aplikáciách je však na rozdiel od pokročilej mobilnej lokalizácie potrebná činnosť zo strany občanov, keďže aplikácie sa musia najprv stiahnuť. Prenos informácií o polohe je možný len pri aktívnom dátovom pripojení.

7. PRIEMERNÝ ČAS POTREBNÝ NA PRIJATIE INFORMÁCIÍ O POLOHE VOLAJÚCEHO OPERÁTOROM LINKY 112

Na základe článku 26 ods. 5 smernice univerzálnej služby sa požaduje okamžité poskytnutie informácií o polohe volajúceho orgánu, ktorý spracúva tiesňové volania.

Komisia pravidelne monitoruje dodržiavanie týchto povinností členskými štátmi. Na základe tohto monitorovania Komisia začala v júli 2019 konanie o nesplnení povinnosti proti Chorvátsku a Grécku z dôvodu nesplnenia povinnosti včasného poskytovania informácií o polohe volajúceho. Uvedené členské štáty odvtedy obavy Komisie vyriešili.

Na základe zavedenia systému „push“ alebo automatického systému „pull“ uviedli všetky členské štáty takmer okamžité časy (do 10 sekúnd) poskytnutia informácií o polohe volajúceho získaných zo siete.

Technológie lokalizácie na základe informácií z mobilného telefónu sa vzhľadom na svoju koncepciu spoliehajú na rýchlosť mobilných telefónov pri získavaní príslušných lokalizačných parametrov na základe systému GNSS alebo signálov WiFi. Na základe správ 15 členských štátov sa potvrdilo, že čas poskytnutia polohy na základe informácií z mobilného telefónu sa pohyboval od takmer okamžitého poskytnutia polohy až po 20 sekúnd.

Podľa článku 109 ods. 6 kódexu EEC sú členské štáty zodpovedné za zabezpečenie toho, aby sa informácie o polohe volajúceho získané zo siete alebo z mobilného telefónu bezodkladne sprístupnili najvhodnejšiemu stredisku tiesňového volania.

8. PRÍSTUP K ZÁCHRANNÝM SLUŽBÁM PRI VYUŽÍVANÍ ROAMINGU V EÚ

Všetky členské štáty uviedli možnosť prístupu k linke 112 a dostupnosť informácií o polohe volajúceho získaných zo siete v prípade roamingových volaní.

Informácie o počte volaní na číslo 112 uskutočnených koncovými používateľmi roamingu poskytlo 11 členských štátov²⁴ a Island. Tieto členské štáty predstavujú jednu tretinu z celkového počtu tiesňových volaní na číslo 112. Na základe týchto údajov je možné domnievať sa, že 1,09 % z celkového počtu volaní na číslo 112 uskutočnia koncoví používatelia roamingu, pričom ide približne o 1,5 milióna volaní na číslo 112 v EÚ.

V členských štátoch, v ktorých sa stále používajú národné čísla pre tiesňové volania, môžu používatelia roamingu zavolať aj na tieto čísla. Hoci údaje poskytnuté 5 členskými štátmi nie sú úplne presvedčivé²⁵, odhaduje sa, že koncoví používatelia roamingu uskutočnia 800 000 volaní na národné čísla tiesňového volania. Konsolidovaný odhad preto naznačuje celkom 2,3 milióna tiesňových volaní uskutočnených koncovými používateľmi roamingu za vykazované obdobie.

Dostupné údaje potvrdzujú, že pri koncových používateľoch roamingu nie sú k dispozícii bezplatné informácie o polohe získané z mobilného telefónu, ako je vysvetlené v oddiele 4. Len 6 členských štátov potvrdilo, že pri koncových používateľoch roamingu sú k dispozícii informácie o polohe získané z mobilného telefónu. Navštívené členské štáty v dôsledku obmedzení v jurisdikcii a nedostatočnej kapacity na monitorovanie nedokážu zabezpečiť, aby domáci operátori neúčtovali koncovým používateľom poplatky za prenos informácií o polohe volajúceho získaných z mobilného telefónu.

9. PRÍSTUP KONCOVÝCH POUŽÍVATEĽOV SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM K ZÁCHRANNÝM SLUŽBÁM

V súlade s článkom 26 ods. 4 smernice univerzálnej služby sú členské štáty povinné zabezpečiť, aby koncoví používatelia so zdravotným postihnutím mohli využívať rovnaký prístup k záchranným službám, ako majú ostatní koncoví používatelia.

