



Briselē, 15.12.2020.
COM(2020) 808 final

KOMISIJAS ZIŅOJUMS EIROPAS PARLAMENTAM UN PADOMEI

**par vienotā Eiropas neatliekamās palīdzības dienesta numura “112” ieviešanas
efektivitāti**

1. IEVADS

Šajā ziņojumā saskaņā ar Eiropas Elektronisko sakaru kodeksa (*EECC*)¹ 109. panta 4. punktu ir izvērtēta vienotā Eiropas neatliekamās palīdzības dienesta numura “112” ieviešanas efektivitāte. Ziņojuma pamatā ir dalībvalstu un divu EEZ valstu — Islandes un Norvēģijas — sniegtās atbildes Komunikāciju komitejai (*COCOM*)² iesniegtajā anketā³ par ārkārtas gadījuma saziņas un Eiropas neatliekamās palīdzības dienesta numura “112” ieviešanu. Šādus datus Komisijas dienesti ievāca četrpadsmito reizi kopš 2007. gada.

Saskaņā ar *EECC* 109. panta 4. punktu Komisijai līdz 2020. gada 21. decembrim un katrus divus gadus pēc tam jāiesniedz Eiropas Parlamentam un Padomei ziņojums par vienotā Eiropas neatliekamās palīdzības dienesta numura “112” ieviešanas efektivitāti.

Datu vākšanas pamatā bija konkrēti jautājumi, kas tika izmantoti, lai novērtētu ES tiesību aktu prasību īstenošanas līmeni un valstu ārkārtas izsaukumu centrāļu (ĀIC) sistēmu uzlabošanu. Kvantitatīvo datu (piemēram, uz numuru “112” saņemto neatliekamās palīdzības izsaukumu skaita) pārskata periods ir no 2019. gada 1. janvāra līdz 2019. gada 31. decembrim. Novērtējot sistēmas pieejamību (piemēram, zvanītāja atrašanās vietas noteikšanas risinājuma, lietotnes ieviešanu utt.), šajā ziņojumā ir atspoguļota jaunākā pieejamā informācija. Dalībvalstis un *COCOM* novērotāji no kandidātvalstīm un EEZ valstīm 2020. gada 10. jūnijā tika aicināti iesniegt atbildes līdz 2020. gada 4. septembrim.

Dalībvalstis tika aicinātas izstrādāt mērīšanas instrumentus vairāku rādītāju novērošanai, lai sniegtu precīzus datus par to “112” sistēmu darbību. Visā ziņojumā, ja saistībā ar kvalitatīvo vai kvantitatīvo novērtējumu kādas dalībvalstis nav minētas, tas nozīmē, ka attiecīgie dati Komisijas dienestiem netika iesniegti. Detalizēti statistikas dati ir sniegti šā ziņojuma pielikumos.

2. IZSAUKUMI UZ NUMURU “112”

Galalietotāji ES 2019. gadā zvanīja uz vienoto Eiropas neatliekamās palīdzības dienesta numuru “112” gandrīz 150 miljonus reižu. Lai gan izsaukumu skaits uz numuru “112” saglabājās iepriekšējā gada līmenī⁴, kopējais neatliekamās palīdzības izsaukumu skaits samazinājās par 4,5 % līdz 267 miljoniem. No visiem neatliekamās palīdzības izsaukumiem 56 % bija izsaukumi uz numuru “112”.

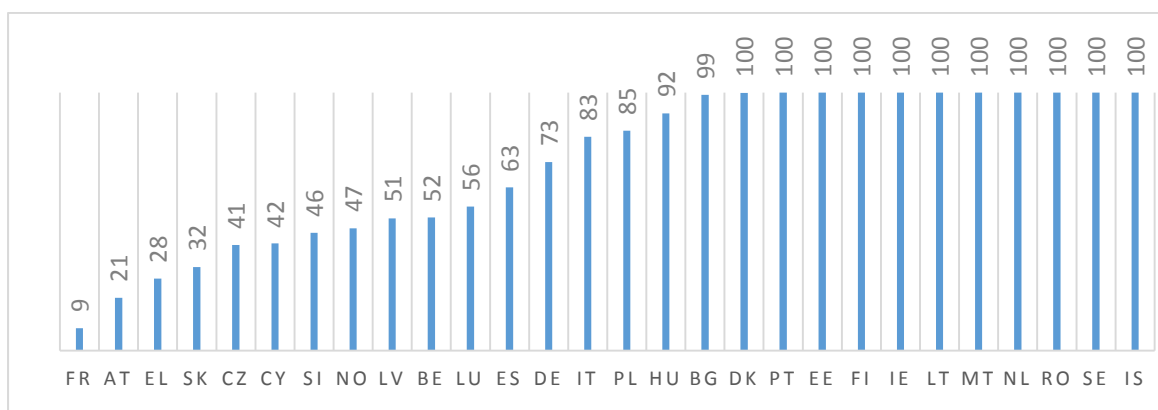
“112” ir vienotais neatliekamās palīdzības dienesta numurs Dānijā, Igaunijā, Somijā, Maltā, Nīderlandē, Portugālē, Rumānijā, Zviedrijā un — no EEZ valstīm — Islandē. Tomēr šajās valstīs tiek veikti tikai 20 % no visiem ES izsaukumiem uz numuru “112”. Lielākā daļa izsaukumu uz numuru “112” tiek veikti dalībvalstīs, kurās joprojām tiek izmantoti valsts numuri. Šajās dalībvalstīs vienotā Eiropas neatliekamās palīdzības dienesta numura izmantošana ievērojami atšķiras — no 9 % gadījumu Francijā līdz 99 % Bulgārijā.

¹ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2018/1972 (2018. gada 11. decembris) par Eiropas Elektronisko sakaru kodeksa izveidi (OV L 321, 17.12.2018., 36. lpp.).

² Komunikāciju komiteja, kas izveidota, pamatojoties uz *EECC* 118. pantu.

³ *COCOM*20-19.

⁴ No atsaucē gada datiem tika atskaitīti Apvienotajā Karalistē veiktie izsaukumi.



1. attēls. Uz numuru “112” veikto izsaukumu procentuālā daļa

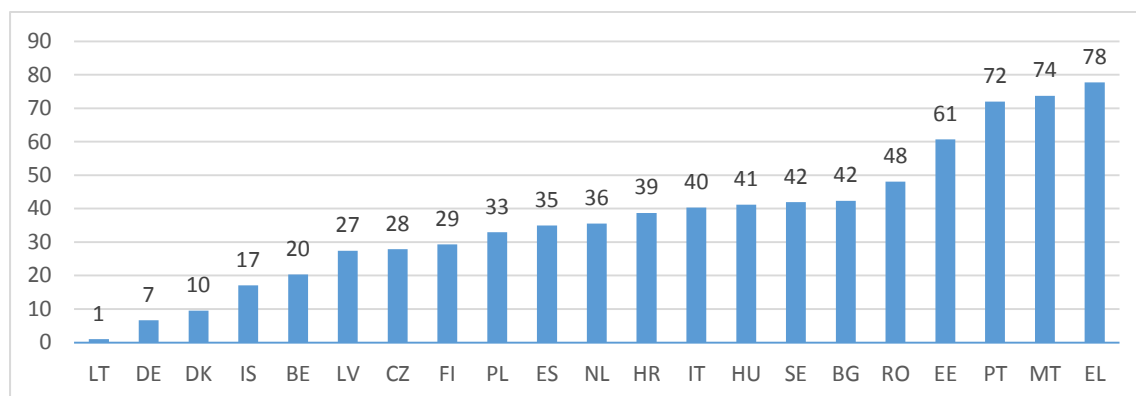
Tas, cik daudz izsaukumu tiek veikti uz numuru “112”, ir atkarīgs no galalietotāju informētības līmeņa par numura “112” pieejamību, kā arī no tā, vai līdztekus pastāv valsts “vēsturiskie” numuri. Dalībvalstīs, kurās joprojām ir valsts numuri, numura “112” izmantošana ir atkarīga no ĀIC sistēmas organizācijas efektivitātes.

Valstīs, kurās katram neatliekamās palīdzības dienestam ir sava ĀIC, būtu jānodrošina, ka uz numuru “112” veiktos izsaukumus efektīvi pārsūta un tos apstrādā vispiemērotākais neatliekamās palīdzības dienests. Mūsdienīga valsts ĀIC sistēmu ieviešana ļauj savienoti un vairāk nekā pietiekamā apmērā apkalpot gan “112” izsaukumus, gan uz valsts numuriem saņemtos izsaukumus, vienlaikus nodrošinot piekļuvi visiem attiecīgajiem neatliekamās palīdzības dienestiem. Šādām sistēmām būtu jāievieš maršrutēšanas funkcija, kas atbilst pašreizējai tehnoloģiju attīstībai un kas nodrošina, ka visu ārkārtas gadījuma saziņu — izsaukumus pa tālruni, teksta vai video veidā saņemtos izsaukumus, tostarp tos, kuri saņemti caur no tīkla neatkarīgiem elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējiem, — apstrādā vispiemērotākā ĀIC un vispiemērotākais neatliekamās palīdzības dienests.

No mobilajiem tālruņiem veikto izsaukumu skaits ievērojami pārsniedza izsaukumu skaitu no fiksētajiem tālruņiem. Vidēji 73 % izsaukumu tika veikti no mobilajiem tālruņiem. Tomēr mobilo tālruņu izmantošana saziņai ārkārtas gadījumos dažādās dalībvalstīs ievērojami atšķiras — no 55 % gadījumu Horvātijā un Luksemburgā līdz 97 % gadījumu Čehijā un 98 % Latvijā.

