



Consiglio
dell'Unione europea

Bruxelles, 19 dicembre 2022
(OR. en)

16210/22

TELECOM 538
COMPET 1057
MI 968
CONSOM 350
JUSTCIV 170
DELECT 234

NOTA DI TRASMISSIONE

Origine:	Segretaria generale della Commissione europea, firmato da Martine DEPREZ, direttrice
Data:	16 dicembre 2022
Destinatario:	Thérèse BLANCHET, segretaria generale del Consiglio dell'Unione europea
n. doc. Comm.:	C(2022) 9394 final
Oggetto:	REGOLAMENTO DELEGATO (UE) .../... DELLA COMMISSIONE del 16.12.2022 che integra la direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio con misure volte ad assicurare un accesso efficace ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza dirette al numero unico di emergenza europeo "112"

Si trasmette in allegato, per le delegazioni, il documento C(2022) 9394 final.

All.: C(2022) 9394 final



COMMISSIONE
EUROPEA

Bruxelles, 16.12.2022
C(2022) 9394 final

REGOLAMENTO DELEGATO (UE) .../... DELLA COMMISSIONE

del 16.12.2022

che integra la direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio con misure volte ad assicurare un accesso efficace ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza dirette al numero unico di emergenza europeo "112"

(Testo rilevante ai fini del SEE)

{SWD(2022) 430 final}

RELAZIONE

1. CONTESTO DELL'ATTO DELEGATO

Base giuridica e obiettivo dell'azione proposta

L'articolo 109, paragrafo 8, del codice europeo delle comunicazioni elettroniche¹ (EECC o codice) prevede che la Commissione adotti il primo atto delegato che integra i paragrafi 2, 5 e 6 di tale articolo entro il 21 dicembre 2022. Le misure adottate devono essere necessarie a garantire la compatibilità, l'interoperabilità, la qualità, l'affidabilità e la continuità delle comunicazioni di emergenza nell'Unione in relazione alle soluzioni relative alle informazioni sulla localizzazione del chiamante, all'accesso per gli utenti finali con disabilità e all'instradamento al centro di raccolta delle chiamate di emergenza (*Public Safety Answering Point*, PSAP) più idoneo. L'articolo 109, paragrafo 8, dispone che tali atti delegati non pregiudichino né incidano in alcun modo sull'organizzazione dei servizi di emergenza, che resta di esclusiva competenza degli Stati membri.

Il presente regolamento delegato stabilisce le misure necessarie a garantire la compatibilità, l'interoperabilità, la qualità, l'affidabilità e la continuità delle comunicazioni di emergenza nell'Unione in relazione alle soluzioni relative alle informazioni sulla localizzazione del chiamante, all'accesso per gli utenti finali con disabilità e all'instradamento allo PSAP più idoneo. Tali misure saranno applicabili in tutti gli Stati membri.

L'obiettivo del presente regolamento delegato è assicurare un accesso efficace ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza dirette al numero unico di emergenza europeo "112" negli Stati membri. Il presente atto delegato integrerà le disposizioni dell'articolo 109, paragrafi 2, 5 e 6, nella misura necessaria al conseguimento di tale obiettivo.

Contesto generale del regolamento delegato

La prima armonizzazione legislativa nel diritto dell'UE per quanto riguarda l'accesso ai servizi di emergenza è stata raggiunta mediante una decisione del Consiglio² che ha imposto l'introduzione del numero unico europeo per le chiamate di emergenza "112". La direttiva servizio universale del 2002³, modificata nel 2009⁴, ha riconosciuto l'importanza dell'accesso ai servizi di emergenza e ha esteso l'ambito di applicazione del diritto dell'UE per garantire che tutti gli utenti finali, compresi quelli con disabilità⁵, abbiano accesso ai servizi di emergenza e che siano fornite informazioni sulla localizzazione del chiamante.

Le comunicazioni di emergenza sono un elemento importante nel pacchetto di strumenti per la sicurezza pubblica, l'incolumità pubblica e la salute pubblica. Negli ultimi decenni i cittadini

¹ Direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche (GU L 321 del 17.12.2018, pag. 36).