Zo zásady rovnocennosti vyplýva, že koncoví používatelia so zdravotným postihnutím by mali mať možnosť prístupu k záchranným službám prostredníctvom služieb elektronickej komunikácie spôsobom, ktorý je funkčne rovnocenný s prístupom k záchranným službám, ktorý je zabezpečený pre ostatných koncových používateľov prostredníctvom volania na číslo 112.

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

²⁵ Napríklad v Taliansku je významne vyšší počet volaní používateľov služby roaming z EÚ na národné čísla (169 681) ako počet volaní na číslo 112 (93 699). Naopak, na Cypre predstavujú volania používateľov roamingu z EÚ na národné čísla (251) len zlomok z počtu volaní na číslo 112 (26 520). Podobne aj v Luxembursku volajú používatelia roamingu z EÚ štyrikrát viac na číslo 112 v porovnaní s národnými číslami (6 353 oproti 1 565).

Členské štáty musia na základe tohto právneho kontextu zaviesť riešenia prístupu, ktoré kopírujú obojsmernú hlasovú komunikáciu (sú s ňou rovnocenné) zabezpečenú v prípade volania na číslo 112. Tieto riešenia by mali umožniť obojsmernú komunikáciu prostredníctvom textových správ alebo videa, a to aj pri používaní roamingu. Na základe zásady rovnosti by členské štáty mali zabezpečiť sprístupnenie informácií o polohe volajúceho najvhodnejšiemu stredisku tiesňového volania, aby bola možná účinná intervencia zo strany záchranných služieb. Na základe pravidelného monitorovania dodržiavania týchto pravidiel začala Komisia v júli 2019 konanie o nesplnení povinnosti proti Česku, Nemecku a Španielsku z dôvodu nedostatočného rovnocenného prístupu koncových používateľov so zdravotným postihnutím²⁶. Španielsko odvtedy prijalo opatrenia, ktorými vyriešilo obavy Komisie, kým Česko a Nemecko sú v procese zavádzania opatrení s cieľom vyriešiť uvedené obavy.

Členské štáty zaviedli širokú škálu prístupových riešení na umožnenie prístupu koncových používateľov so zdravotným postihnutím k záchranným službám: textová komunikácia v reálnom čase, úplná konverzácia²⁷, SMS, tiesňové aplikácie, internetové služby, konverzné služby, prístup zo špeciálnych zariadení, e-mail alebo fax.

Najčastejšie zavádzanou technológiou sú SMS – v 23 členských štátoch²⁸, na Islande a v Nórsku. Technológia SMS zabezpečuje obojsmernú textovú interakciu medzi osobou, ktorá kontaktuje záchranné služby a strediskom tiesňového volania. V niektorých členských štátoch vygeneruje tiesňová SMS na smartfónoch s operačným systémom Android presné informácie o polohe získané na základe pokročilej mobilnej lokalizácie, ktoré sa odošlú stredisku tiesňového volania. Pre zariadenia s operačným systémom iOS táto funkcia ešte nie je dostupná.

Tiesňové aplikácie sú zavedené v 17 členských štátoch a na Islande²⁹ a v závislosti od toho, ako sú navrhnuté, sa môžu zakladať na začatí tiesňového volania alebo SMS komunikácie, ale môžu takisto slúžiť ako platforma na poskytovanie najmodernejšej komunikácie prostredníctvom textovej komunikácie v reálnom čase a úplnej konverzácie. Aplikácie môžu okrem toho poskytovať presné informácie o polohe získané z mobilného telefónu na základe údajov o polohe zo systému GNSS/z WiFi (5 – 100 m) cez dátový kanál.

Konverzné služby pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím môžu takisto konvertovať prenos na prístup k záchranným službám. V týchto prípadoch sa poloha používateľa v členských štátoch ešte neposkytuje, ale malo by to byť technicky uskutočniteľné.

Komunikácia prostredníctvom faxu je zavedená vo viacerých členských štátoch. Tento druh komunikácie však nezabezpečuje rýchlu obojsmernú komunikáciu, ktorá je potrebná v prípade tiesne, v porovnaní s účinnosťou volania na linku 112. Podobne ani e-mail, ktorý sa

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

²⁷ Podľa vymedzenia v článku 2 kódexu EECC: 35) „úplná konverzačná služba“ je multimediálna konverzačná služba v reálnom čase, ktorá poskytuje v reálnom čase obojsmerný symetrický prenos pohyblivého obrazu, textu a hlasu medzi používateľmi v dvoch alebo vo viacerých lokalitách.

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.

takisto uvádza medzi prístupovými riešeniami za určitých okolností, neumožňuje poskytnutie automatických informácií o polohe používateľa stredisku tiesňového volania.

