Conselho
da União Europeia

**Bruxelas, 18 de dezembro de 2024**
**(OR. en)**

**17054/24**

**TELECOM 391**
**TRANS 556**
**IND 566**
**PROCIV 116**
**ENT 227**

**NOTA DE ENVIO**

| | |
|---|---|
| de: | Secretária-geral da Comissão Europeia, com a assinatura de Martine DEPREZ, diretora |
| data de receção: | 18 de dezembro de 2024 |
| para: | Thérèse BLANCHET, secretária-geral do Conselho da União Europeia |
| n.° doc. Com.: | COM(2024) 575 final |
| Assunto: | RELATÓRIO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO<br>sobre a eficácia da implementação do número único europeu de emergência «112» |

Envia-se em anexo, à atenção das delegações, o documento COM(2024) 575 final.

Anexo: COM(2024) 575 final

COMISSÃO
EUROPEIA

Bruxelas, 18.12.2024
COM(2024) 575 final

# RELATÓRIO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO

## sobre a eficácia da implementação do número único europeu de emergência «112»

## 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório analisa a eficácia da implementação do número único europeu de emergência «112», em conformidade com o artigo 109.º, n.º 4, do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas[1]. O relatório baseia-se nas respostas dos Estados-Membros e da Noruega ao questionário[2] apresentado ao Comité das Comunicações (COCOM)[3] sobre a concretização de comunicações de emergência e a implementação do número europeu de emergência «112» e nos relatórios apresentados pelos Estados-Membros nos termos do artigo 7.º, n.º 1, e do artigo 8.º, do Regulamento Delegado (UE) 2023/444. Esta recolha de dados constituiu o décimo sexto exercício deste tipo conduzido pelos serviços da Comissão desde 2007.

Nos termos do artigo 109.º, n.º 4, do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, a Comissão deve apresentar até 21 de dezembro de 2020 e, posteriormente, de dois em dois anos um relatório ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre a eficácia da implementação do número único europeu de emergência «112». O segundo relatório foi publicado em 16 de dezembro de 2022[4].

A recolha de dados para o relatório atual baseou-se em perguntas específicas, colocadas para avaliar o nível de execução dos requisitos da legislação da UE e a melhoria dos sistemas nacionais dos pontos de atendimento de segurança pública (PSAP). O período de referência para os dados quantitativos[5] (por exemplo o número de chamadas de emergência para o «112») vai de 1 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023. Para a avaliação da disponibilidade de um sistema (por exemplo a implantação de soluções ou aplicações de localização da pessoa que efetua a chamada) recorreu-se, neste relatório, às mais recentes informações disponíveis. Em 4 de abril de 2024, os Estados-Membros e os observadores do COCOM de países candidatos e do EEE foram convidados a apresentar as suas respostas até 7 de junho de 2024.

Solicitou-se aos Estados-Membros que desenvolvessem os seus instrumentos de aferição para a monitorização de vários indicadores, com vista à obtenção de dados exatos sobre o funcionamento dos seus sistemas de comunicações de emergência. Caso não sejam mencionados Estados-Membros no relatório, em relação a uma avaliação qualitativa ou quantitativa, tal significa que não foram fornecidos os dados relevantes aos serviços da Comissão.

## 2. CHAMADAS PARA O «112»

Em 2023, as chamadas para o número único europeu de emergência «112» aumentaram 15 % em comparação com 2021, ascendendo a 176 milhões. Enquanto isso, o número total de chamadas de emergência, incluindo para os números de emergência nacionais, nos casos em

[1] Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (JO L 321 de 17.12.2018, p. 36).
[2] COCOM24-01.
[3] Comité das Comunicações criado com base no artigo 118.º do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas.
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/pt/library/2022-report-implementation-112-eu-emergency-number.
[5] A fim de reduzir os encargos administrativos das autoridades declarantes, os dados quantitativos são recolhidos de dois em dois anos e dizem respeito apenas ao ano imediatamente anterior ao relatório.

que estes ainda estão a ser utilizados, aumentou 6 %, ascendendo a 285 milhões. As chamadas para o «112» representaram 62 % da totalidade das chamadas de emergência em 2023.

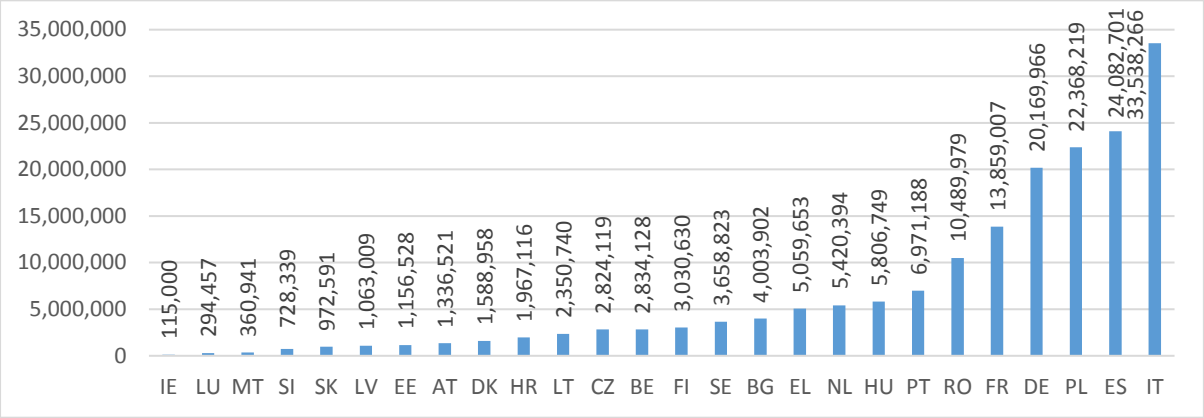



*Figura 1. Número de chamadas para o «112»*

O «112» é o único número de emergência na Dinamarca, Estónia, Finlândia, Malta, Países Baixos, Portugal, Roménia e Suécia. Contudo, apenas 19 % das chamadas realizadas na UE para o «112» têm origem nestes países. A maior parte das chamadas para o «112» são efetuadas a partir de Estados-Membros em que os números nacionais ainda estão ativos. Nestes Estados-Membros, a utilização do número único europeu de emergência varia muito, de 5 % na Irlanda a 97 % na Bulgária.