² Decisione 91/396/CEE del Consiglio, del 29 luglio 1991, sull'introduzione di un numero unico europeo per chiamate di emergenza (GU L 217 del 6.8.1991, pag. 31).

³ Direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica (direttiva servizio universale) (GU L 108 del 24.4.2002, pag. 51).

⁴ Direttiva 2009/136/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009, recante modifica della direttiva 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica, della direttiva 2002/58/CE relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche e del regolamento (CE) n. 2006/2004 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa a tutela dei consumatori (GU L 337 del 18.12.2009, pag. 11).

⁵ Gli Stati membri devono provvedere affinché l'accesso per gli utenti finali con disabilità ai servizi di emergenza sia equivalente a quello degli altri utenti finali.

europei si sono affidati al numero unico di emergenza europeo "112" per l'accesso ai servizi di emergenza. Nel 2019 le chiamate di emergenza nell'Unione al numero unico di emergenza europeo "112" hanno rappresentato il 56 % delle chiamate di emergenza complessive: su un totale di 267 milioni di chiamate effettuate nell'Unione, 150 milioni erano chiamate al "112". Si stima che 2,3 milioni di chiamate di emergenza, delle quali 1,5 milioni al "112", siano state effettuate da utenti finali in roaming.

Gli sviluppi tecnologici hanno consentito agli utenti finali di accedere ai servizi di emergenza attraverso una gamma più ampia di servizi di comunicazione interpersonale diversi dalle chiamate effettuate nelle reti a commutazione di circuito preesistenti. Nel frattempo sono diventate disponibili tecnologie più precise per la localizzazione del chiamante, basate non solo sulle informazioni di rete ma anche su quelle derivanti dai dispositivi mobili. Tali sviluppi si riflettono nell'EECC⁶, adottato nel 2019, in cui le comunicazioni di emergenza non sono limitate alle comunicazioni vocali e la localizzazione del chiamante si affida a tecnologie di localizzazione sia basata sulla rete sia derivante da dispositivi mobili. Gli Stati membri erano tenuti a recepire l'EECC nei rispettivi ordinamenti giuridici nazionali entro il 21 dicembre 2020 e le misure di recepimento dovevano entrare in vigore alla stessa data. L'attuazione delle disposizioni dell'EECC coincide con la transizione dalla tecnologia di rete a commutazione di circuito a quella a commutazione di pacchetto. Mentre la commutazione di circuito garantisce un canale di comunicazione dedicato (circuito) tra due punti finali della rete per il periodo di tempo della comunicazione, la commutazione di pacchetto consente un utilizzo più efficiente delle risorse di rete occupando il canale per il breve periodo necessario alla trasmissione dei pacchetti di dati in cui la comunicazione è scomposta, che vengono riassemblati nel punto di destinazione. Oggi sono impiegate tecnologie di rete mobile più efficaci per soddisfare livelli di consumo di dati sempre più elevati e ciò sta determinando il declino delle reti 2G e 3G che forniscono servizi vocali tramite sistemi a commutazione di circuito. Le tabelle di marcia per la disattivazione delle reti variano da uno Stato membro all'altro, e le tempistiche precise sono determinate dagli operatori di rete mobile. Nel frattempo gli investimenti si stanno concentrando sull'installazione di reti 4G e 5G che si basano esclusivamente sulla commutazione di pacchetto.

La migrazione tecnologica consente sia di fornire servizi di comunicazione accessibili agli utenti finali con disabilità, sia lo sviluppo di nuove capacità delle apparecchiature radio. Di conseguenza altre disposizioni giuridiche dell'UE nel quadro dell'atto europeo sull'accessibilità⁷ e della direttiva sulle apparecchiature radio⁸ fanno riferimento alle disposizioni dell'EECC e le integrano.