Od 21. decembra 2020 by sa mal v prípade koncových používateľov so zdravotným postihnutím zaviesť zmenený a posilnený právny rámec stanovený v článku 109 ods. 5 kódexu EECC. Podľa kódexu EECC sa vyžaduje, aby boli opatrenia týkajúce sa koncových používateľov so zdravotným postihnutím v súlade s právom Únie, ktorým sa harmonizujú požiadavky na prístup k výrobkom a službám³⁰, aby sa snažili zabezpečiť interoperabilitu v členských štátoch a, ak je to uskutočniteľné, vyhnúť sa predregistrácii na prístup k záchranným službám prostredníctvom alternatívnych spôsobov tiesňovej komunikácie. V Európskom akte o prístupnosti sa okrem hlasovej komunikácie stanovuje aj dostupnosť tiesňovej komunikácie prostredníctvom textu v reálnom čase alebo, ak je k dispozícii aj video, synchronizovanej komunikácie vo forme úplnej konverzácie³¹. Vnútroštátne systémy stredísk tiesňového volania budú musieť zabezpečiť súlad s týmito požiadavkami³² do 28. júna 2025. Na základe aktu sa takisto požaduje, aby sa na tiesňovú komunikáciu na jednotné európske číslo tiesňového volania 112 poskytla náležitá odpoveď prostredníctvom rovnakého komunikačného prostriedku, v akom bola komunikácia prijatá, konkrétne použitím synchronizovanej hlasovej a textovej komunikácie (vrátane textu v reálnom čase), alebo, ak je k dispozícii video, hlasovej, textovej (vrátane textu v reálnom čase) a video komunikácie synchronizovanej vo forme úplnej konverzácie. Členské štáty majú aj možnosť odložiť príslušnú modernizáciu svojich systémov stredísk tiesňového volania do 28. júna 2027.

V súlade s článkom 109 ods. 7 kódexu EECC členské štáty okrem toho zabezpečia, aby boli koncoví používatelia náležite informovaní o existencii a používaní jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112, ako aj o jeho funkciách dostupnosti, a to aj prostredníctvom iniciatív osobitne určených pre osoby cestujúce medzi členskými štátmi a koncových používateľov so zdravotným postihnutím. Tieto informácie sa poskytujú v prístupnom formáte, ktorý vyhovuje rôznym druhom zdravotného postihnutia. Článok 14 nariadenia o roamingu³³ podporuje uvedené ustanovenie len v súvislosti s možnosťou „bezplatného prístupu k službám tiesňových volaní voľbou európskeho čísla tiesňového volania 112“. V praxi mobilný operátor len informuje svojich roamingových koncových používateľov o možnosti uskutočniť hlasový hovor na číslo 112. Koncových používateľov so zdravotným postihnutím mobilný operátor neinformuje o prostriedkoch prístupu k tiesňovej komunikácii v navštívenej krajine EÚ.

Koncoví používatelia so zdravotným postihnutím nemajú možnosť využívať rovnocenné prístupové prostriedky, najmä pri využívaní roamingu. Keďže títo koncoví používatelia nemajú možnosť zavolať na číslo 112, musia sa spoliehať na vnútroštátne roztrieštené riešenia, ktoré často nie sú rovnocenné s obojsmernou komunikáciou. Tento stav je v rozpore s dostupnosťou harmonizovaného jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112 pre ostatných koncových používateľov. Koncoví používatelia roamingu nemajú vždy

³⁰ Európsky akt o prístupnosti, smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/882 zo 17. apríla 2019 o požiadavkách na prístupnosť výrobkov a služieb (Ú. v. EÚ L 151, 7.6.2019, s. 70).

³¹ Európsky akt o prístupnosti, článok 4 ods. 1 a príloha I oddiel IV písm. a).

³² Európsky akt o prístupnosti, článok 4 ods. 8 a príloha I oddiel V.

³³ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 531/2012 z 13. júna 2012 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie (Ú. v. EÚ L 172, 30.6.2012, s. 10).

zabezpečený prístup k záchranným službám v navštívených členských štátoch a nie sú informovaní o dostupných prístupových prostriedkoch.

Len 9 členských štátov (BE, BG, ES, FR, IT, LV, MT, NL, PT) nahlásilo zavedenie prístupových prostriedkov na zabezpečenie základných funkcií interaktívnej komunikácie a lokalizácie používateľov, ktorá je dostupná aj pre koncových používateľov roamingu. Všetky tieto navštívené členské štáty uvádzajú, že nedokážu zabezpečiť, aby domáci operátor neúčtoval koncovému používateľovi poplatok za použitie alternatívneho prístupového prostriedku. Vysvetlením môžu byť obmedzenia v jurisdikcii a nedostatočná kapacita na monitorovanie.