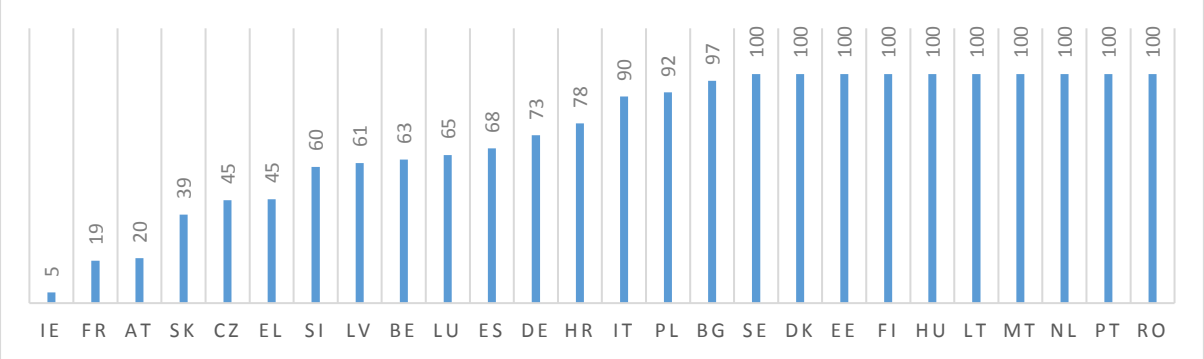



*Figura 2. Percentagem de chamadas para o «112»*

As chamadas para o «112» a partir de telemóveis superaram largamente o número das com origem em telefones fixos. Em média, 82 % das chamadas realizadas em 2023 foram efetuadas a partir de telemóveis. Contudo, a utilização de telemóveis para efeitos de comunicações de emergência varia significativamente nos Estados-Membros, desde 65 % na Alemanha e 77 % na Itália até 98 % na República Checa e 99 % na Letónia.

O rácio de chamadas falsas[6] em relação à totalidade de chamadas de emergência ainda varia consideravelmente entre os Estados-Membros[7], chegando a 72 % em Portugal. Alguns

[6] As chamadas falsas são aquelas que não são acompanhadas por uma intervenção ou assistência por parte dos PSAP ou dos serviços de emergência. As chamadas que registam um evento de emergência que já despoletou uma intervenção ou assistência por parte dos PSAP, e portanto não acionam uma intervenção ou assistência separada, não serão consideradas chamadas falsas.

[7] Vinte Estados-Membros facultaram informações sobre chamadas falsas.

Estados-Membros não permitem chamadas de telefones sem cartão SIM, a fim de reduzir o risco de chamadas falsas que podem potencialmente sobrecarregar o sistema de PSAP. No entanto, o acesso a serviços de emergência a partir de telefones sem cartão SIM é obrigatória na maioria dos Estados-Membros (19)[8].

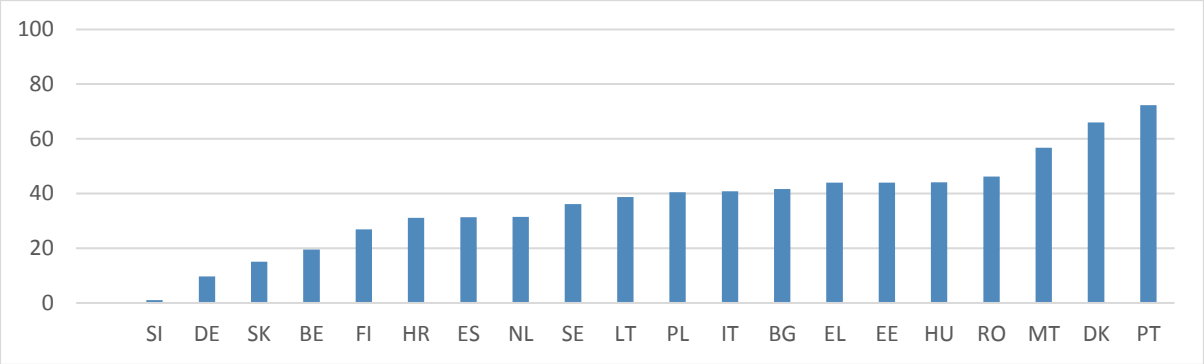



*Figura 3. Chamadas falsas para números de emergência (%)*

Dezassete Estados-Membros impuseram comunicações de emergência por SMS para todos os utilizadores finais[9]. Em 13 Estados-Membros[10], o SMS de emergência é enviado para o «112». A quantidade de comunicações de emergência efetuadas por SMS varia significativamente, dependendo do nível de promoção deste tipo de comunicação de emergência, desde um número reduzido até dezenas de milhares. Catorze Estados-Membros[11] confirmaram que a prestação do serviço de SMS de emergência é assegurada gratuitamente.