Il passaggio alle comunicazioni completamente IP consentirà inoltre di sfruttare il potenziale dell'utilizzo delle applicazioni, permettendo agli utenti finali di utilizzare diversi mezzi di comunicazione vocale, testuale e video e di fornire agli PSAP informazioni contestuali pertinenti. Sebbene già ne esistano alcune, le applicazioni nazionali o regionali di questo tipo non sono interoperabili con gli PSAP del paese o della regione visitati in condizioni di roaming. In futuro la cooperazione tra gli Stati membri e la Commissione consentirà l'interoperabilità delle applicazioni di emergenza per renderle disponibili in tutta l'UE,

⁶ Cfr. articoli 2 e 109 EECC.

⁷ Atto europeo sull'accessibilità, direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (GU L 151 del 7.6.2019, pag. 70).

⁸ Regolamento delegato (UE) 2019/320 della Commissione, del 12 dicembre 2018, che integra la direttiva 2014/53/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda l'applicazione dei requisiti essenziali di cui all'articolo 3, paragrafo 3, lettera g), di tale direttiva, al fine di garantire la localizzazione del chiamante nelle comunicazioni di emergenza da dispositivi mobili (GU L 55 del 25.2.2019, pag. 1).

analogamente al certificato COVID digitale dell'UE, che è stato introdotto istituendo un gateway dell'UE per l'interconnessione dei sistemi nazionali⁹.

2. CONSULTAZIONI PRECEDENTI L'ADOZIONE DELL'ATTO

Consultazione sulla tabella di marcia

Nell'ottobre 2021 la Commissione ha pubblicato una tabella di marcia intitolata "Garantire un accesso efficace ai servizi di emergenza nell'Unione attraverso le comunicazioni di emergenza dirette al numero unico di emergenza europeo '112'"¹⁰ a fini di consultazione pubblica per un periodo di quattro settimane. Sono pervenute osservazioni da 29 partecipanti provenienti da 13 Stati membri.

Consultazione mirata dei portatori di interessi

L'articolo 109 del codice stabilisce che le misure che integrino i paragrafi 2, 5 e 6 di tale articolo devono essere necessarie a garantire la compatibilità, l'interoperabilità, la qualità, l'affidabilità e la continuità delle comunicazioni di emergenza nell'Unione in relazione alle soluzioni relative alle informazioni sulla localizzazione del chiamante, all'accesso per gli utenti finali con disabilità e all'instradamento allo PSAP più idoneo. Al fine di specificare tali misure è necessario innanzitutto esaminare e valutare le soluzioni tecniche per la fornitura di soluzioni relative alle informazioni sulla localizzazione del chiamante, l'accesso per gli utenti finali con disabilità e l'instradamento allo PSAP più idoneo.

Il consorzio eMercury¹¹ ha condotto una consultazione mirata dei portatori di interessi. La consultazione mirava a raccogliere i pareri dei fornitori di reti e di servizi di comunicazione elettronica, dei prestatori di servizi di comunicazione elettronica indipendenti dalla rete, delle associazioni di utenti finali, gli PSAP, delle autorità nazionali di regolamentazione (ANR), degli enti governativi, dei fornitori di dispositivi mobili e dei relativi sistemi operativi, dei fornitori di apparecchiature di rete, dei fornitori di apparecchiature PSAP, degli enti di normazione e dei consulenti attivi sul mercato.

La consultazione mirata è durata 9 settimane, dal 10 dicembre 2021 al 4 febbraio 2022, e ha compreso un seminario per i portatori di interessi, un documento di consultazione e riunioni bilaterali, nonché un seminario conclusivo di presentazione dei risultati dello studio l'11 maggio 2022. L'obiettivo della consultazione era quello di raccogliere osservazioni e pareri sulle soluzioni tecniche per le tre aree che rientrano nell'ambito di applicazione dell'atto delegato. La consultazione comprendeva domande tecniche sulla descrizione e sulla valutazione delle soluzioni individuate ed è stata quindi trasmessa a portatori di interessi mirati con una significativa esperienza nel mercato, nonché a organizzazioni che rappresentano gli interessi degli utenti finali con disabilità, al fine di consultarle sulle soluzioni di accesso per tali utenti finali.

Alla consultazione scritta hanno risposto 29 partecipanti, tra cui quattro associazioni di imprese, tre associazioni di utenti finali, 14 imprese che rappresentano diverse parti della

⁹ <https://joinup.ec.europa.eu/collection/open-source-observatory-osor/news/eu-gateway-eu-digital-covid-certificate>.