Pieaugošā mobilo tālruņu, jo īpaši viedtālruņu, izplatība liecina par to, ka ir svarīgi mobilajos tīklos nodrošināt nepārtrauktu piekļuvi neatliekamās palīdzības dienestiem. Tas arī nozīmē, ka arvien lielākais datu un iezīmju apjoms, ko iegūst gan no tīkla, gan no galalietotāja mobilā tālruņa, varētu saziņu ārkārtas gadījumos padarīt efektīvāku (piemēram, nosakot zvanītāja atrašanās vietu, nodrošinot galalietotājiem ar invaliditāti izsaukumus teksta veidā un videoizsaukumus, ļaujot noteikt atrašanās vietu vertikālajā asī (z asī) un nodrošinot citus kontekstuālus datus).

Nepamatoto izsaukumu⁵ skaita attiecība pret visu neatliekamās palīdzības izsaukumu skaitu dažādās dalībvalstīs⁶ joprojām ievērojami atšķiras, un Grieķijā tā ir visaugstākā — 78 %. Dažas dalībvalstis neatļauj izsaukumus no tālruņiem bez SIM kartes, lai samazinātu nepamatotu izsaukumu risku, kas potenciāli var noslogot ĀIC sistēmu. Tomēr lielākajā daļā dalībvalstu (19)⁷ un Islandē ir noteikts, ka piekļuve neatliekamās palīdzības dienestiem no tālruņiem bez SIM kartes ir obligāti jānodrošina.



2. attēls. Nepamatoti izsaukumi uz neatliekamās palīdzības dienestu numuriem (%)

Saskaņā ar *EECC* 109. pantu dalībvalstis var atļaut izmantot citus ārkārtas gadījuma saziņas līdzekļus, kas nav zvani uz numuru “112”. Pašlaik dalībvalstis kā alternatīvu piekļuves līdzekli, kas pieejams visiem galalietotājiem, izmanto SMS un lietotņu paziņojumus.

13 dalībvalstis un Islande ir atļāvušas visiem galalietotājiem⁸ saziņai ārkārtas gadījumos izmantot SMS. 10 dalībvalstīs⁹ un Islandē ārkārtas SMS tiek nosūtīta uz numuru “112”. Atkarībā no tā, cik aktīvi tiek popularizēts šāds ārkārtas gadījuma saziņas veids, SMS izmantošana ārkārtas gadījuma saziņai ievērojami atšķiras — no dažiem gadījumiem līdz desmitiem tūkstošu gadījumu. Deviņas dalībvalstis un Islande apstiprina, ka ārkārtas SMS nosūtīšana tiek nodrošināta bez maksas.

Papildus iespējai piekļūt neatliekamās palīdzības dienestiem, zvanot uz numuru “112”, 14 dalībvalstīs¹⁰ un Islande ir valsts vai reģionālā mērogā ieviesušas lietotnes, kas pieejamas visiem galalietotājiem¹¹ un nodrošina ārkārtas gadījuma saziņu. Šie piekļuves līdzekļi atkarībā no to uzbūves ļauj galalietotājiem sniegt papildu informāciju ĀIC un, iespējams, sniedz no mobilā tālruņa iegūtu informāciju par atrašanās vietu vai nodrošina tekstuālu saziņu

⁵ Nepamatoti izsaukumi ir izsaukumi, pēc kuriem ĀIC vai neatliekamās palīdzības dienesti neiesaistās un nesniedz palīdzību. Par nepamatotiem neuzskata izsaukumus, kuros ziņo par ārkārtas situāciju, saistībā ar ko ĀIC jau ir iesaistījies vai nodrošinājis palīdzību, un kuri tādējādi neved pie atsevišķas iesaistes vai palīdzības sniegšanas.

⁶ Informāciju par nepamatotiem izsaukumiem sniedza 20 dalībvalstis un Islande.

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

⁸ Dažās dalībvalstīs SMS saziņa tiek nodrošināta tikai galalietotājiem ar invaliditāti, kā norādīts 8. iedaļā.

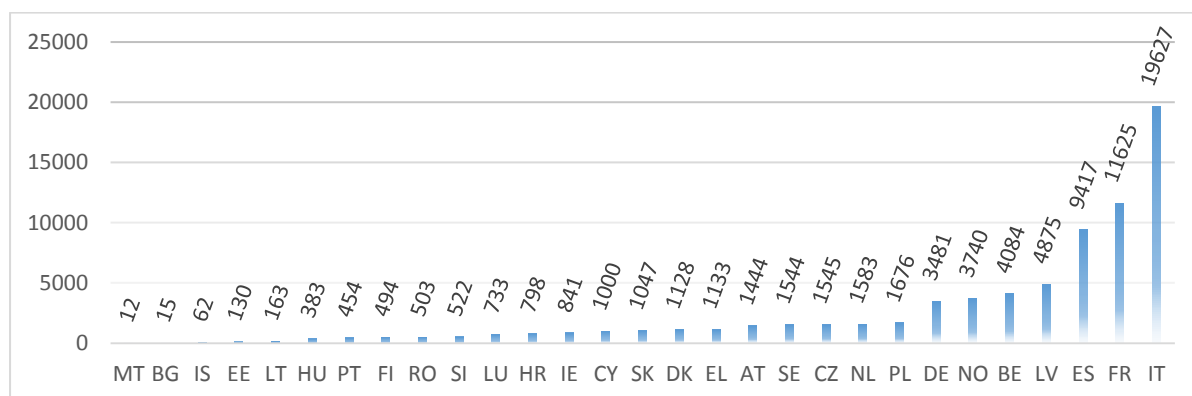
⁹ EE, EL, FI, HR, IE, IS, LT, LU, LV, SI, SK.

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

¹¹ Dažās dalībvalstīs saziņa caur lietotni tiek nodrošināta tikai galalietotājiem ar invaliditāti, kā norādīts 8. iedaļā.

ar ĀIC. Beļģija un Polija apstiprināja, ka datplūsmai, ko rada neatliekamās palīdzības lietotne, piemēro nulles likmi.

Ja noticis negadījums, eZvana izsaukumi no automobiļiem, kas spēj veikt neatliekamās palīdzības izsaukumu uz numuru “112”, ir pienācīgi jānovirza uz vispiemērotāko ĀIC. Dalībvalstīm bija jānodrošina, ka to ĀIC sistēma ir gatava saņemt eZvana izsaukumus no 2017. gada 1. oktobra¹². No 2018. gada 31. marta automobiļu ražotājiem¹³ ir jāuzstāda “112” izsaukšanai paredzēta transportlīdzekļa eZvana sistēma visos jauno tipu transportlīdzekļos M1 (pasažieru automobiļu) un N1 (vieglo kravas automobiļu) kategorijā.



3. attēls. ES veikto eZvana izsaukumu skaits

Tā kā piemērojamā regula attiecas tikai uz jauniem transportlīdzekļu tipiem, kuriem jāveic tipa apstiprināšanas process, tātad ne uz visiem jaunbūvētajiem transportlīdzekļiem, sagaidāms, ka tās ietekme būs jūtama tikai tad, kad pieaugs jaunu transportlīdzekļu skaits ceļu satiksmē. 27 dalībvalstu, Islandes un Norvēģijas paziņotie dati liecina, ka eZvana sistēma ir sekmīgi ieviesta.

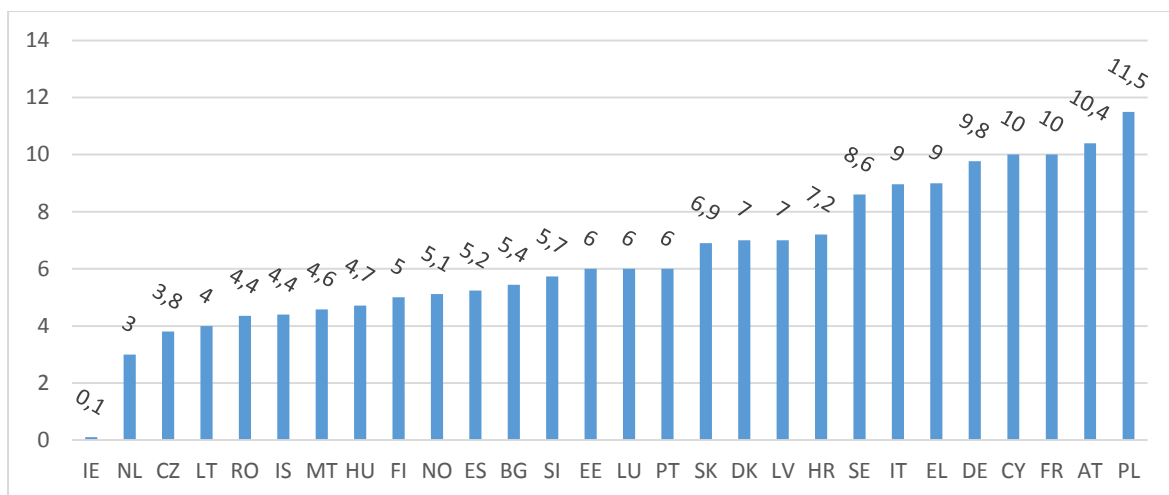
3. ATBILDES LAIKS¹⁴

21 dalībvalsts, Islande un Norvēģija ziņoja, ka vidējais atbildes laiks, kas vajadzīgs, lai sazinātos ar neatliekamās palīdzības dienestiem, ir mazāks par 10 sekundēm. Tikmēr uz vismaz 90 % izsaukumu 10 sekunžu laikā tiek atbildēts 12 dalībvalstīs un Islandē.