Além da possibilidade do acesso a serviços de emergência através do «112», 19 Estados-Membros[12] disponibilizaram a todos os utilizadores finais aplicações nacionais ou regionais[13] que permitem comunicações de emergência. Estes meios de acesso, dependendo da sua conceção, permitem aos utilizadores finais partilhar informações adicionais com os PSAP, fornecer informação sobre a localização a partir do dispositivo móvel ou assegurar uma comunicação por SMS com os PSAP. A Bélgica, Chipre, a Finlândia, a Alemanha, a Polónia e a Suécia confirmaram que o tráfego de dados gerado pela aplicação de emergência é fornecido em regime de tarifa zero.

As chamadas efetuadas pelo sistema eCall são encaminhadas para os PSAP em caso de acidente. Em 2023, 27 Estados-Membros comunicaram um total de 658 392 chamadas efetuadas pelo sistema eCall, 56 % mais do que em 2021, quando foram comunicadas 421 000 chamadas efetuadas pelo referido sistema.

[8] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE.
[9] As comunicações por SMS são disponibilizadas em alguns Estados-Membros exclusivamente para utilizadores finais com deficiência, como indicado no ponto 8.
[10] CY, EE, EL, FI, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[11] AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[12] AT (regional), BE, CY, CZ, DE, DK, ES, FI, HU, IT, LT, LU, LV, NL, MT, PL, RO, SE, SK.
[13] As comunicações com base em aplicações são disponibilizadas em alguns Estados-Membros exclusivamente para utilizadores finais com deficiência, tal como indicado no ponto 8.

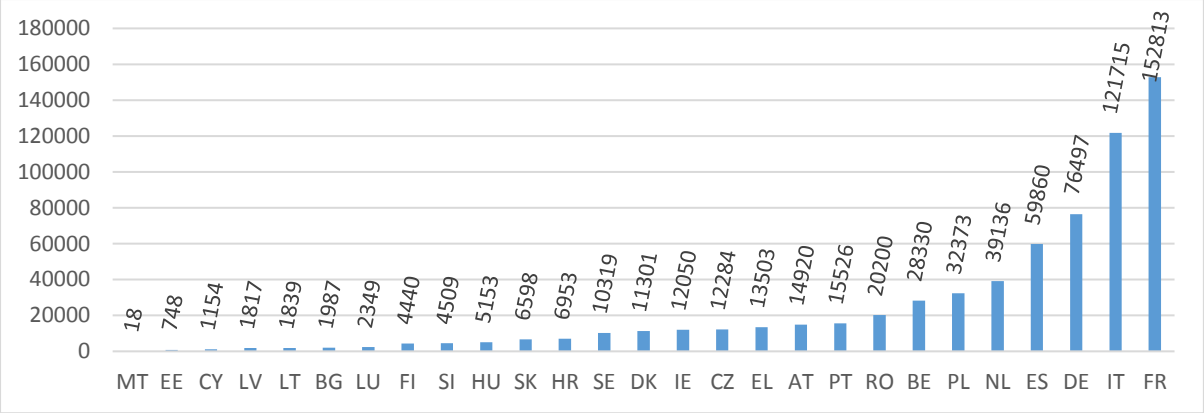



*Figura 4. Número de chamadas efetuadas pelo sistema eCall na UE*

## 3. TEMPO DE ATENDIMENTO[14]

Vinte e dois Estados-Membros indicaram que o tempo médio de atendimento necessário para estabelecer contacto com os serviços de emergência era igual ou inferior a 10 segundos.

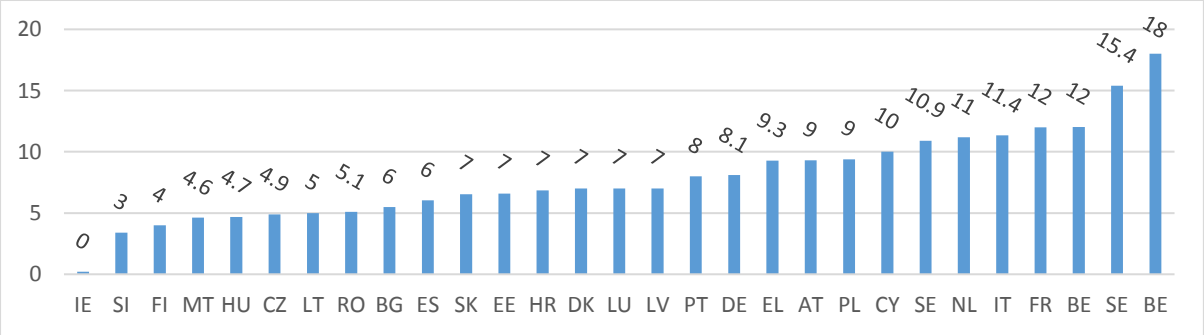



*Figura 5. Tempo médio de atendimento de chamadas de emergência (segundos)*

## 4. TAXA DE ABANDONO DE CHAMADAS

Foram 27 os respondentes[15] a comunicar informações sobre chamadas que dão entrada nos comutadores dos PSAP, mas que são desligadas antes do atendimento por um operador humano. O abandono de chamadas pode ser causado por problemas de rede, congestionamento de chamadas, falhas técnicas, dificuldade de tratamento, interrupção da chamada por parte do emissor (possível marcação do número por engano), etc. Embora as chamadas involuntárias e as interrupções por parte do emissor não estejam sob o controlo dos operadores do sistema de PSAP, a falta de capacidade de tratamento aponta para uma falha no atendimento e tratamento adequados de chamadas para o «112» no sistema nacional de PSAP.