¹⁰ [Comunicazioni di emergenza - migliorare l'accesso attraverso il numero unico di emergenza europeo "112" \(europa.eu\)](#).

¹¹ I servizi della Commissione hanno commissionato, tramite una [procedura di appalto](#), uno studio sulle soluzioni tecniche per garantire la compatibilità, l'interoperabilità, la qualità, l'affidabilità e la continuità delle comunicazioni di emergenza nell'Unione a un contraente esterno, il consorzio E-MERCURY. eMercury è un consorzio composto da IES Solutions e dalla European Emergency Number Association (EENA); lo studio è stato condotto tra maggio 2021 e maggio 2022.

catena delle comunicazioni di emergenza (operatori, fornitori di apparecchiature di rete, fornitori di apparecchiature PSAP e prestatori di servizi di comunicazione elettronica indipendenti dalla rete), quattro autorità pubbliche (ANR e ministeri) e quattro PSAP. Sono state organizzate riunioni bilaterali con 11 portatori di interessi che rappresentano diverse parti della catena delle comunicazioni di emergenza. Inoltre il seminario per i portatori di interessi ha riunito 121 partecipanti in rappresentanza di quattro associazioni di imprese, un'associazione di utenti finali, 28 imprese che rappresentano diverse parti della catena delle comunicazioni di emergenza (operatori, fornitori di apparecchiature di rete, fornitori di apparecchiature PSAP e prestatori di servizi di comunicazione elettronica indipendenti dalla rete), 29 autorità pubbliche (ANR, ministeri e membri del gruppo di esperti), otto PSAP e un ente di normazione.

Consultazione con gli Stati membri (gruppo di esperti)

Il gruppo di esperti in materia di comunicazioni di emergenza è stato istituito il 6 marzo 2020 per assistere la Commissione nella preparazione di misure volte a garantire un accesso efficace ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza dirette al numero unico di emergenza europeo "112". Il gruppo è composto da rappresentanti delle autorità degli Stati membri responsabili del funzionamento del sistema PSAP nazionale e da ANR per le comunicazioni elettroniche. La prima riunione si è svolta in videoconferenza il 6 maggio 2020¹². Durante la riunione sono stati discussi gli argomenti seguenti: le disposizioni dell'EECC e l'ambito di applicazione dell'atto delegato, nonché le possibili lacune tecniche e normative relative a un accesso efficace ai servizi di emergenza.

La seconda riunione del gruppo di esperti si è svolta in videoconferenza il 9 luglio 2020¹³. Il gruppo ha discusso vari aspetti del monitoraggio dell'attuazione delle comunicazioni di emergenza che confluiscono nella valutazione dell'efficacia dell'accesso ai servizi di emergenza e ha proseguito la discussione sulle lacune in termini di efficacia.

La terza riunione del gruppo di esperti si è svolta in videoconferenza il 27 ottobre 2021¹⁴. Il gruppo ha discusso la tabella di marcia dell'atto delegato ed è stato informato sui risultati iniziali dello studio e-Mercury a sostegno dello sviluppo di tale atto.

La quarta riunione del gruppo di esperti si è svolta in videoconferenza il 12 maggio 2022¹⁵. Il gruppo ha discusso i risultati e le raccomandazioni dello studio e-Mercury. La Commissione ha avanzato idee provvisorie per la definizione delle comunicazioni di emergenza efficaci e di misure relative alla localizzazione del chiamante, all'accesso per gli utenti finali con disabilità e all'instradamento allo PSAP più idoneo.

La quinta riunione del gruppo di esperti si è svolta in videoconferenza l'8 settembre 2022¹⁶. Il gruppo ha discusso il progetto di atto delegato e il relativo documento di lavoro dei servizi della Commissione, in particolare gli aspetti seguenti: le specifiche proposte per l'esattezza e l'affidabilità delle informazioni relative alla localizzazione del chiamante e la tempistica delle relazioni, il requisito dell'instradamento della chiamata allo PSAP più idoneo "senza indugio", nonché la relazione tra il progetto di atto delegato e l'atto europeo sull'accessibilità. Dopo la riunione, 8 membri hanno presentato contributi scritti che riepilogavano o ampliavano il riscontro fornito durante la riunione.