Na základe článku 109 ods. 5 kódexu EEC sa vyžaduje, ak je to uskutočniteľné, zabezpečenie prístupu k záchranným službám bez predregistrácie. V prípade národných tiesňových aplikácií slúžiacich koncovým používateľom so zdravotným postihnutím by to znamenalo, že v navštívených členských štátoch EÚ by na prístup k záchranným službám používali svoje domovské aplikácie³⁴.

Staré systémy stredísk tiesňového volania ešte nie sú schopné spracovať tiesňovú komunikáciu, ktorá je naozaj dostupná pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím. Na zavedenie najmodernejšej textovej komunikácie v reálnom čase a úplnej konverzácie je potrebná modernizácia systémov stredísk tiesňového volania na sieť prepojených stredísk tiesňového volania založenú výhradne na IP, ktorá by mohla primerane smerovať a spracúvať tiesňovú komunikáciu založenú na IP.

Prehľad alternatívnych prístupových prostriedkov pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím, ktoré sú v súčasnosti zavedené v EÚ, je uvedený v prílohe II.

10. ZÁVERY

Európa pripravená na digitálny vek by mala zaručiť účinný prístup k záchranným službám prispôbený pre každého občana. Od zavedenia jednotného európskeho čísla tiesňového volania³⁵ v roku 1991 bolo cieľom zákonodarcov EÚ zabezpečiť, aby mal každý občan v tiesni prístup k záchranným službám v čo najkratšom čase. Z tejto správy vyplýva, že spracúvanie tiesňovej komunikácie, dostupnosť presných informácií o polohe volajúceho, dostupnosť rovnocenných prístupových prostriedkov pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím a prístup koncových roamingových používateľov zohrávajú významnú úlohu pri účinnosti a rýchlosti pomoci zo strany záchranných služieb. Potenciál digitálnych technológií sa dá využiť v plnej miere len vtedy, ak služby tiesňovej komunikácie a vnútroštátne systémy stredísk tiesňového volania dokážu uplatniť možnosti technologického pokroku. Na tento cieľ je potrebné, aby všetky členské štáty zaviedli siete prepojených stredísk tiesňového volania založené výhradne na IP s cieľom zabezpečiť redundanciu systémov a, čo je najdôležitejšie, účinné spracúvanie všetkých druhov tiesňovej komunikácie – volaní, textovej komunikácie v reálnom čase, úplných konverzačných služieb.

Hlavné zistenia:

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

³⁵ 91/396/EHS: rozhodnutie Rady z 29. júla 1991 o zavedení jednotného európskeho čísla tiesňového volania (Ú. v. ES L 217, 6.8.1991).

- Podiel tiesňových volaní na jednotné európske číslo tiesňového volania 112 predstavoval 56 % zo všetkých tiesňových volaní – z celkového počtu 267 miliónov tiesňových volaní uskutočnených v EÚ bolo 150 miliónov volaní na číslo 112. Odhaduje sa, že 2,3 milióna tiesňových volaní uskutočnili koncoví používatelia roamingu, pričom 1,5 milióna z týchto volaní bolo na číslo 112.
- Lokalizácia volajúcich na základe informácií z mobilného telefónu sa v EÚ naďalej zlepšovala. Okrem 7 členských štátov, ktoré zaviedli pokročilú mobilnú lokalizáciu prostredníctvom projektu HELP112 II financovaného Komisiou, zaviedli v roku 2020 lokalizačné riešenie aj ďalšie 4 členské štáty: Česko, Grécko, Lotyšsko a Rumunsko. Od septembra 2020 zabezpečuje 19 členských štátov, Island a Nórsko, aby ich strediská tiesňového volania mohli prijímať informácie z pokročilej mobilnej lokalizácie. Len 6 členských štátov však potvrdilo, že pri koncových používateľoch roamingu sú k dispozícii informácie o polohe získané z mobilného telefónu. Navštívené členské štáty v dôsledku obmedzení v jurisdikcii a nedostatočnej kapacity na monitorovanie nedokážu pre koncových používateľov zabezpečiť bezplatný prenos informácií o polohe volajúceho.
- Podľa odhadov by pokročilá mobilná lokalizácia mohla počas 10 rokov v EÚ zachrániť celkom viac ako 10 000 životov. Zároveň by mohla mať pozitívny vplyv³⁶ na viac ako 100 000 životov v EÚ.
- Koncoví používatelia so zdravotným postihnutím nemajú možnosť využívať plne rovnocenné prostriedky prístupu k záchranným službám, najmä pri využívaní roamingu. Keď títo koncoví používatelia nemajú možnosť zavolať na číslo 112, musia sa spoliehať na vnútroštátne roztrieštené riešenia. Tento stav je v rozpore s dostupnosťou harmonizovaného jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112 pre ostatných koncových používateľov a predstavuje významnú medzeru v dostupnosti záchranných služieb. Koncoví používatelia roamingu nemajú vždy zabezpečený prístup k záchranným službám v navštívených členských štátoch a nie sú informovaní o dostupných prístupových prostriedkoch.
- Komisia pravidelne monitoruje, či členské štáty dodržiavajú povinnosti týkajúce sa fungovania tiesňovej linky 112. Komisia na základe tohto monitorovania v júli 2019 začala konanie o nesplnení povinnosti proti niekoľkým členským štátom a naďalej pracuje na dosiahnutí plného súladu s cieľom zabezpečiť, aby občania EÚ mohli v plnej miere využívať výhody spojené s používaním tohto jednotného čísla.