¹² Lēmums Nr. 585/2014/ES, kas pieņemts 2014. gada 3. jūnijā, paredz līdz 2017. gada 1. oktobrim obligāti ieviest nepieciešamo ārkārtas izsaukumu centrāļu (ĀIC) infrastruktūru, kas vajadzīga uz numuru “112” veikto eZvana izsaukumu saņemšanai un apstrādei ES, saskaņā ar Deleģētajā regulā (ES) Nr. 305/2013 noteiktajām specifikācijām.

¹³ Regula (ES) 2015/758 nosaka vispārējas prasības transportlīdzekļu EK tipa apstiprināšanai attiecībā uz “112” izsaukšanai paredzētajām transportlīdzekļa eZvana sistēmām un “112” izsaukšanai paredzētajām transportlīdzekļa eZvana sistēmām, sastāvdaļām un atsevišķām tehniskām vienībām.

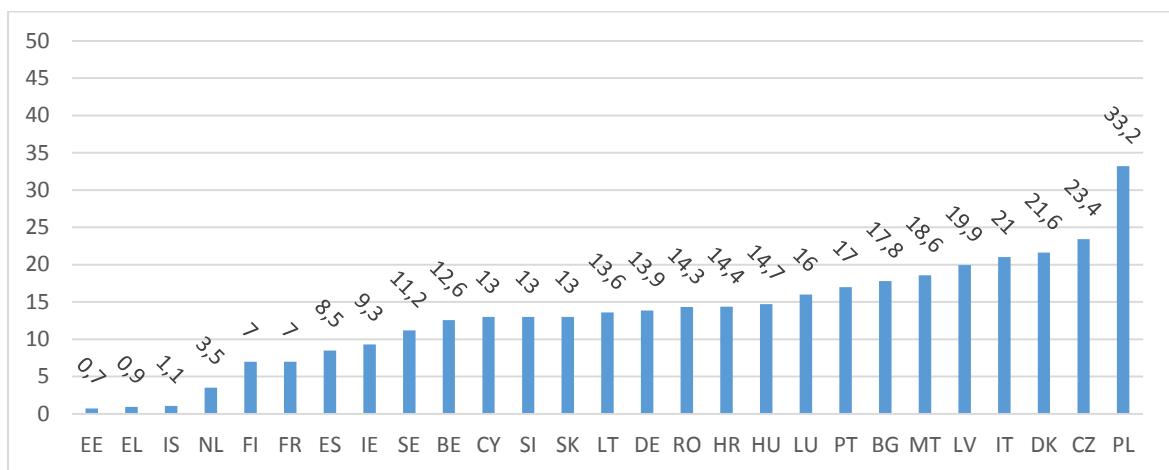
¹⁴ Laiks no brīža, kad neatliekamās palīdzības izsaukums ienāk 1. posma ĀIC komutatorā, līdz brīdim, kad uz izsaukumu atbild ĀIC operators (cilvēks).



4. attēls. Vidējais atbildes laiks uz neatliekamās palīdzības izsaukumiem (sekundēs)

4. PĀRTRAUKTO IZSAUKUMU SKAITS

Par izsaukumiem, kas ienāk ĀIC komutatoros, bet tiek izbeigti, pirms ir saņemta operatora (cilvēka) atbilde, ziņoja 26 respondenti¹⁵. Pārtraukto izsaukumu iemesls var būt tīkla problēmas, tīkla pārslogotība ar zvaniem, tehniski bojājumi, nepietiekama apkalpošanas jauda, zvanītāja atvienošanās (iespējams, zvanot kļūdas dēļ) utt. Netīši zvani un zvanītāju atvienošanās nav ĀIC sistēmas operatoru kontrolē, turpretī apkalpošanas jaudas trūkums norāda uz valsts ĀIC sistēmas nespēju pienācīgi atbildēt uz izsaukumiem, kas saņemti uz numuru “112”, un tos apstrādāt.



5. attēls. Uz neatliekamās palīdzības dienestu numuriem veikto pārtraukto izsaukumu skaits

Lai gan galalietotāju uzvedība un tīkla problēmas ietekmē atbildes laiku un pārtraukto izsaukumu skaitu, izšķiroša nozīme neatliekamās palīdzības izsaukumu un ārkārtas gadījuma saziņas efektīvā apstrādē ar alternatīviem piekļuves līdzekļiem ir valsts ĀIC sistēmas organizācijai un spējām. ĀIC dublēšanas prasības galu galā nodrošinātu ĀIC sistēmas

¹⁵ Austrija un Norvēģija šādus datus nesniedza.

noturību. Liela mēroga ārkārtas situācijas — dabas katastrofas, teroristu uzbrukumi un nesēnā Covid-19 uzliesmojuma krīze — parāda, ka ir svarīgi izpildīt dublēšanas prasības, kas nodrošina iespēju ārkārtas gadījuma saziņas plūsmu novirzīt uz citām sistēmā savienotām ĀIC. Lai izmantotu tehnoloģiju attīstību, vairākās ES dalībvalstīs tiek izvērsti savienotu ĀIC tīkli, kas pilnībā balstīti uz IP, lai nodrošinātu resursu efektīvu izmantošanu un — pats svarīgākais — lai visi neatliekamās palīdzības izsaukumi tiktu efektīvi apstrādāti.

5. ZVANĪTĀJA ATRAŠANĀS VIETAS INFORMĀCIJAS NEPIEEJAMĪBA

Universālā pakalpojuma direktīvas (UPD)¹⁶ 26. panta 5. punktā ir noteikts elektronisko sakaru operatoru pienākums izsaucēja atrašanās vietas informāciju darīt pieejamu, līdzko izsaukums sasniedz iestādi, kura apstrādā neatliekamās palīdzības izsaukumu. Saskaņā ar EECC 109. pantu no 2020. gada 21. decembra ir obligāti jānodrošina, ka vispiemērotākajai ĀIC ir pieejama ne tikai no tīkla iegūta, bet arī no mobilā tālruņa iegūta¹⁷ precīzāka atrašanās vietas informācija.

Lielākajā daļā ziņotāju dalībvalstu¹⁸ mazāk nekā 5 % izsaukumu ir tādi, kuros nav pieejama no tīkla iegūta informācija par zvanītāja atrašanās vietu. Ziņojumi liecina, ka zvanītāja atrašanās vietas informāciju biežāk neizdodas sniegt Ungārijā (9 % izsaukumu), Itālijā (10 %), Spānijā (12 %), Polijā (13,5 %) un Latvijā (21 %).

No mobilā tālruņa iegūtas atrašanās vietas informācijas pieejamība ir atkarīga no tā, ciklā šāda iespēja ir ieviesta. Dažās dalībvalstīs progresīvas mobilās lokācijas (AML) risinājums¹⁹ tiek izmantots abās divās populārākajās mobilajās operētājsistēmās — *Android* un *iOS* — vai tikai vienā no tām. Tādēļ ir iespējams, ka, lai gan valsts ĀIC sistēma ir modernizēta, lai saņemtu AML datus, joprojām līdz pat 60–70 % izsaukumu šī ļoti precīzā atrašanās vietas informācija netiek saņemta²⁰. Papildus tādu galalietotāju atrašanās vietas noteikšanai, kuri zvana uz numuru “112”, dalībvalstis varētu nodrošināt AML izmantošanu *Android* tālruņos arī ārkārtas gadījuma saziņai ar SMS. *Apple iOS* šī funkcija vēl nav pieejama.

Galalietotāji, kas apmeklē citas dalībvalstis un izmanto viesabonēšanu, ārkārtas situācijā var būt neaizsargātāki, jo viņi var nespēt precīzi aprakstīt savu atrašanās vietu. Lai gan AML risinājumi ir ieviesti 19 dalībvalstīs, kā arī Islandē un Norvēģijā, tikai 6 dalībvalstis apstiprināja, ka no mobilā tālruņa iegūta atrašanās vietas informācija ir pieejama par galalietotājiem, kas izmanto viesabonēšanu. Visas dalībvalstis norāda, ka tās nevar nodrošināt, ka vietējais operators no galalietotāja neiekasēs maksu par no mobilā tālruņa iegūtās zvanītāja atrašanās vietas informācijas pārraidīšanu. Tas skaidrojams ar tiesību normu ierobežojumiem un uzraudzības spēju trūkumu.

¹⁶ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2002/22/EK (2002. gada 7. marts) par universālo pakalpojumu un lietotāju tiesībām attiecībā uz elektronisko sakaru tīkliem un pakalpojumiem (OV L 108, 24.4.2002., 51. lpp.).

¹⁷ No tīkla iegūtas atrašanās vietas informācijas precizitāte var svārstīties no 50 m līdz 40 000 m, savukārt no mobilā tālruņa atrašanās vietu var noteikt ar daudz lielāku precizitāti — līdz 5 m.

¹⁸ Attiecīgos datus iesniegušas 22 dalībvalstis.

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

²⁰ Igaunijā tā notiek 70 % izsaukumu, Rumānijā — 60 %, Zviedrijā — 45 %, Īrijā — 43 %, Maltā — 36 %, Norvēģijā — 30 % un Lietuvā — 14 % izsaukumu.