[14] O tempo decorrido entre a ativação da chamada de emergência no comutador de primeiro nível dos PSAP e o momento em que a chamada é atendida por um operador humano do PSAP.

[15] A Áustria não comunicou informações sobre estes dados.

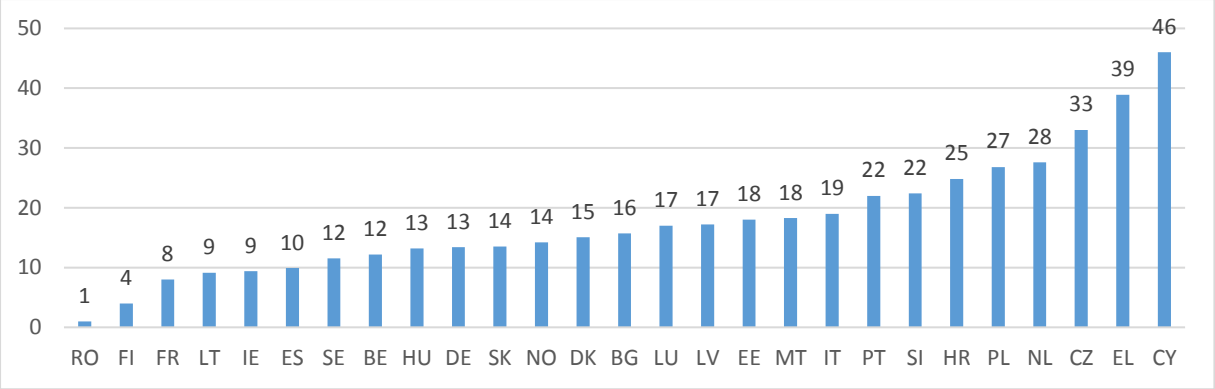



*Figura 6. Percentagem de chamadas abandonadas para números de emergência*

## 5. DISPONIBILIDADE DA LOCALIZAÇÃO DA PESSOA QUE EFETUA A CHAMADA

O artigo 109.º do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas torna obrigatória a disponibilização, ao PSAP mais adequado, de informações sobre a localização obtidas tanto com base em dados provenientes da rede, como a partir do dispositivo móvel, que são mais precisas[16].

Na maioria dos Estados-Membros declarantes[17], a indisponibilidade de informação sobre a localização, com base na rede, da pessoa que efetua a chamada ocorre em menos de 3 % das chamadas. Hungria (4 %), Irlanda (5 %), Estónia (6 %), França (7 %), Espanha (11 %), Dinamarca (15 %) e Letónia (21 %) foram os países que reportaram taxas mais elevadas de impossibilidade de disponibilizar a localização da pessoa que efetua a chamada.

Quinze Estados-Membros, em especial nos casos em que a solução de localização móvel avançada (AML)[18] é utilizada, comunicaram a disponibilidade da localização da pessoa que efetua a chamada obtida a partir do dispositivo móvel. Mesmo que o sistema nacional de PSAP esteja atualizado para receber a AML, pode suceder que um número considerável de chamadas não beneficie ainda desta localização bastante precisa (até 60 % das chamadas). Além da localização do utilizador final que efetua a chamada para o «112», os Estados-Membros poderiam igualmente ativar a AML para as comunicações de emergência por SMS.

Os utilizadores finais em itinerância, em visita a outros Estados-Membros, poderão estar numa situação mais vulnerável, no caso de uma emergência, pois podem não ser capazes de descrever com precisão a sua localização. Embora a AML seja utilizada em 25 Estados-Membros, bem como na Islândia e na Noruega, apenas oito Estados-Membros confirmaram que a localização a partir do dispositivo móvel está disponível para utilizadores finais em itinerância[19].

[16] A precisão da localização com base na rede pode variar entre 50 m e 40 000 m, ao passo que a localização a partir de dados do dispositivo móvel possibilita uma muito maior precisão até 5 m.
[17] Quinze Estados-Membros forneceram dados relevantes: BG, CY, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO e SE.
[18] https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/112-112-day-locating-emergency-calls-aml-technology-rise.
[19] BE, DK, EE, EL, FI, PT, RO, SE.

## 6. PRECISÃO E FIABILIDADE NA LOCALIZAÇÃO DA PESSOA QUE EFETUA A CHAMADA

O artigo 109.º, n.º 6, do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas exige que os Estados-Membros estabeleçam critérios de precisão e de fiabilidade aplicáveis às informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada. O Regulamento Delegado (UE) 2023/444[20] estabelece os parâmetros que devem ser tidos em conta pelas autoridades competentes na definição dos critérios de precisão e de fiabilidade das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada. Estes critérios devem assegurar, nos limites da viabilidade técnica, uma localização da posição da pessoa que efetua a chamada tão fiável e precisa quanto necessário para permitir aos serviços de emergência prestar- lhe utilmente auxílio[21].

O artigo 8.º do regulamento delegado obriga os Estados-Membros a comunicar a adoção dos critérios e a explicar de que forma tiveram em conta os parâmetros estabelecidos no regulamento delegado, o mais tardar até 5 de março de 2024.

Nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), do regulamento delegado, 17 Estados-Membros[22] comunicaram critérios de precisão e fiabilidade sobre a localização da pessoa que efetua a chamada. Todos estes Estados-Membros comunicam que, no caso das redes fixas, a localização da pessoa que efetua a chamada é fornecida em termos do endereço físico do ponto terminal da rede, cuja fiabilidade varia entre 60 % e 100 %. No que diz respeito às redes móveis, oito Estados-Membros[23] comunicam uma precisão de 50 m para 80 % das comunicações móveis. Outros Estados-Membros comunicam critérios de precisão até 100 m e uma fiabilidade entre 55 % e 80 %, com exceção dos Países Baixos, que comunicaram 5 000 m como critério. No anexo I é possível consultar uma síntese dos critérios de precisão e fiabilidade das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada comunicados pelos Estados-Membros.