Budúce opatrenia a čiastkové ciele:

- Členské štáty musia transponovať a zaviesť opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu s požiadavkami kódexu EECC, a najmä s článkom 109 o tiesňovej komunikácii a jednotnom európskom čísle tiesňového volania. Všetci koncoví používatelia vrátane koncových používateľov so zdravotným postihnutím by mali mať možnosť účinne požiadať záchranné služby o pomoc a túto pomoc dostať bez ohľadu na to, kde v Európskej únii sa nachádzajú.

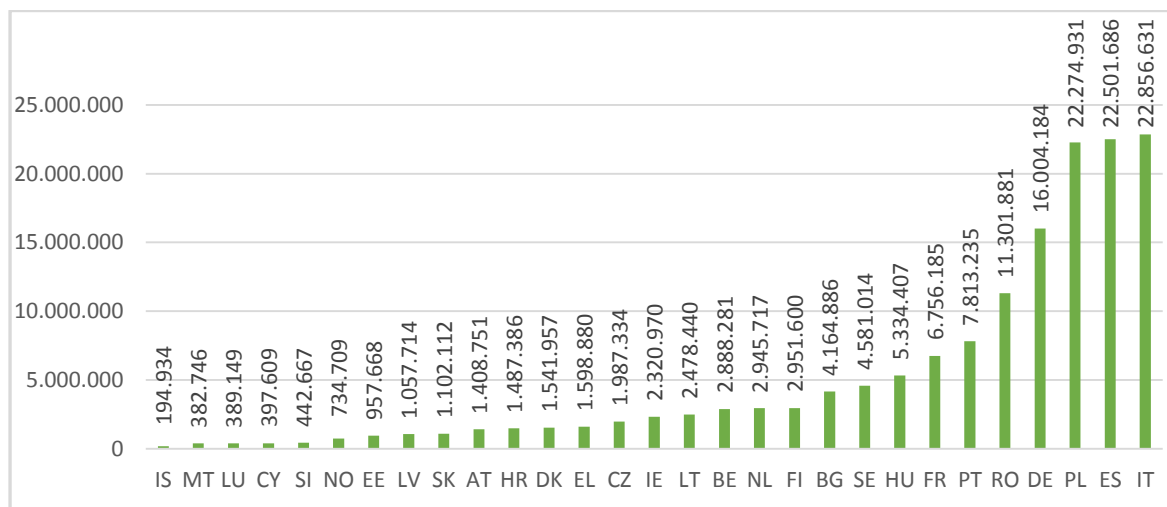
³⁶ Pozitívnym vplyvom sa myslí nižšia miera zranení vďaka rýchlejšej intervencii núdzovej pomoci, ktorá je možná vďaka presnej polohe a nájdeniu obete.