Viedtālrunu lielā izplatība nes labumu tādā ziņā, ka tā uzlabo ārkārtas gadījuma saziņas efektivitāti, jo ir pieejama precīza informācija par zvanītāja atrašanās vietu. Eiropas Komisijas finansētajā projektā *HELP112 II*, kas paredzēts *AML* ieviešanai 7 dalībvalstīs, aplēsts, ka 10 gadu perspektīvā *AML* risinājumi ES kopumā varētu izglābt 8620 līdz 10 530 dzīvību. *AML* varētu arī pozitīvi ietekmēt²¹ no 88 360 līdz 104 640 cilvēku dzīvi ES. Lai gūtu šos ieguvumus, *AML* būtu pilnā mērā jāievieš visās ES dalībvalstīs un cita starpā arī bez maksas jānodrošina precīza zvanītāja atrašanās vietas informācija par viesabonēšanu izmantojošajiem galalietotājiem, kuri veic aptuveni 1 % no visiem neatliekamās palīdzības izsaukumiem ES.

6. ZVANĪTĀJA ATRAŠANĀS VIETAS INFORMĀCIJAS PRECIZITĀTE UN UZTICAMĪBA

UPD 26. panta 5. punktā ir noteikts, ka dalībvalstīm ir jānosaka zvanītāja atrašanās vietas informācijas precizitātes un uzticamības kritēriji. Papildus tīkla risinājumiem, ko izmanto saskaņā ar UPD, *EECC* 109. panta 6. punktā ir noteikts dalībvalstu pienākums nodrošināt, ka vispiemērotākajai ĀIC tiek sniegta gan no tīkla iegūta, gan arī no mobilā tālruņa iegūta atrašanās vietas informācija. Dalībvalstīm būs jāturpina noteikt zvanītāja atrašanās vietas informācijas precizitātes un uzticamības kritērijus, ja tas būs nepieciešams pēc apspriešanās ar Eiropas Elektronisko sakaru regulatoru iestādi (*BEREC*). Komisija ir pieņēmusi Deleģēto regulu (ES) 2019/320²², kuras mērķis ir atbalstīt *EECC* noteiktos politikas mērķus. Tajā kā tirgus piekļuves nosacījums viedtālrunu ražotājiem izvirzīta prasība nodrošināt, ka ārkārtas gadījuma saziņā tiek nodrošināti vismaz no ES *Galileo* sistēmas iegūtie globālās navigācijas satelītu sistēmu (*GNSS*) dati un Wi-Fi dati. Tas ļauj ar pienācīgu un lietderīgu precizitāti noteikt, kur atrodas viedtālrunis un līdz ar to arī persona, kas to izmanto. Minēto regulu piemēro no 2022. gada 17. marta.

No tīkla iegūta atrašanās vietas informācija

Visās dalībvalstīs, kā arī Islandē un Norvēģijā *fiksētajos tīklos* veikto izsaukumu gadījumā zvanītāja atrašanās vietu norāda pēc zvanītāja iekārtas uzstādīšanas adreses vai zvanītāja ielas/pasta/rēķinu adreses.

Visas dalībvalstis ziņoja, ka *mobilaajos tīklos* veikto izsaukumu gadījumā atrašanās vietu norāda kā šūnas/sektora identifikatoru, kas nodrošina ĀIC operatoram pārraidīto datu augstu uzticamību. Paziņotā precizitāte ir no 500 m līdz 40 km atkarībā no tīkla blīvuma, t. i., atkarībā no atrašanās pilsētas vai lauku apvidū. Precīzāki uz mobilo sakaru tīklu balstīti atrašanās vietas noteikšanas risinājumi ir sinhronizācijas apstēdze, aprites laiks vai sektora identifikators. Šīs atrašanās vietas noteikšanas metodes ievērojami uzlabo no tīkla iegūtās atrašanās vietas informācijas precizitāti — dažos gadījumos līdz pat 50 metriem.

No mobilā tālruņa iegūtos datus balstīti atrašanās vietas noteikšanas risinājumi

²¹ Pozitīva ietekme nozīmē mazāku traumu skaitu, pateicoties ātrākai ārkārtas palīdzības sniegšanai, ko nodrošina cietušā precīzas atrašanās vietas noteikšana un atrašana.

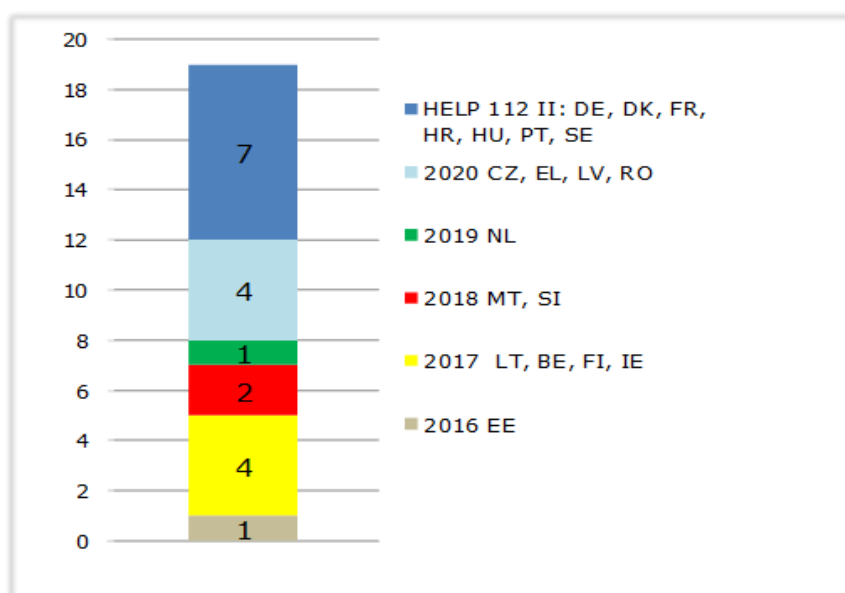
²² Komisijas Deleģētā regula (ES) 2019/320 (2018. gada 12. decembris), ar ko Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2014/53/ES papildina attiecībā uz minētās direktīvas 3. panta 3. punkta g) apakšpunktā minēto pamatprasību piemērošanu, lai nodrošinātu zvanītāja atrašanās vietas noteikšanu ārkārtas gadījumu saziņā no mobilajām ierīcēm (OV L 55, 25.2.2019., 1.–3. lpp.).

Attiecībā uz atrašanās vietas noteikšanas risinājumiem, kam izmanto no mobilā tālruņa iegūtu informāciju, dalībvalstis ziņoja par diviem turpmāk aprakstītajiem īstenošanas veidiem.

a) Progresīvas mobilās lokācijas (AML) risinājums

AML var uzlabot precizitāti pat 4000 reižu un nodrošināt precizitāti līdz mazāk nekā 100 m²³. Risinājums neignorē šūnas identifikatora atrašanās vietu, uz ko norāda tīkls, bet papildina to ar GNSS vai Wi-Fi atrašanās vietas informāciju, kas iegūta no mobilā tālruņa. Lai nodrošinātu GNSS datu, īpaši no ES satelītnavigācijas sistēmas *Galileo* iegūto datu, izmantošanu ES iedzīvotāju labā, Eiropas Komisija 2018. gada novembrī parakstīja un izsludināja no mobilā tālruņa iegūtos datus balstītu AML risinājumu ieviešanas projektu ar nosaukumu *HELP112 II*. Uzvarēja konsorcijs, kurā piedalījās septiņas dalībvalstis, proti, Horvātija, Dānija, Francija, Vācija, Ungārija, Portugāle un Zviedrija. Projekts tika sekmīgi pabeigts 2020. gada augustā.

Papildus septiņām dalībvalstīm, kas piedalījās projektā *HELP112 II*, 2020. gadā risinājumu ieviesa vēl četras dalībvalstis — Čehija, Grieķija, Latvija un Rumānija. No 2020. gada septembra 19 dalībvalstis, Islande un Norvēģija nodrošina, ka to ĀIC sistēma spēj izmantot AML.



6. attēls. AML ieviešana dalībvalstīs

b) Atrašanās vietas informācijas iegūšana no mobilā tālruņa, izmantojot neatliekamās palīdzības lietotni

Valsts vai reģionālā mērogā ieviestas neatliekamās palīdzības lietotnes, izmantojot viedtālruņa GNSS vai Wi-Fi funkciju, ļauj sniegt zvanītāja atrašanās vietas informāciju, kas ir precīzāka nekā tā, ko sniedz no tīkla iegūtos datus balstīti risinājumi.

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

Tomēr šādu lietotņu gadījumā atšķirībā no *AML* risinājumiem ir nepieciešama iepriekšēja iedzīvotāju rīcība, proti, tās ir nepieciešams lejupielādēt. Atrāšanās vietas datu nosūtīšana ir iespējama tikai tad, kad datu savienojums ir aktīvs.

7. VIDĒJAIS LAIKS, KAS “112” OPERATORAM VAJADZĪGS, LAI SAŅEMTU ZVANĪTĀJA ATRĀSNĀS VIETAS INFORMĀCIJU

UPD 26. panta 5. punktā noteikts, ka informācija par zvanītāja atrāšanās vietu iestādei, kas apkalpo neliekamās palīdzības izsaukumus, tiek sniegta nekavējoties.

Komisija regulāri uzrauga, kā dalībvalstis pilda šos pienākumus. Šīs uzraudzības rezultātā Komisija 2019. gada jūlijā sāka pārkāpuma procedūras pret Horvātiju un Grieķiju, jo netika savlaicīgi nodrošināta zvanītāja atrāšanās vietas informācija. Kopš tā laika šīs dalībvalstis ir risinājušas Komisijas norādītās problēmas.

Visas dalībvalstis ziņoja, ka, pateicoties datu eksporta (“push”) sistēmas vai datu automātiskās izvilkšanas (“pull”) sistēmas ieviešanai, *no tīkla iegūtā informācija par zvanītāja atrāšanās vietu* tiek sniegta gandrīz momentāni (līdz 10 sekunžu laikā).