A solução de localização móvel avançada (AML) de que resulta a solução de localização proveniente do dispositivo móvel da pessoa que efetua a chamada está implantada no território de 25 Estados-Membros[24] e na Noruega.

## 7. TEMPO MÉDIO REQUERIDO PARA A RECEÇÃO DA LOCALIZAÇÃO DA PESSOA QUE EFETUA A CHAMADA PELO OPERADOR DO «112»

Graças à implantação de sistemas de envio ou de extração automática da localização, todos os Estados-Membros comunicaram tempos quase imediatos (até 10 segundos) no respeitante à *localização, com base na rede, da pessoa que efetua a chamada*.

Devido à sua própria arquitetura, as tecnologias de *localização a partir do dispositivo móvel* baseiam-se na velocidade dos aparelhos para a obtenção de parâmetros relevantes de

[20] Regulamento Delegado (UE) 2023/444 da Comissão, de 16 de dezembro de 2022, que completa a Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho com medidas destinadas a assegurar o acesso efetivo aos serviços de emergência através de comunicações de emergência para o número único europeu de emergência «112».

[21] Processo C 417/18; acórdão do Tribunal de Justiça (Quarta Secção) de 5 de setembro de 2019, AW e o./Lietuvos valstybė.

[22] BE, BG, CZ, DE, DK, EE, FI, HR, IE, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE.

[23] BG, DK, FI, HR, IE, IT, LT, SE.

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

localização a partir dos sinais do GNSS ou Wi-Fi. Com base nos relatórios de 22 Estados-Membros, confirmou-se que a disponibilização da localização a partir do dispositivo móvel poderia variar entre um processo quase instantâneo e até 28 segundos.

## 8. ACESSO A SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA EM CASO DE ITINERÂNCIA NA UE

Todos os Estados-Membros e a Noruega comunicaram a disponibilidade de acesso ao «112» e à informação sobre a localização, com base na rede, da pessoa que efetua a chamada, em caso de chamadas em itinerância.

Dezasseis Estados-Membros[25] forneceram informações sobre o número de chamadas efetuadas por utilizadores finais em itinerância para o «112». Estes Estados-Membros são responsáveis por mais de metade das chamadas de emergência para o «112». Com base nesses dados, é possível extrapolar que foram efetuadas 2,7 milhões de chamadas de emergência por utilizadores finais em itinerância para o «112», o que representa 1,56 % do total de chamadas para o «112».

## 9. ACESSO A SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA POR PARTE DE UTILIZADORES FINAIS COM DEFICIÊNCIA

De acordo com o artigo 109.º, n.º 5, do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, os Estados-Membros têm a obrigação de assegurar aos utilizadores finais com deficiência um acesso aos serviços de emergência de nível equivalente àquele de que beneficiam os restantes utilizadores finais. O artigo 4.º do regulamento delegado estabelece os requisitos de equivalência funcional. As soluções de acessibilidade aplicadas devem reproduzir (ser equivalentes à) a comunicação de voz bidirecional assegurada no caso de uma chamada para o «112», inclusive em itinerância. Em virtude da equivalência, os Estados-Membros devem assegurar que a localização da pessoa que efetua a chamada é disponibilizada ao PSAP mais adequado, a fim de permitir a intervenção eficaz dos serviços de emergência.

Para cumprir esta obrigação, os Estados-Membros implantaram um vasto leque de soluções de acessibilidade destinadas aos utilizadores finais com deficiência, incluindo texto em tempo real, conversação total[26], SMS, aplicações de emergência, serviços Web, serviços de retransmissão e acesso a partir de dispositivos especiais.

A tecnologia mais utilizada é a comunicação por SMS, que assegura uma interação bidirecional, com conteúdo em texto entre a pessoa que alerta os serviços de emergência e o PSAP. A comunicação por SMS está disponível para os utilizadores finais com deficiência em 23 Estados-Membros[27] e na Noruega.

As aplicações de emergência são utilizadas em 17 Estados-Membros[28] e na Noruega. Dependendo da sua conceção, podem servir para iniciar chamadas de emergência ou comunicações por SMS, ou também funcionar como plataforma para disponibilizar

[25] BE, BG, CY, CZ, DE, DK, EE, HR, HU, IE, IT MT, PT, RO, SE, SI.

[26] Conforme definido no artigo 2.º do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas: 35) «Serviço de conversação total», um serviço multimédia de conversação em tempo real que permite a transferência bidirecional simétrica em tempo real de imagens de vídeo, texto em tempo real e voz entre utilizadores localizados em dois ou mais pontos.

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

[28] AT, BE, BG, CY, CZ, DE, ES, FR, HU, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT.

comunicações de texto em tempo real e de conversação total. Adicionalmente, as aplicações podem fornecer a localização precisa a partir do dispositivo móvel com base nos dados de posicionamento do GNSS ou de Wi-Fi (5-100 m).

Os serviços de retransmissão para utilizadores finais com deficiência também podem retransmitir uma comunicação para obtenção de acesso a serviços de emergência. No entanto, nem sempre a localização do utilizador está atualmente disponível para este meio de acesso nos Estados-Membros.