- Aby to bolo možné, členské štáty budú musieť zaviesť presnú lokalizáciu volajúcich pre všetkých koncových používateľov a rovnocenné prístupové prostriedky pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím vrátane koncových používateľov, ktorí cestujú do iného členského štátu EÚ.
- Členské štáty by mali zmodernizovať svoje systémy stredísk tiesňového volania v snahe zabezpečiť, aby boli pripravené na digitálny vek.
- Komisia zriadila expertnú skupinu pre tiesňovú komunikáciu,³⁷ ktorá má spolupracovať s členskými štátmi a podporiť ich v rámci tohto procesu. Komisia okrem toho plánuje začať štúdiu s cieľom identifikovať technické a regulačné riešenia, ktorými by sa zlepšil prístup k záchranným službám. Komisia využije nedávne skúsenosti so zriaďovaním digitálnej infraštruktúry podnietené krízou COVID-19 na uľahčenie interoperability vnútroštátnych mobilných aplikácií na sledovanie kontaktov a odosielanie varovaní. Všetkým koncovým používateľom by rovnako ako pri aplikáciách na sledovanie kontaktov malo byť umožnené používať svoje vnútroštátne tiesňové aplikácie aj v iných členských štátoch EÚ, ktoré navštívia.
- Cieľom Komisie je zabezpečiť, aby všetci občania vrátane tých, ktorí cestujú v rámci Európskej únie, mohli využívať výhody účinného prístupu k záchranným službám, a to aj prostredníctvom harmonizovaných technických riešení. Na tento účel Komisia pripravuje iniciatívu prostredníctvom delegovaného aktu na základe mandátu stanoveného v článku 109 ods. 8 kódexu EECC.

³⁷ Rozhodnutie Komisie C(2020) 1133 z 3. marca 2020, ktorým sa zriaďuje expertná skupina pre tiesňovú komunikáciu, pozri aj [Register expertných skupín Komisie a iných podobných subjektov](#).

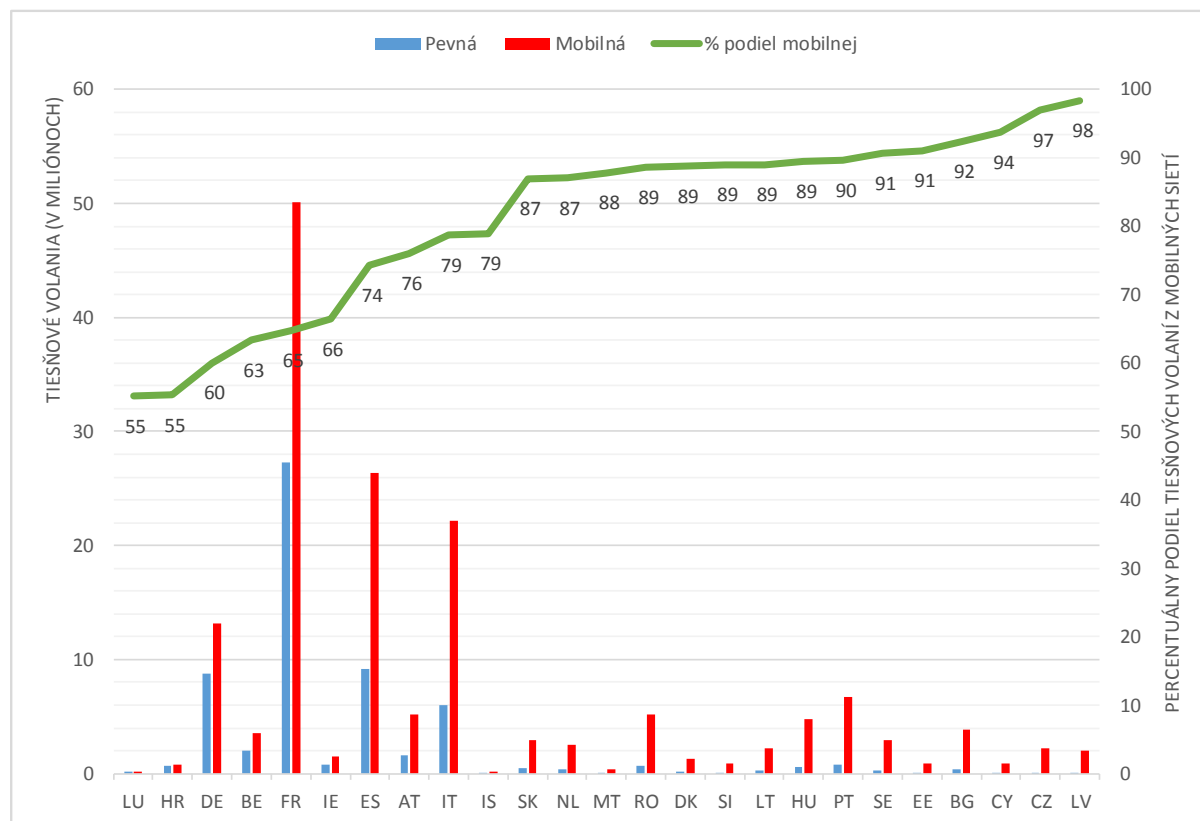
PRÍLOHA I – ŠTATISTICKÉ ÚDAJE O ÚČINNOSTI IMPLEMENTÁCIE ČÍSLA 112

Celkový počet volaní na číslo 112 v roku 2019 bol 149 928 021, pričom celkový počet tiesňových volaní bol 266 853 441.