No mobilā tālruņa iegūtos datus balstītas atrāšanās vietas noteikšanas tehnoloģijas savas raksturīgās uzbūves dēļ, iegūstot vajadzīgos atrāšanās vietas parametrus no GNSS vai Wi-Fi signāliem, ir atkarīgas no mobilo tālrunu ātruma. Pēc 15 dalībvalstu paziņotajiem datiem tika apstiprināts, ka no mobilā tālruņa iegūtā atrāšanās vietas informācija var tikt sniegta gandrīz momentāni vai līdz 20 sekunžu laikā.

Saskaņā ar *EECC* 109. panta 6. punktu dalībvalstis ir atbildīgas par to, lai vispiemērotākajai ĀIC bez kavēšanās ir pieejama gan no tīkla iegūta, gan arī no mobilā tālruņa iegūta informācija par zvanītāja atrāšanās vietu.

8. PIEKĻUVE NEATLIEKAMĀS PALĪDZĪBAS DIENESTIEM ES VIESABONĒŠANAS GADĪJUMĀ

Visas dalībvalstis ziņoja, ka viesabonēšanas zvanu gadījumā tiek nodrošināta piekļuve “112” un zvanītāja atrāšanās vietas informācijai, kas iegūta no tīkla.

Informāciju par to, cik izsaukumu uz numuru “112” veic galalietotāji, kuri izmanto viesabonēšanu, sniedza 11 dalībvalstis²⁴ un Islande. Šajās dalībvalstīs veikta viena trešdaļa no neatliekamās palīdzības izsaukumiem uz numuru “112”. Pamatojoties uz šiem datiem, var ekstrapolēt, ka 1,09 % no visiem izsaukumiem uz numuru “112” veic viesabonēšanas galalietotāji; kopā ES tie ir aptuveni 1,5 miljoni izsaukumu uz numuru “112”.

Dalībvalstīs, kurās joprojām izmanto valsts neatliekamās palīdzības dienestu numurus, viesabonentu var zvanīt arī uz šiem numuriem. Lai gan 5 dalībvalstu paziņotie dati neļauj izdarīt pilnīgi pārliecinošus secinājumus²⁵, tiek lēsts, ka galalietotāji, kuri izmanto

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

²⁵ Piemēram, Itālijā ES viesabonentu veikto izsaukumu uz valsts numuriem (169 681) ir būtiski vairāk nekā izsaukumu uz numuru “112” (93 699). Savukārt Kiprā ES viesabonentu izsaukumus uz valsts numuriem (251) veic salīdzinoši daudz mazāk nekā uz numuru “112” (26 520). Līdzīgi arī Luksemburgā ES viesabonentu zvana uz numuru “112” četras reizes vairāk nekā uz valsts numuriem (6353 salīdzinājumā ar 1565).

viesabonēšanu, veic 800 000 izsaukumu uz valstu neatliekamās palīdzības dienestu numuriem. Līdz ar to konsolidētas aplēses liecina, ka pārskata periodā viesabonēšanas galalietotāji varētu būt veikuši kopā 2,3 miljonus neatliekamās palīdzības izsaukumu.

Pieejamie dati apstiprina, ka galalietotājiem, kuri izmanto viesabonēšanu, netiek bez maksas nodrošināta atrašanās vietas noteikšana no mobilā tālruņa, kā paskaidrots 4. iedaļā. Tikai 6 dalībvalstis apstiprināja, ka viesabonēšanas galalietotājiem ir pieejama atrašanās vietas noteikšana pēc datiem, kas iegūti no mobilā tālruņa. Tiesību normu ierobežojumu un nepietiekamu uzraudzības spēju dēļ apmeklētās dalībvalstis nevar nodrošināt, ka vietējie operatori no galalietotājiem neiekasē maksu par no mobilā tālruņa iegūtās zvanītāja atrašanās vietas informācijas pārraidīšanu.

9. PIEKĻUVE NEATLIEKAMĀS PALĪDZĪBAS DIENESTIEM GALALIETOTĀJIEM AR INVALIDITĀTI

Saskaņā ar UPD 26. panta 4. punktu dalībvalstīm ir pienākums nodrošināt, ka galalietotājiem ar invaliditāti pieejamā piekļuve neatliekamās palīdzības dienestiem ir līdzvērtīga piekļuvei, ko nodrošina citiem galalietotājiem.

Līdzvērtības princips nozīmē, ka galalietotājiem ar invaliditāti vajadzētu būt iespējai piekļūt neatliekamās palīdzības dienestiem, izmantojot elektronisko sakaru pakalpojumus, tādā veidā, kas funkcionāli ir līdzvērtīgs tai piekļuvei neatliekamās palīdzības dienestiem, ko citiem galalietotājiem nodrošina, kad tie zvana uz numuru “112”.

Nemot vērā šo juridisko kontekstu, dalībvalstīm ir jāievieš piekļuves risinājumi, kas ir ekvivalenti (līdzvērtīgi) abpusējai balss saziņai, kura tiek nodrošināta, ja izsaukumu veic, zvanot uz numuru “112”. Šiem risinājumiem būtu jānodrošina divvirzienu saziņa teksta vai video formātā, arī viesabonēšanas gadījumā. Atbilstoši līdzvērtības principam dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka vispiemērotākajai ĀIC ir pieejama zvanītāja atrašanās vietas informācija, lai neatliekamās palīdzības dienesti varētu efektīvi reaģēt. Komisija regulāri uzrauga šo noteikumu izpildi un tā rezultātā 2019. gada jūlijā sāka pārkāpuma procedūras pret Čehiju, Vāciju un Spāniju par līdzvērtīgas piekļuves nenodrošināšanu galalietotājiem ar invaliditāti²⁶. Kopš tā laika Spānijas veiktie pasākumi ir kļaidējuši Komisijas paustās bažas, savukārt Čehija un Vācija pašlaik īsteno pasākumus šo problēmu risināšanai.

Lai galalietotājiem ar invaliditāti nodrošinātu piekļuvi neatliekamās palīdzības dienestiem, dalībvalstis ir ieviesušas plašu piekļuves risinājumu klāstu: reāllaika teksta saziņu, vispusīgās sarunas pakalpojumus²⁷, saziņu ar SMS, neatliekamās palīdzības lietotnes, tīmekļa pakalpojumus, teksta pārlikšanas pakalpojumus, piekļuvi no īpašām ierīcēm un pa e-pastu vai faksu.

Visplašāk ieviestā tehnoloģija ir SMS — to izmanto 23 dalībvalstīs²⁸, Islandē un Norvēģijā. SMS tehnoloģija nodrošina abpusēju, uz tekstu balstītu saziņu starp personu, kas izsauc

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

²⁷ Kā definēts EECC 2. pantā: “(35) “vispusīgās sarunas pakalpojums” ir multimedāls reāllaika sarunas pakalpojums, kas nodrošina video, reāllaika teksta un balss divvirzienu simetrisku reāllaika pārsūtīšanu starp lietotājiem divās vai vairākās atrašanās vietās.”

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

neatliekamās palīdzības dienestus, un ĀIC. Dažās dalībvalstīs ārkārtas SMS *Android* viedtālrunos, izmantojot *AML* tehnoloģiju, ģenerē precīzu no mobilā tālruņa iegūtu atrašanās vietas informāciju, kas tiek nosūtīta ĀIC. Ierīcēs ar *iOS* šī funkcija vēl nav pieejama.

Neatliekamās palīdzības lietotnes ir ieviestas 17 dalībvalstīs un Islandē²⁹; atkarībā no to uzbūves šīs lietotnes vai nu veic neatliekamās palīdzības izsaukuma zvanu, vai sāk SMS saziņu, bet tās var arī kalpot par platformu, kas nodrošina reāllaika teksta un vispusīgās sarunas saziņu, izmantojot jaunākās tehnoloģijas. Turklāt lietotnes var arī pa datu kanālu nosūtīt no mobilā tālruņa iegūtu precīzu atrašanās vietas informāciju, pamatojoties uz GNSS/Wi-Fi pozicionēšanas datiem (ar 5–100 m precizitāti).

Galalietotājiem ar invaliditāti paredzētie teksta pārlūkšanas pakalpojumi var arī nodrošināt pāradresāciju, lai garantētu piekļuvi neatliekamās palīdzības dienestiem. Dalībvalstīs vēl nav ieviesta lietotāja atrašanās vietas noteikšana šādos gadījumos, bet tam vajadzētu būt tehniski iespējamam.

Vairākās dalībvalstīs šajā saistībā tiek izmantots fakss. Tomēr tas nenodrošina ātru abpusēju saziņu, kas nepieciešama ārkārtas situācijā, tātad šī metode nav tik efektīva kā zvans uz numuru “112”. Tāpat e-pasts, kas dažos gadījumos arī ir minēts kā piekļuves risinājums, nenodrošina iespēju automātiski informēt ĀIC par lietotāja atrašanās vietu.