A Diretiva Acessibilidade[29] exige a disponibilização, para além de comunicação por voz, de comunicações de emergência por texto em tempo real ou, caso as imagens por vídeo estejam disponíveis, de comunicações sincronizadas em modo de conversação total[30]. Os Estados-Membros indicaram, nos termos do artigo 7.º, n.º 1, do Regulamento Delegado (UE) 2023/444, a implantação prevista de comunicações de emergência por texto em tempo real conforme apresentada no anexo III.

O anexo II apresenta uma síntese dos meios de acesso alternativos atualmente implantados na UE para utilizadores finais com deficiência.

## 10. ATUALIZAÇÕES DOS PSAP NOS ESTADOS-MEMBROS

No Regulamento Delegado (UE) 2023/444[31] reconhece-se que a migração de tecnologias de comutação de circuitos para tecnologias de comutação de pacotes nas redes de comunicações eletrónicas desencadearia a implantação de novos meios de comunicações de emergência. As tecnologias de comutação de pacotes proporcionam comunicações de emergência versáteis que se adaptam tanto às necessidades dos utilizadores finais como dos serviços de emergência. Os serviços vocais funcionarão através de tecnologias VoIP geridas de forma fixa e móvel baseadas no Subsistema Multimédia IP (*IP Multimedia Subsystem —IMS*), como a Voz sobre LTE (*Voice over Long Term Evolution – VoLTE*), a Voz sobre Novo Rádio (*Voice over New Radio – VoNR* em 5G) e a Voz sobre Wi-Fi (*Voice over Wi-Fi – VoWiFi*). Entretanto, esta migração permitiria serviços de texto e vídeo, como serviços de texto em tempo real e de conversação total, conforme previsto na Diretiva Acessibilidade. As informações contextuais fundamentais, como a localização da pessoa que efetua a chamada ou o conjunto mínimo de dados para o eCall, poderiam ser complementadas no âmbito da nova tecnologia com outras informações que podem salvar vidas disponíveis no dispositivo, através de vários sensores, ou na rede.

O potencial das tecnologias digitais apenas pode ser plenamente concretizado se tanto os serviços de comunicações eletrónicas como os sistemas nacionais de PSAP forem capazes de tirar partido dos desenvolvimentos tecnológicos.

A legislação da UE já exige a modernização dos sistemas nacionais de PSAP para que possam tratar comunicações de emergência específicas que funcionem com tecnologias de comutação de pacotes. Nos termos da Diretiva Acessibilidade, os sistemas nacionais de PSAP terão de suportar e tratar texto em tempo real ou conversação total até 28 de junho de 2025,

[29] Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços.
[30] Artigo 4.º, n.º 1, e anexo I, secção IV, alínea a), da Diretiva Acessibilidade.
[31] Considerando 2 do Regulamento Delegado (UE) 2023/444.

ou por derrogação, até 28 de junho de 2027[32]. Estes serviços de comunicações de emergência apenas podem ser implantados em tecnologias de comutação de pacotes.

O prazo legal para modernizar os sistemas nacionais de PSAP com vista a poderem tratar chamadas efetuadas pelo sistema eCall baseadas no IMS está previsto no Regulamento Delegado (UE) 2024/1084 da Comissão[33]. Por conseguinte, as infraestruturas nacionais de PSAP terão de ser modernizadas até 1 de janeiro de 2026.

Nos termos do artigo 7.º do Regulamento Delegado (UE) 2023/444, até 5 de novembro de 2023 os Estados-Membros tinham de apresentar à Comissão um roteiro para a modernização do sistema nacional de PSAP, a fim de poder receber, responder e tratar comunicações de emergência através de tecnologias de comutação de pacotes. Vinte e três Estados-Membros[34] e a Noruega comunicaram as informações relevantes. Nalguns Estados-Membros, a migração para tecnologias de comutação de pacotes já ocorreu. Com base nos dados facultados, as comunicações de emergência através de comutação de pacotes deverão estar ativadas em todos os Estados-Membros, o mais tardar, até 2027. Os Estados-Membros também informaram quando os PSAP estarão aptos a tratar texto em tempo real. Embora este meio de acesso já se encontre disponível em alguns Estados-Membros, até ao final de 2027, o mais tardar, todos os PSAP na UE deverão estar aptos a tratar texto em tempo real. No anexo III é possível consultar mais pormenores sobre os roteiros dos Estados-Membros para a modernização dos sistemas nacionais de PSAP.

## 11. CONCLUSÕES

*As principais conclusões do presente relatório são as seguintes:*

- O volume de chamadas de emergência para o número único europeu de emergência «112» aumentou significativamente em comparação com 2021, representando 62 % de todas as chamadas de emergência: de um total de 285 milhões de chamadas de emergência realizadas na UE, 176 milhões foram para o «112». Estima-se que utilizadores finais em itinerância efetuaram 2,7 milhões de chamadas de emergência para o número único europeu de emergência «112», o que representa 1,56 % de todas as chamadas para o «112».

- A implantação da localização da pessoa que efetua a chamada a partir de dados provenientes do dispositivo móvel continuou a melhorar na UE. Desde setembro de 2024, 25 Estados-Membros, a Islândia e a Noruega asseguram que os seus sistemas de PSAP permitem a AML. No entanto, apenas oito Estados-Membros confirmaram que a localização a partir do dispositivo móvel está disponível para os utilizadores finais em itinerância.

- Os utilizadores finais com deficiência ainda não beneficiam de meios de acesso completamente equivalentes a serviços de emergência, especialmente em itinerância.