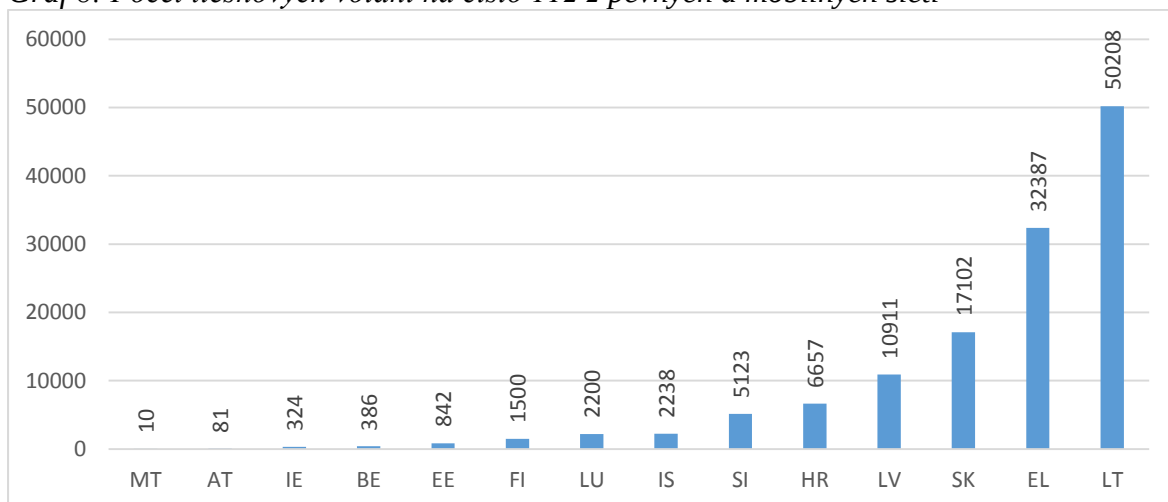
Graf 7: Počet volaní na číslo 112

Údaje o počte tiesňových volaní, ktoré sa uskutočnili počas vykazovaného obdobia v pevných a mobilných sieťach, nahlásilo 24 členských štátov³⁸.

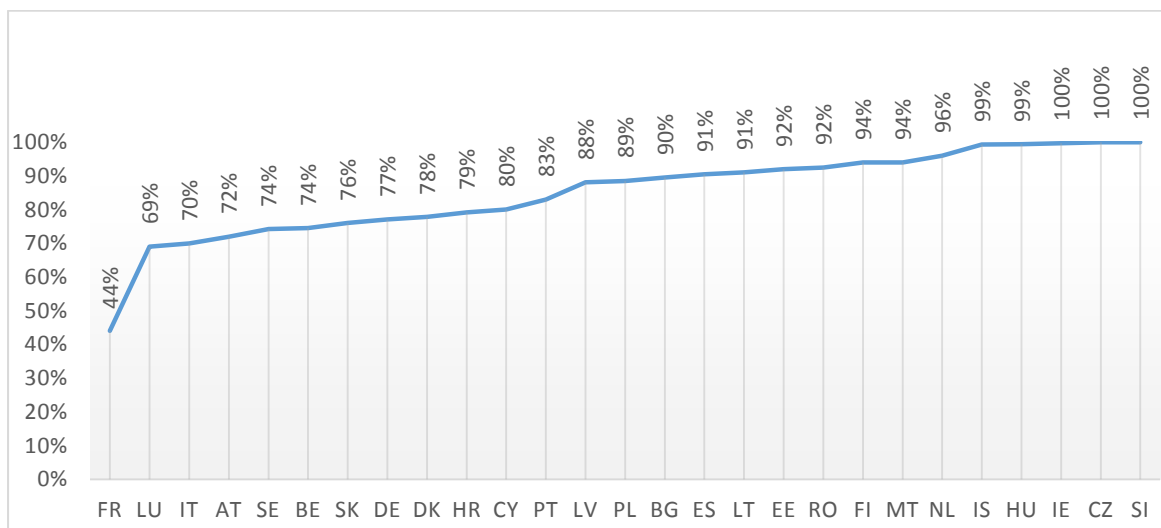


³⁸ Fínsko, Grécko a Poľsko nenahlásili žiadne údaje.