No 2020. gada 21. decembra attiecībā uz galalietotājiem ar invaliditāti būtu jāīsteno grozītais un pastiprinātais tiesiskais regulējums, kas noteikts *EECC* 109. panta 5. punktā. *EECC* paredz, ka pasākumiem, kas paredzēti galalietotājiem ar invaliditāti, ir jāatbilst Savienības tiesību aktiem, ar kuriem saskaņo produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasības³⁰, un ar tiem jācenšas nodrošināt savstarpēja izmantojamība visās dalībvalstīs, kā arī, ja iespējams, nevajadzētu prasīt iepriekšēju reģistrēšanos, lai piekļūtu neatliekamās palīdzības dienestiem, izmantojot alternatīvus ārkārtas gadījuma saziņas līdzekļus. Eiropas Piekļūstamības akts paredz, ka ārkārtas gadījuma saziņa papildus balss sakariem ir pieejama arī kā reāllaika teksta saziņa vai, ja pieejams video, saziņa, kas sinhronizēta kā vispusīgā saruna³¹. Valstu ĀIC sistēmu atbilstība šīm prasībām³² būs jānodrošina līdz 2025. gada 28. jūnijam. Minētajā aktā arī noteikts, ka uz ārkārtas gadījuma saziņu ar vienoto Eiropas neatliekamās palīdzības dienesta numuru “112” ir jāsniedz pienācīga atbilde, izmantojot tos pašu sakaru līdzekļus, ar kuriem paziņojums ir saņemts, proti, izmantojot sinhronizētu balsi un tekstu (tostarp reāllaika tekstu), vai, ja ir video, balsi, tekstu (tostarp reāllaika tekstu) un video, ko sinhronizē kā vispusīgo sarunu. Dalībvalstīm ir arī iespēja atlikt savu ĀIC sistēmu attiecīgo modernizāciju līdz 2027. gada 28. jūnijam.

Turklāt saskaņā ar *EECC* 109. panta 7. punktu dalībvalstīm ir jānodrošina, ka galalietotājus pienācīgi informē par vienotā Eiropas neatliekamās palīdzības dienesta numura “112” pieejamību un izmantošanu, kā arī tā piekļūstamības iespējām, tostarp ar tādām ierosmēm, kas konkrēti paredzētas personām, kuras ceļo no vienas dalībvalsts uz citu, un galalietotājiem ar invaliditāti. Minētā informācija jāsniedz pieejamos formātos, kas piemēroti dažādu veidu

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

³⁰ Eiropas Piekļūstamības akts — Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/882 (2019. gada 17. aprīlis) par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām (OV L 151, 7.6.2019., 70. lpp.).

³¹ Eiropas Piekļūstamības akta 4. panta 1. punkts un I pielikuma IV iedaļas a) punkts.

³² Eiropas Piekļūstamības akta 4. panta 8. punkts un I pielikuma V iedaļa.

invaliditātei. Viesabonēšanas regulas³³ 14. pantā šis noteikums ir nostiprināts tikai attiecībā uz iespēju sazināties ar neatliekamās palīdzības dienestiem, “bez maksas zvanot uz Eiropas neatliekamās palīdzības numuru 112”. Praksē viesabonēšanas galalietotājus viņu mobilo sakaru operators informē tikai par iespēju veikt balss zvanu uz numuru “112”. Galalietotājus ar invaliditāti mobilo sakaru operatori neinformē par līdzekļiem, kas nodrošina piekļuvi ārkārtas gadījuma saziņai apmeklētajā ES valstī.

Galalietotājiem ar invaliditāti netiek nodrošināti līdzvērtīgi piekļuves līdzekļi, jo īpaši viesabonēšanas gadījumā. Kad šie galalietotāji nevar veikt zvanu uz “112”, viņiem ir jāizmanto sadrumstalotie valstu risinājumi, kas bieži nav līdzvērtīgi abpusējai balss saziņai. Šāda situācija krasi atšķiras no pārējo galalietotāju situācijas, kuriem ir pieejams saskaņotais, vienotais Eiropas neatliekamās palīdzības dienesta numurs “112”. Galalietotājiem, kuri izmanto viesabonēšanu, ne vienmēr ir piekļuve neatliekamās palīdzības pakalpojumiem, kas tiek nodrošināti apmeklētajās dalībvalstīs, un viņi netiek informēti par pieejamajiem piekļuves līdzekļiem.

Tikai 9 dalībvalstis (BE, BG, ES, FR, IT, LV, MT, NL, PT) ziņoja, ka ir ieviests piekļuves līdzeklis, kas nodrošinātu interaktīvās saziņas pamatfunkcijas un lietotāja atrašanās vietas informāciju un kas būtu pieejams viesabonēšanas galalietotājiem. Visas šīs apmeklētās dalībvalstis norāda, ka tās nevar nodrošināt, ka vietējais operators no galalietotāja neiekasē maksu par alternatīvo piekļuves līdzekļu izmantošanu. Tas skaidrojams ar tiesību normu ierobežojumiem un uzraudzības spēju trūkumu.

EECC 109. panta 5. punktā noteikts, ka piekļuve neatliekamās palīdzības dienestiem, ja iespējams, jānodrošina bez iepriekšējas reģistrācijas. Gadījumā, kad valsts ievieš neatliekamās palīdzības lietotni galalietotājiem ar invaliditāti, tas nozīmē, ka arī apmeklētajās ES dalībvalstīs šai valsts aplikācijai jābūt izmantojamai, lai piekļūtu neatliekamās palīdzības dienestiem³⁴.

Vēsturiskās ĀIC sistēmas vēl nespēj uztvert un apstrādāt ārkārtas gadījuma saziņu, kas būtu patiesi piekļūstama galalietotājiem ar invaliditāti. Lai ieviestu reāllaika teksta un vispusīgās sarunas saziņu, ĀIC sistēma ir jāmodernizē, izveidojot savstarpēji savienotu ĀIC tīklu, kas pilnībā balstīts uz IP un kas varētu pienācīgi maršrutēt un apstrādāt uz IP balstītu ārkārtas gadījuma saziņu.

Pārskats par galalietotājiem ar invaliditāti paredzētajiem alternatīvajiem piekļuves līdzekļiem, kas pašlaik tiek izmantoti ES, ir sniegts II pielikumā.

10. SECINĀJUMI

Digitālajam laikmetam gatavai Eiropai būtu jāgarantē katram iedzīvotājam piemērota efektīva piekļuve neatliekamās palīdzības dienestiem. Kopš vienotā Eiropas neatliekamās palīdzības dienesta numura ieviešanas³⁵ 1991. gadā ES likumdevēju mērķis ir bijis

³³ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 531/2012 (2012. gada 13. jūnijs) par viesabonēšanu publiskajos mobilo sakaru tīklos Savienībā (OV L 172, 30.6.2012., 10. lpp.).

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

³⁵ Padomes Lēmums 91/396/EEK (1991. gada 29. jūlijs) par vienota Eiropas neatliekamās palīdzības dienesta numura ieviešanu (OV L 217, 6.8.1991.).

nodrošināt, lai ikvienam iedzīvotājam, kam tas ir nepieciešams, pēc iespējas ātrāk būtu pieejami neatliekamās palīdzības dienesti. Šis ziņojums liecina, ka neatliekamās palīdzības dienestu sniegtās palīdzības efektivitāti un ātrumu būtiski ietekmē ārkārtas gadījuma saziņas apstrāde, precīzas zvanītāja atrašanās vietas informācijas pieejamība, līdzvērtīgu piekļuves līdzekļu pieejamība galalietotājiem ar invaliditāti un viesabonēšanas galalietotāju piekļuve. Digitālo tehnoloģiju potenciālu varētu pilnvērtīgi īstenot tikai tad, ja gan ārkārtas gadījuma saziņas dienesti, gan valstu ĀIC sistēmas spētu likt lietā tehnoloģiju attīstību. Lai sasniegtu šo mērķi, visām dalībvalstīm ir jāizveido savienotu ĀIC tīkli, kas pilnībā balstīti uz IP, lai tādējādi nodrošinātu sistēmu dublēšanu un, pats svarīgākais, to, ka visa ārkārtas gadījuma saziņa — zvani, reāllaika teksta saziņa, vispusīgā saruna — tiek efektīvi apstrādāta.

Galvenie konstatējumi

- No visiem neatliekamās palīdzības izsaukumiem 56 % bija izsaukumi uz vienoto Eiropas neatliekamās palīdzības dienesta numuru “112”: no kopumā 267 miljoniem izsaukumu, kas veikti ES, 150 miljoni bija izsaukumi uz numuru “112”. Tiek lēsts, ka 2,3 miljonus neatliekamās palīdzības izsaukumu veica galalietotāji, kuri izmanto viesabonēšanu, un no tiem 1,5 miljoni izsaukumu tika veikti uz numuru “112”.
- ES turpināja uzlaboties no mobilā tālruņa iegūtas zvanītāja atrašanās vietas informācijas nodrošināšana. Papildus tām septiņām dalībvalstīm, kuras ieviesa *AML* risinājumus Komisijas finansētajā projektā *HELP112 II*, 2020. gadā atrašanās vietas noteikšanas risinājumus ieviesa vēl četras dalībvalstis — Čehija, Grieķija, Latvija un Rumānija. No 2020. gada septembra 19 dalībvalstis, Islande un Norvēģija nodrošina, ka to ĀIC sistēma spēj izmantot *AML*. Tomēr tikai 6 dalībvalstis apstiprināja, ka atrašanās vietas noteikšana pēc datiem, kas iegūti no mobilā tālruņa, ir pieejama viesabonēšanas galalietotājiem. Tiesību normu ierobežojumu un nepietiekamu uzraudzības spēju dēļ apmeklētās dalībvalstis nevar nodrošināt, ka galalietotājam nav jāmaksā par zvanītāja atrašanās vietas informācijas nosūtīšanu.
- Aplēses liecina, ka 10 gadu perspektīvā *AML* risinājumi ES kopumā varētu izglābt vairāk nekā 10 000 dzīvību. *AML* varētu arī pozitīvi ietekmēt³⁶ vairāk nekā 100 000 cilvēku dzīvi ES.
- Galalietotājiem ar invaliditāti netiek nodrošināti pilnīgi līdzvērtīgi līdzekļi, kas ļautu piekļūt neatliekamās palīdzības dienestiem, jo īpaši viesabonēšanas gadījumā. Kad šie galalietotāji nevar veikt zvanu uz “112”, viņiem ir jāizmanto sadrumstalotie valstu risinājumi. Šāda situācija krasī atšķiras no pārējo galalietotāju situācijas, kuriem ir pieejams saskaņotais, vienotais Eiropas neatliekamās palīdzības dienesta numurs “112”, un tā ir būtiska nepilnība neatliekamās palīdzības dienestu piekļūstamībā. Galalietotājiem, kuri izmanto viesabonēšanu, ne vienmēr ir piekļuve neatliekamās palīdzības pakalpojumiem, kas tiek nodrošināti apmeklētajās dalībvalstīs, un viņi netiek informēti par pieejamajiem piekļuves līdzekļiem.
- Komisija regulāri uzrauga, kā dalībvalstis pilda pienākumus, kas saistīti ar numura “112” darbību. Šīs uzraudzības rezultātā Komisija 2019. gada jūlijā sāka pārkāpuma