[32] Artigo 4.º, n.º 8, e anexo I, secção V, da Diretiva Acessibilidade.

[33] Regulamento Delegado (UE) 2024/1084 da Comissão, de 6 de fevereiro de 2024, que altera o Regulamento Delegado (UE) n.º 305/2013 da Comissão que complementa a Diretiva 2010/40/UE do Parlamento Europeu e do Conselho no que se refere à prestação harmonizada de um serviço interoperável de chamadas de urgência a nível da UE.

[34] AT, BE, BG, CY, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, HR, IE, IT, LT, MT, NL, PL, PT, RO, SE, SI, SK.

Quando estes utilizadores finais não conseguem efetuar uma chamada para o «112», têm de depender de soluções nacionais fragmentadas. No entanto, espera-se que esta situação se altere, uma vez que os Estados-Membros estão a preparar os seus sistemas de PSAP para o tratamento e os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas estão a preparar-se para implantar texto interoperável em tempo real até junho de 2025, em conformidade com os requisitos da Diretiva Acessibilidade.

- Os sistemas nacionais de PSAP estão a ser modernizados para as tecnologias de comutação de pacotes. Tal é imposto pela legislação da UE para as comunicações de texto em tempo real e as chamadas efetuadas pelo sistema eCall, com prazos de aplicação em 2025, 2026 e 2027. Prevê-se que as infraestruturas dos PSAP se tornem mais versáteis e redundantes, acomodando vários tipos de comunicações de emergência.

**ANEXO I — ARTIGO 8.º, N.º 1, ALÍNEA A) CRITÉRIOS DE PRECISÃO E FIABILIDADE DAS INFORMAÇÕES SOBRE A LOCALIZAÇÃO DA PESSOA QUE EFETUA A CHAMADA**

| | Rede móvel | | Rede fixa | |
|---|---|---|---|---|
| | Critério de precisão (metros) | Critério de fiabilidade (%) | Critério de precisão (informações relacionadas com o endereço físico do ponto terminal da rede) | Critério de fiabilidade (%) |
| AT | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável |
| BE | Não aplicável | Não aplicável | Sim | 94 % |
| BG | 50 m | 80 % | Sim | 90 % |
| CY | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável |
| CZ | 100 m | 55 % | Sim | 100 % |
| DE | Não aplicável | Não aplicável | Sim | Não aplicável |
| DK | 50 m | 80 % | Sim | Não aplicável |
| EE | 50 m | 60 % | Sim | 60 % |
| EL | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável |
| ES | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável |
| FI | 50 m | 80 % | Sim | 100 % |
| FR | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável |
| HR | 50 m | 80 % | Sim | Não aplicável |
| HU | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável |
| IE | 50 m | 80 % | Sim | 99 % |
| IT | 50 m | 80 % | Sim | 82 % |
| LT | GSM: 750 m<br>UMTS: 550 m<br>LTE: 350 m<br>5G SA: 150 m<br>AML: 50 m | GSM, UMTS, LTE, 5G SA: 67 %<br><br>AML: 80 % | Sim | 95 % |
| LU | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável |
| LV | Não aplicável | Não aplicável | Sim | 100 % |
| MT | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável |
| NO | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável |
| NL | 5000 m | 85 % | Não aplicável | Não aplicável |
| PL | Não aplicável | Não aplicável | Sim | 100 % |
| PT | 100 m | 60 % | Sim | 95 % |
| RO | Não aplicável | Não aplicável | Sim | 95 % |
| SE | 50 m | 80 % | Sim | 99 % |
| SI | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável |
| SK | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável |

## ANEXO II — MEIOS DE ACESSO ALTERNATIVOS A SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA NOS ESTADOS-MEMBROS DA UE E NOS PAÍSES DO EEE

| | |
|---|---|
| | Funcionalidade disponível |
| | Funcionalidade indisponível |

| | Meios de acesso | Interativos | Localização do utilizador | Sem registo | Gra-tuito | Acesso em itine-rância | Itine-rância gratuita | Número de acesso |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **AT** | SMS para um número longo | | | | | | | 580 |
| | Aplicação | | | | | | | 294 |
| **BE** | SMS para um número curto | | | | | | | Não aplicável |
| | Aplicação (112.be) | | | | | | | Não aplicável |
| **BG** | RTT (através da aplicação 112 Bulgária) | | | | | | | Não aplicável |
| | Aplicação (112 Bulgária) | | | | | | | 4 |
| | Serviço Web | | | | | | | |
| **CY** | SMS para o 112 | | | | | | | Não aplicável |
| | RTT (através da aplicação 112 Chipre/IOS 11 Chipre) | | | | | | | Não aplicável |
| **CZ** | SMS para o 112 | | | | | | | 739 |
| | Aplicação (zachranka) | | | | | | | Não aplicável |
| | Acesso Web aos serviços de emergência | | | | | | | Não aplicável |
| | Serviço de retransmissão de acessibilidade geral | | | | | | | Não aplicável |
| | Serviço especializado de retransmissão de emergência | | | | | | | Não aplicável |
| | Dispositivos especializados a partir de locais fixos | | | | | | | 0 |
| **DE** | Aplicação | | | | | | | 9671* |
| | Serviço de retransmissão geral | | | | | | | 772 |
| **DK** | SMS para um número longo | | | | | | | 95 |
| **EE** | SMS para o 112 | | | | | | | 838 |
| **EL** | SMS para o 112 | | | | | | | 1478 |
| **ES** | SMS regional para números longos | | | | | | | 338 |
| | Serviço especializado de retransmissão de emergência (videochamada) | | | | | | | 200 |
| | Aplicação | | | | | | | 200 |
| **FI** | SMS para o 112 | | | | | | | 5950 |
| **FR** | SMS para o 114 | | | | | | | 305.452 |
| | Conversação total como serviço de rede | | | | | | | Não aplicável |