Graf 8: Počet tiesňových volaní na číslo 112 z pevných a mobilných sietí



Graf 9: Tiesňová komunikácia prostredníctvom SMS



Graf 10: Percentuálny podiel tiesňových volaní zodpovedaných do 10 s

**PRÍLOHA II – ALTERNATÍVNE PROSTRIEDKY PRÍSTUPU K ZÁCHRANNÝM SLUŽBÁM
V ČLENSKÝCH ŠTÁTOCH EÚ A KRAJINÁCH EHP**

	Funkcia dostupná
	Funkcia nedostupná

	Prístupové prostriedky	Interak tívne	Poloha používat eľa	Bez registrácie	Bezplat né	Dostupné v roamingu	Bezplatn ý roaming	Počet prístupov
AT	SMS na číslo 0800-133133							81
	fax na číslo 0800-133133							0
	e-mail							26
BE	SMS na krátke číslo							386
	aplikácia 112.be							–
	fax na číslo 112 alebo 101							–
BG	aplikácia 112 Bulgaria							424
	internetová služba							
CY	fax na číslo 1408 alebo 1409							–
	SMS na číslo 112 (iba Cyta)							–
	aplikácia							–
	e-mail polícii							–
	konverzná služba všeobecnej dostupnosti							–
CZ	SMS na číslo 112							–
	aplikácia							–
	internetový tiesňový prístup							–
	konverzná služba všeobecnej dostupnosti							–
	konverzná služba – špecializované zariadenia (pevné)							–
	e-mail							–
	fax							–
DE	fax na číslo 112 alebo 100							–
	konverzná služba							315
DK	SMS na dlhé číslo							–
	konverzná služba všeobecnej dostupnosti							–
	tiesňová aplikácia							–
EE	SMS na číslo 112							15

	Prístupové prostriedky	Interak tívne	Poloha používat eľa	Bez registrácie	Bezplat né	Dostupné v roamingu	Bezplatn ý roaming	Počet prístupov
EL	SMS na číslo 112							–
	e-mail							–
	fax na krátke číslo							–
ES	regionálna SMS na dlhé číslo							220
	regionálne tiesňové aplikácie							1 900
	špecializovaná tiesňová konverzná služba (videohovor)							100
	regionálne špecializované tiesňové konverzné služby							2 000
	špecializovaná tiesňová konverzná služba							350
	tiesňová aplikácia							50
FI	SMS na číslo 112							1 500
	aplikácia 112 Suomi							–
FR	SMS na číslo 114							10 048
	fax na číslo 114							164
	e-mail							–
	tiesňová aplikácia							5 397
	internetová aplikácia							
HR	SMS na číslo 112							17
	fax na číslo 112							0
HU	SMS na číslo 112							30 263
	aplikácia 112-SOS							
IE	SMS na číslo 112							324
	špecializovaná tiesňová konverzná služba							–
	konverzná služba všeobecnej dostupnosti							–
IT	aplikácia Flag Mii							–
	aplikácia Where ARE U							–
	policajná tiesňová aplikácia							–
LT	SMS na číslo 112							50 208
LU	SMS na číslo 112 a 113							–
	aplikácie GouvAlert a Echo 112							–
	špecializované pevné zariadenia							–
	e-mail							–
	fax na číslo 112							–

	Prístupové prostriedky	Interak tívne	Poloha používat eľa	Bez registrácie	Bezplat né	Dostupné v roamingu	Bezplatn ý roaming	Počet prístupov
LV	SMS na číslo 112							10 911
	tiesňová aplikácia							–
MT	aplikácia 112.mt							145
	internetová služba 112.mt							
	SMS na dlhé číslo							10
NL	tiesňová aplikácia							–
	internetový tiesňový prístup							–
	SMS na číslo 112							–
	špecializovaná tiesňová konverzná služba							–
	konverzná služba všeobecnej dostupnosti							–
PL	aplikácia Alarm 112							772
PT	SMS na dlhé číslo							–
	tiesňová aplikácia							–
RO	SMS na číslo 113							51
SE	SMS na číslo 112							138
	špecializované pevné zariadenia							0
	všeobecná konverzná služba							video: 325, text: 328
SI	SMS na číslo 112							5 123
SK	SMS na číslo 112							17 102
	aplikácia 155.sk							141
IS	SMS na číslo 112							2 238
	aplikácie 112 Döff a SOS Iceland							50
NO	SMS na číslo 112							–