³⁶ Pozitīva ietekme nozīmē mazāku traumu skaitu, pateicoties ātrākai ārkārtas palīdzības sniegšanai, ko nodrošina cietušā precīzas atrašanās vietas noteikšana un atrašana.

procedūras pret vairākām dalībvalstīm, un Komisija turpina darbu, lai panāktu pilnīgu atbilstību un nodrošinātu, ka ES iedzīvotāji var pilnvērtīgi izmantot šo izsaukuma numuru.

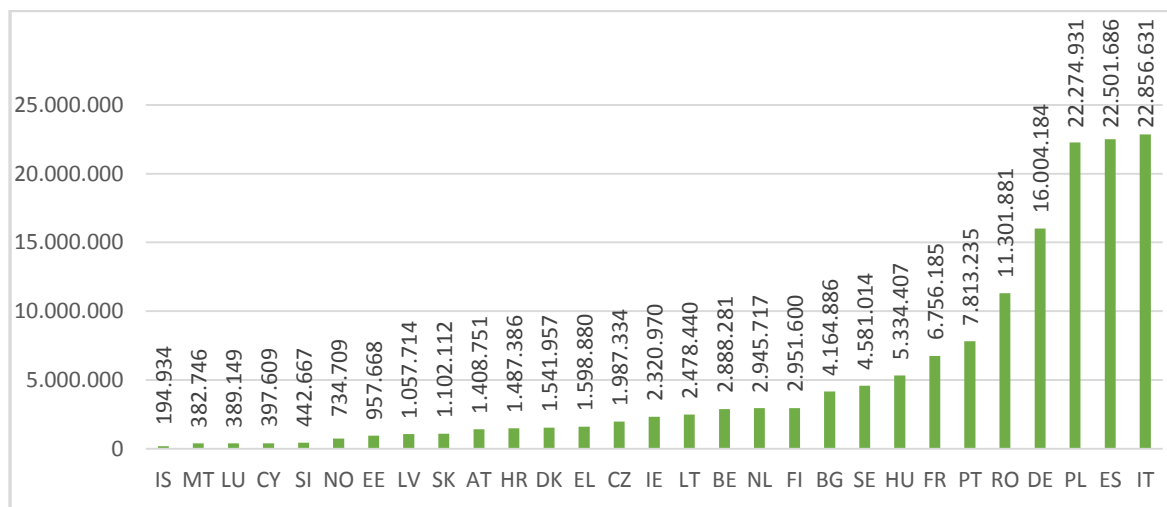
Turpmākā rīcība un atskaites punkti

- Dalībvalstīm ir jātransponē un jāīsteno vajadzīgie pasākumi, lai izpildītu *EECC* prasības un jo īpaši 109. panta prasības par ārkārtas gadījuma saziņu un vienoto Eiropas neatliekamās palīdzības dienesta numuru. Visiem galalietotājiem, tostarp galalietotājiem ar invaliditāti, jebkurā vietā Eiropas Savienībā vajadzētu būt iespējai efektīvi pieprasīt un saņemt palīdzību no neatliekamās palīdzības dienestiem.
- Lai tas būtu iespējams, dalībvalstīm būs jāievieš precīza zvanītāja atrašanās vietas noteikšana visiem galalietotājiem un līdzvērtīgi piekļuves līdzekļi galalietotājiem ar invaliditāti, tajā skaitā tiem, kuri apmeklē citu ES dalībvalsti.
- Dalībvalstīm būtu jāmodernizē savas ĀIC sistēmas, lai nodrošinātu, ka tās ir piemērotas digitālajam laikmetam.
- Komisija ir izveidojusi ārkārtas gadījuma saziņas jautājumu ekspertu grupu³⁷, kas sadarbosies ar dalībvalstīm, lai sniegtu tām atbalstu šajā procesā. Turklāt Komisija plāno sākt pētījumu, lai apzinātu tehniskus un regulatīvus risinājumus, kas uzlabotu piekļuvi neatliekamās palīdzības dienestiem. Komisija izmantos neseno pieredzi, kas saistībā ar Covid-19 krīzi gūta, izveidojot digitālo infrastruktūru, lai atvieglotu valstu kontaktu izsekošanas un brīdināšanas mobilo lietotņu sadarbību. Tāpat kā izsekošanas lietotņu gadījumā visiem galalietotājiem vajadzētu būt iespējai izmantot savas valsts neatliekamās palīdzības lietotni citā apmeklētajā ES dalībvalstī.
- Komisijas mērķis ir nodrošināt, lai visi iedzīvotāji, tostarp tie, kas ceļo Eiropas Savienībā, varētu efektīvi piekļūt neatliekamās palīdzības dienestiem, arī izmantojot saskaņotus tehniskos risinājumus. Šajā nolūkā Komisija gatavo iniciatīvu — deleģēto aktu, kas tiks pieņemts saskaņā ar *EECC* 109. panta 8. punktā piešķirtajām pilnvarām.

³⁷ Komisijas Lēmums C(2020)1133 (2020. gada 3. marts), ar ko izveido ārkārtas gadījuma saziņas jautājumu ekspertu grupu; sk. arī [Register of Commission Expert Groups and Other Similar Entities](#).

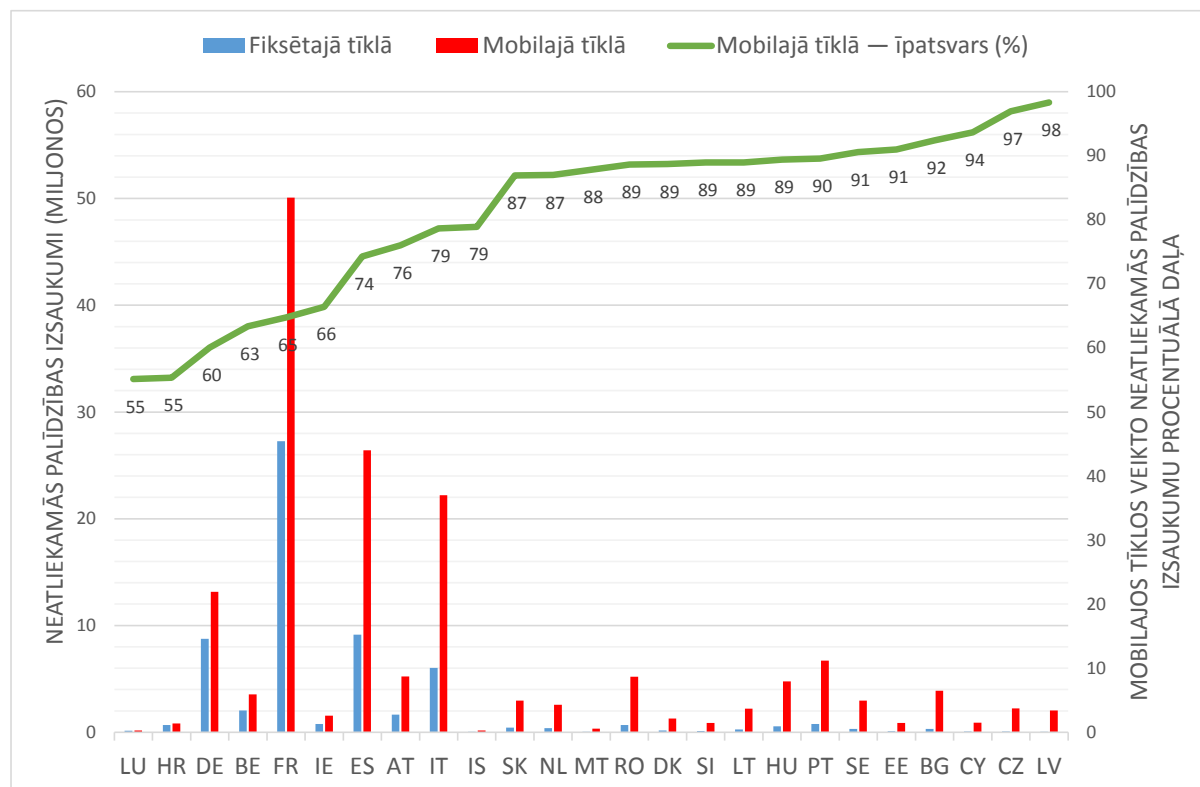
I PIELIKUMS. STATISTIKAS DATI PAR NUMURU “112” IEVIEŠANAS EFEKTIVITĀTI

Kopējais izsaukumu skaits uz numuru “112” 2019. gadā bija 149 928 021, bet kopējais neatliekamās palīdzības izsaukumu skaits bija 266 853 441.