¹² Il verbale della prima riunione del gruppo di esperti è disponibile a questo [indirizzo](#).

¹³ Il verbale della seconda riunione del gruppo di esperti è disponibile a questo [indirizzo](#).

¹⁴ Il verbale della terza riunione del gruppo di esperti è disponibile a questo [indirizzo](#).

¹⁵ Il verbale della quarta riunione del gruppo di esperti è disponibile a questo [indirizzo](#).

¹⁶ Il verbale della quinta riunione del gruppo di esperti è disponibile a questo [indirizzo](#).

I progetti riveduti dell'atto delegato e del documento di lavoro dei servizi della Commissione sono stati condivisi con il gruppo di esperti il 31 ottobre 2022. Diversi membri hanno formulato osservazioni entro il 4 novembre e i progetti finali sono stati condivisi con il gruppo di esperti il 12 dicembre 2022.

Parere del BEREC

Il 14 ottobre 2022 il BEREC (l'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche) ha formulato il proprio parere¹⁷ in merito al progetto di atto delegato (presentato il 5 agosto 2022 insieme al documento di lavoro dei servizi della Commissione che lo accompagna).

Per quanto riguarda le informazioni relative alla localizzazione del chiamante, il BEREC ha osservato che il progetto di regolamento delegato contiene disposizioni che rappresentano un importante passo avanti, ma ritiene che potrebbe contemplare la fornitura di orientamenti dettagliati, con l'obiettivo di condividere le soluzioni e di conseguenza fornire consulenza agli Stati membri in merito a eventuali miglioramenti futuri e a una possibile armonizzazione, senza imporre in questa fase valori specifici. Il BEREC ha inoltre suggerito che il progetto di regolamento delegato dovrebbe mirare a un'attuazione armonizzata della localizzazione mobile avanzata nell'UE e formulare l'ambizione di ricercare soluzioni per la localizzazione dei servizi nomadi, ad esempio coinvolgendo anche l'ETSI.

Il BEREC si è in generale espresso a favore dei requisiti di equivalenza funzionale avanzati nel progetto e ha altresì indicato che l'aggiunta di un link all'atto europeo sull'accessibilità e alle tempistiche di cui all'articolo 4 potrebbe essere utile; per quanto riguarda i mezzi specifici di accesso ai servizi di emergenza, ha osservato che il testo in tempo reale è già presente in molti dispositivi mobili, ma deve essere attivato dagli operatori di rete mobile in collaborazione con i fornitori di dispositivi mobili o di sistemi operativi. Secondo il BEREC, le applicazioni dedicate agli utenti finali con disabilità possono servire come servizi supplementari, mentre la soluzione principale per le comunicazioni di emergenza dovrebbe essere costituita da servizi nativi di rete e di dispositivi mobili standardizzati.

Il BEREC è d'accordo nel porre l'accento sull'instradamento, soprattutto nel contesto della migrazione al completamente IP o quando si utilizzano applicazioni o "soluzioni *over-the-top*". A suo parere, potrebbe non essere possibile garantire l'instradamento allo PSAP più idoneo senza indugio in caso di limitazioni tecnologiche nelle aree di roaming o di frontiera o nel caso di servizi VoIP nomadi. Il BEREC ha sottolineato che l'armonizzazione è importante per affrontare i problemi di interoperabilità. Inoltre esso ritiene che il progetto di regolamento delegato debba stabilire una tabella di marcia a breve o più lungo termine per affrontare tutti i problemi previsti in materia di instradamento, nonché prevedere una tabella di marcia per l'armonizzazione delle soluzioni in tutti gli Stati membri. Il BEREC ha espresso dubbi sulla necessità di riferire in merito alle prestazioni di instradamento e alla tabella di marcia per l'aggiornamento del sistema PSAP, ma ha anche suggerito la necessità di fornire orientamenti in merito a tali relazioni.