| | Meios de acesso | Interativos | Localização do utilizador | Sem registo | Gra-tuito | Acesso em itine-rância | Itine-rância gratuita | Número de acesso |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Aplicação | | | | | | | Não aplicável |
| | Acesso Web aos serviços de emergência | | | | | | | Não aplicável |
| | RTT como serviço de rede (www.info.urgence114.fr) | | | | | | | Não aplicável |
| | RTT como serviço de aplicação (www.info.urgence114.fr) | | | | | | | Não aplicável |
| | Serviço especializado de retransmissão de emergência | | | | | | | Não aplicável |
| **HR** | SMS para o 112 | | | | | | | 15 |
| **HU** | SMS para o 112 | | | | | | | 18890 |
| | Aplicação (112-SOS) | | | | | | | |
| **IE** | SMS para o 112 | | | | | | | 1,279 |
| **IT** | Aplicação (Flag Mii) | | | | | | | Não aplicável |
| | Aplicação (Where ARE U) | | | | | | | Não aplicável |
| | Serviço especializado de retransmissão de emergência | | | | | | | Não aplicável |
| **LT** | SMS para o 112 | | | | | | | 39.464 |
| | Aplicação (112 app) | | | | | | | 186 |
| **LU** | SMS para o 112 | | | | | | | Não aplicável |
| | Aplicações (GouvAlert, Echo 112) | | | | | | | Não aplicável |
| **LV** | SMS para o 112 | | | | | | | Não aplicável |
| | Aplicação | | | | | | | Não aplicável |
| **MT** | SMS para um número longo | | | | | | | 4 |
| | Aplicação 112.mt | | | | | | | 228 |
| | Serviço Web 112.mt | | | | | | | |
| | RTT através da rede (número longo) | | | | | | | |
| | RTT através da aplicação | | | | | | | |
| | Sinalização através de 112.mt | | | | | | | |
| **NL** | RTT através da aplicação (112NL) | | | | | | | Não aplicável |
| | Acesso Web aos serviços de emergência | | | | | | | Não aplicável |
| | SMS para o 112 | | | | | | | Não aplicável |
| | Serviço especializado de retransmissão de emergência | | | | | | | Não aplicável |
| | Serviço de retransmissão de acessibilidade geral | | | | | | | Não aplicável |
| **PL** | Aplicação (Alarm 112) | | | | | | | 1836 |

| | Meios de acesso | Interativos | Localização do utilizador | Sem registo | Gratuito | Acesso em itinerância | Itinerância gratuita | Número de acesso |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **PT** | SMS para um número longo | | | | | | | Não aplicável |
| | Aplicação de emergência | | | | | | | 7 |
| **RO** | SMS para o 113 | | | | | | | Não aplicável |
| **SE** | SMS para o 112 | | | | | | | 142 |
| | Serviço de retransmissão geral | | | | | | | 1083 |
| **SI** | SMS para o 112 | | | | | | | Não aplicável |
| | Acesso Web aos serviços de emergência | | | | | | | Não aplicável |
| **SK** | SMS para o 112 | | | | | | | Não aplicável |
| **NO** | SMS para o 112 | | | | | | | Não aplicável |
| | Aplicação, serviço Web e retransmissão (mesmo sítio) | | | | | | | |

*desde 28.9.2021

## ANEXO III — ARTIGO 7.º, N.º 2 ROTEIRO PARA MODERNIZAR OS SISTEMAS NACIONAIS DE PSAP PARA AS TECNOLOGIAS DE COMUTAÇÃO DE PACOTES

| | Data da migração para as comunicações de emergência de comutação de pacotes do sistema de PSAP | PSAP capazes de tratar texto em tempo real |
|---|---|---|
| AT | T2 2025 | T2 2025 |
| BE | T1 2025 | 27 de junho de 2027 |
| BG | 30 de março de 2026 | 30 de março de 2026 |
| CY | 1 de janeiro de 2026 | Não aplicável |
| CZ | 1 de março de 2025 | 1 de outubro de 2026 |
| DE | PSAP migrado | Não aplicável |
| DK | PSAP migrado | Verão de 2027 |
| EE | 28 de junho de 2025 | 28 de junho de 2025 |
| EL | PSAP migrado | T2 2026 |
| ES | Julho de 2024 | Não aplicável |
| FI | PSAP migrado | Verão de 2025 |
| FR | Não aplicável | Não aplicável |
| HR | 26 de fevereiro de 2025 | 28 de junho de 2025 |
| HU | T4 2024 | Não aplicável |
| IE | 2024 | T4 2024 |
| IT | Maio de 2025 | Não aplicável |
| LT | Outubro de 2026 | Março de 2027 |
| LU | Não aplicável | Não aplicável |
| LV | Não aplicável | Não aplicável |
| MT | PSAP migrado | Sim, para aplicação |
| NO | Não aplicável | Não aplicável |
| NL | Meados de 2026 – final de 2027 | Sim, para aplicação RTT nativa em meados de 2026 |
| PL | Abril de 2025 | Junho de 2025 |
| PT | Maio de 2024 | Janeiro de 2025 |
| RO | T4 2025 | T4 2027 |
| SE | PSAP migrado | T3 2025 |
| SI | T1 2025 | Final de 2025 |
| SK | T3 2024 | Não aplicável |