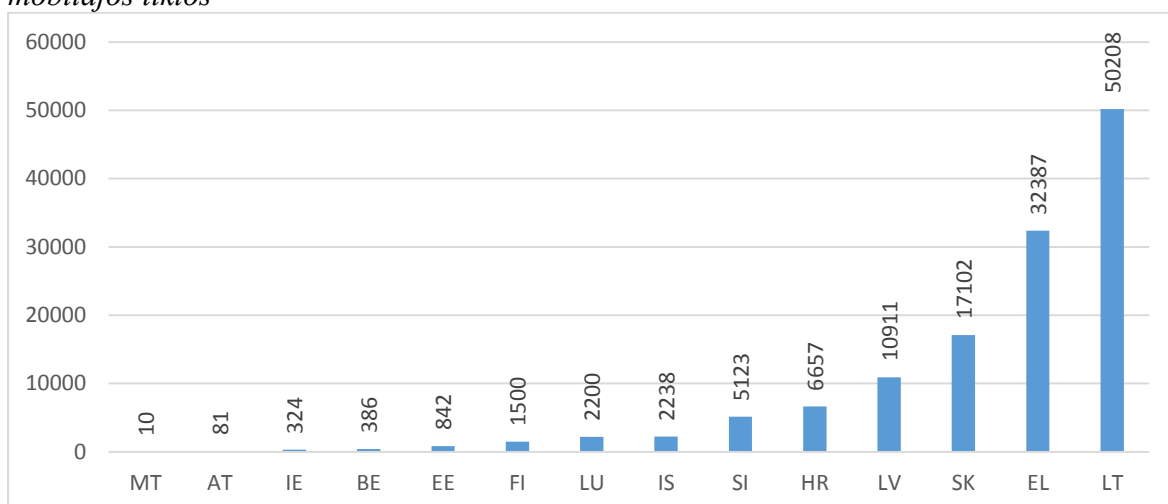
7. attēls. Uz numuru “112” veikto izsaukumu skaits

24 dalībvalstis³⁸ ziņoja par to neatliekamās palīdzības izsaukumu skaitu, kas pārskata periodā veikti fiksētajos un mobilajos tīklos.

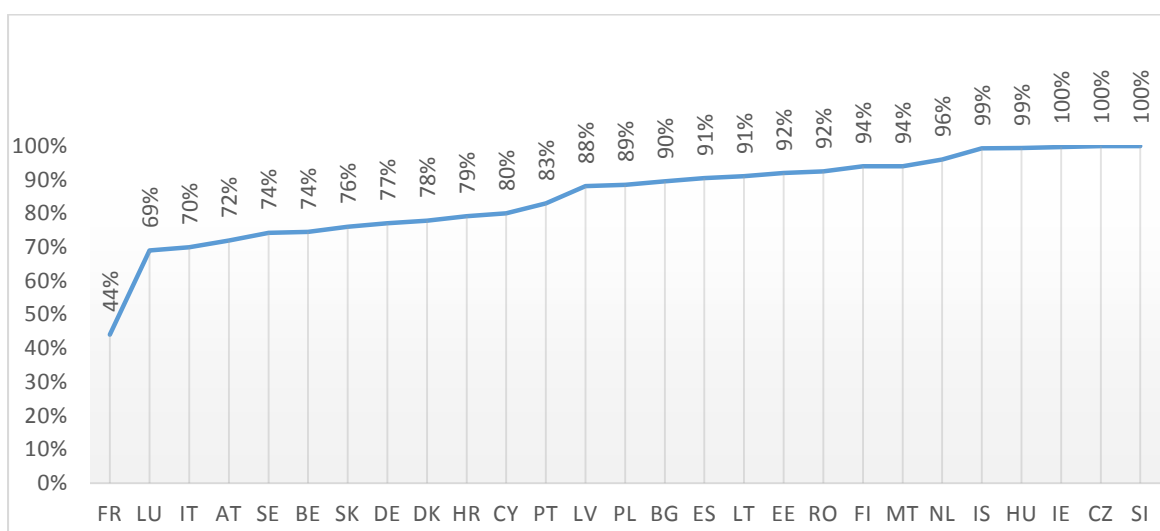


³⁸ Somija, Grieķija un Polija datus nesniedza.

8. attēls. Uz numuru “112” veikto neatliekamās palīdzības izsaukumu skaits fiksētajos un mobilajos tīklos



9. attēls. SMS izmantošana ārkārtas gadījuma saziņai



10. attēls. To neatliekamās palīdzības izsaukumu procentuālā daļa, uz kuriem atbilde sniegta 10 s laikā

II PIELIKUMS. ALTERNATĪVI LĪDZEKĻI PIEKĻUVEI NEATLIEKAMĀS PALĪDZĪBAS DIENESTIEM ES DALĪBVALSTĪS UN EEZ VALSTĪS

	Funkcija pieejama
	Funkcija nav pieejama

	Piekļuves līdzekļi	Interaktivitāte	Lietotāja atrašanās vietas noteikšana	Bez reģistrācijas	Bez maksas	Viesabonēšanas pakļuve	Viesabonētiem bez maksas	Piekļuves reižu skaits
AT	SMS uz numuru 0800-133133							81
	Fakss uz numuru 0800-133133							0
	E-pasts							26
BE	SMS uz īso numuru							386
	Lietotne 112.be							—
	Fakss uz numuru 112 vai 101							—
BG	Lietotne 112 Bulgaria							424
	Tīmekļa pakalpojums							
CY	Fakss uz numuru 1408 vai 1409							—
	SMS uz numuru 112 (tikai <i>Cyta</i> klientiem)							—
	Lietotne							—
	E-pasts policijai							—
	Vispārpieejams teksta pārlūkšanas pakalpojums							—
CZ	SMS uz numuru 112							—
	Lietotne							—
	Tīmekļa pakļuve ārkārtas situācijās							—
	Vispārpieejams teksta pārlūkšanas pakalpojums							—
	Teksta pārlūkšanas pakalpojums specializētās ierīcēs (fiksētās)							—
	E-pasts							—
	Fakss							—
DE	Fakss uz numuru 112 vai 100							—
	Teksta pārlūkšanas pakalpojums							315
DK	SMS uz garo numuru							—
	Vispārpieejams teksta pārlūkšanas pakalpojums							—

	Piekluves līdzekļi	Interak tīvitate	Lietotāja atrašanās vietas noteikšana	Bez reģistrācijas	Bez maksas	Viesabonēš anas piekluve	Viesabon entiem bez maksas	Piekluves reižu skaits
	Neatliekamās palīdzības lietotne							—
EE	SMS uz numuru 112							15
EL	SMS uz numuru 112							—
	E-pasts							—
	Fakss uz īso numuru							—
ES	SMS uz garajiem numuriem reģionos							220
	Reģionu neatliekamās palīdzības lietotnes							1900
	Specializēts teksta pārlikšanas pakalpojums (videozvans) ārkārtas situācijām							100
	Reģionāli teksta pārlikšanas pakalpojumi ārkārtas situācijām							2000
	Specializēts teksta pārlikšanas pakalpojums ārkārtas situācijām							350
	Neatliekamās palīdzības lietotne							50
FI	SMS uz numuru 112							1500
	Lietotne <i>112 Suomi</i>							—
FR	SMS uz numuru 114							10 048
	Fakss uz numuru 114							164
	E-pasts							—
	Neatliekamās palīdzības lietotne							5397
	Tīmekļa lietotne							
HR	SMS uz numuru 112							17
	Fakss uz numuru 112							0
HU	SMS uz numuru 112							30 263
	Lietotne <i>112-SOS</i>							
IE	SMS uz numuru 112							324
	Specializēts teksta pārlikšanas pakalpojums ārkārtas situācijām							—
	Vispārpieejams teksta pārlikšanas pakalpojums							—
IT	Lietotne <i>Flag Mii</i>							—
	Lietotne <i>Where ARE U</i>							—
	Policijas neatliekamās palīdzības lietotne							—

	Piekluves līdzekļi	Interak tīvitate	Lietotāja atrašanās vietas noteikšana	Bez reģistrācijas	Bez maksas	Viesabonēš anas piekluve	Viesabon entiem bez maksas	Piekluves reižu skaits
LT	SMS uz numuru 112							50 208
LU	SMS uz numuru 112 un 113							—
	Lietotnes <i>GouvAlert</i> un <i>Echo 112</i>							—
	Specializētas fiksētās ierīces							—
	E-pasts							—
	Fakss uz numuru 112							—
LV	SMS uz numuru 112							10 911
	Neatliekamās palīdzības lietotne							—
MT	Lietotne <i>112.mt</i>							145
	Tīmekļa pakalpojums <i>112.mt</i>							
	SMS uz garo numuru							10
NL	Neatliekamās palīdzības lietotne							—
	Tīmekļa piekluve ārkārtas situācijās							—
	SMS uz numuru 112							—
	Specializēts teksta pārlūkšanas pakalpojums ārkārtas situācijām							—
	Vispārpieejams teksta pārlūkšanas pakalpojums							—
PL	Lietotne <i>Alarm 112</i>							772
PT	SMS uz garo numuru							—
	Neatliekamās palīdzības lietotne							—
RO	SMS uz numuru 113							51
SE	SMS uz numuru 112							138
	Specializētas fiksētās ierīces							0
	Vispārējs teksta pārlūkšanas pakalpojums							video: 325; teksts: 328
SI	SMS uz numuru 112							5123
SK	SMS uz numuru 112							17 102
	Lietotne <i>155.sk</i>							141
IS	SMS uz numuru 112							2238
	<i>112 Döff</i> un <i>SOS Iceland</i>							50
NO	SMS uz numuru 112							—