Infine ha sottolineato che l'armonizzazione e la normazione sono fondamentali per risolvere i problemi attualmente esistenti nelle comunicazioni di emergenza. Il BEREC ritiene che il coordinamento nella gestione dei problemi di interoperabilità tra gli Stati membri sia

¹⁷ <https://www.berec.europa.eu/en/document-categories/berec/opinions/berec-opinion-on-the-draft-commission-delegated-regulation-supplementing-directive-eu-20181972-of-the-european-parliament-and-of-the-council-with-measures-to-ensure-effective-access-to-emergency-services-through>.

essenziale e ha osservato che le comunicazioni di emergenza a commutazione di pacchetto potrebbero essere considerate uno degli obiettivi futuri in Europa.

Riscontro sul portale "Di' la tua!"

Dall'8 agosto al 12 settembre 2022, i portatori di interessi sono stati invitati a fornire un riscontro sul progetto di atto delegato pubblicato sul portale della Commissione "Di' la tua!". Sono stati ricevuti 28 contributi: 13 da imprese/organizzazioni di imprese (una delle quali è un'organizzazione globale che rappresenta operatori mobili e organizzazioni dell'intero ecosistema mobile), 2 da associazioni di imprese, 2 da autorità pubbliche, 5 da organizzazioni non governative, 1 da un sindacato e 5 da cittadini dell'UE. Il riscontro ricevuto sul portale "Di' la tua!" riflette un'ampia gamma di opinioni su vari argomenti. Per tale motivo, di seguito sono riassunti i punti principali in cui è stato individuato un livello di convergenza tra i portatori di interessi. Tutte le risposte sono pubbliche¹⁸.

Un numero significativo di portatori di interessi, tra cui un'associazione di imprese e due organizzazioni non governative, ha espresso il proprio sostegno generale al progetto di regolamento delegato. Inoltre molti portatori di interessi, tra cui un'organizzazione globale, due organizzazioni non governative e un'autorità pubblica, hanno confermato che le soluzioni per le comunicazioni di emergenza devono adattarsi alla migrazione alle tecnologie di rete a commutazione di pacchetto. Diversi portatori di interessi, tra cui un'organizzazione globale, un'organizzazione non governativa e un'autorità pubblica, hanno inoltre sottolineato l'importanza di norme per garantire l'interoperabilità delle comunicazioni di emergenza a livello di dispositivi mobili, reti e PSAP. Infine alcuni portatori di interessi, tra cui un'associazione di imprese e un'organizzazione globale, hanno segnalato la mancanza di interoperabilità, in particolare per quanto riguarda le comunicazioni VoLTE.

Una quota importante di portatori di interessi, tra cui un'associazione di imprese e un'autorità pubblica, ha indicato la necessità di prevedere soluzioni tecnicamente fattibili relative alla localizzazione del chiamante e una soluzione di instradamento per i prestatori di servizi di comunicazione interpersonale basati sul numero indipendenti dalla rete.

Diversi portatori di interessi, tra cui un'associazione di imprese e un'autorità pubblica, hanno espresso il loro sostegno all'obiettivo relativo al raggiungimento dell'interoperabilità delle applicazioni di emergenza e un'associazione di imprese ha suggerito di consentire solo un numero ridotto di applicazioni interoperabili o un'unica applicazione a livello dell'UE per facilitare il processo di normazione ed evitare la frammentazione. Tuttavia da diversi contributi, tra cui da quello di un'organizzazione non governativa che rappresenta persone con disabilità in tutta Europa, è emerso che le applicazioni di emergenza dovrebbero piuttosto essere complementari alle comunicazioni di emergenza basate su testo o video abilitate in modo nativo, in particolare per quanto riguarda i mezzi di accesso per gli utenti finali con disabilità.

Alcuni portatori di interessi, tra cui un'associazione di imprese e un'organizzazione globale, hanno espresso preoccupazioni riguardo all'impossibilità di accedere ai servizi di emergenza nel contesto della disattivazione delle reti 2/3G negli Stati membri in cui la comunicazione VoLTE non è disponibile senza soluzione di continuità a fini di comunicazione di emergenza, suggerendo che tali reti dovrebbero essere mantenute in questi Stati membri. Un'organizzazione globale e due organizzazioni di imprese hanno sostenuto l'elaborazione di tabelle di marcia nazionali per la migrazione tecnologica alla comunicazione a commutazione

¹⁸ Accessibili al seguente indirizzo: [Comunicazioni di emergenza - migliorare l'accesso attraverso il numero unico di emergenza europeo "112" \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/commission/communication/emergency-improving-access-through-the-european-emergency-number-112).

di pacchetto. In questo contesto è stata sollevata la questione della disponibilità di eCall basate su VoLTE. Alcuni portatori di interessi, tra cui un'organizzazione globale e un'autorità pubblica, hanno indicato la necessità di garantire la certezza della tempistica della migrazione imponendo una scadenza. Inoltre un'organizzazione di imprese ha sostenuto la centralizzazione dei sistemi PSAP, mentre un'altra ha suggerito l'istituzione di un unico PSAP per i servizi di comunicazione interpersonale basati sul numero indipendenti dalla rete.

Alcuni rispondenti, tra cui un'organizzazione non governativa, hanno sottolineato la necessità di attuare soluzioni armonizzate per le comunicazioni di emergenza provenienti da reti private.

Inoltre un numero significativo di portatori di interessi, tra cui un'organizzazione non governativa e un'autorità pubblica, ha proposto di armonizzare i criteri minimi per l'esattezza e l'affidabilità della localizzazione del chiamante in tutta l'UE.

Diversi portatori di interessi, tra cui due organizzazioni non governative e un'associazione di imprese, hanno espresso il loro sostegno all'attuazione di una soluzione standardizzata di localizzazione mobile avanzata derivante da dispositivi mobili in tutta l'UE, disponibile anche in roaming. Per quanto riguarda l'esattezza della localizzazione del chiamante, un portatore di interessi che fornisce servizi di geolocalizzazione 3D ha ritenuto fattibile il ricorso all'accuratezza verticale per consentire la localizzazione del chiamante a livello di piano all'interno degli edifici, detta anche asse z, mentre un altro ha sostenuto l'importanza dell'esattezza della localizzazione del chiamante basata sulla rete.

3. ELEMENTI GIURIDICI DELL'ATTO DELEGATO

Strumento adeguato

Poiché a norma dell'articolo 109, paragrafo 8, del codice, l'atto delegato mira ad assicurare un accesso efficace ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza dirette al numero unico di emergenza europeo "112", lo strumento più appropriato è un regolamento delegato che si applicherebbe direttamente agli Stati membri e alle loro autorità di regolamentazione competenti responsabili delle comunicazioni di emergenza nei loro territori. Un tale strumento eviterebbe inoltre inutili ritardi nell'attuazione, che potrebbero sorgere se l'adozione delle misure di recepimento venisse ritardata.

Sintesi

Conformemente alle prescrizioni di cui all'articolo 109, paragrafo 8, del codice, il regolamento delegato è costituito dagli elementi principali indicati di seguito.

In primo luogo, al fine di garantire la compatibilità, l'interoperabilità, la qualità, l'affidabilità e la continuità delle comunicazioni di emergenza in relazione alle soluzioni relative alle informazioni sulla localizzazione del chiamante, il regolamento fornisce definizioni armonizzate di "informazioni contestuali" e di "comunicazione di emergenza efficace". La definizione di "comunicazione di emergenza efficace" si basa su due aspetti: i) la comunicazione tempestiva tra l'utente finale e lo PSAP più idoneo e ii) la fornitura di informazioni contestuali. Le informazioni contestuali sono definite come le informazioni trasmesse dall'utente finale o derivanti e trasmesse automaticamente dal dispositivo dell'utente finale o dalla rete.

In secondo luogo, al fine di garantire la compatibilità, l'interoperabilità, la qualità, l'affidabilità e la continuità delle comunicazioni di emergenza in relazione alle soluzioni relative alla localizzazione del chiamante, il regolamento stabilisce i parametri che devono essere presi in considerazione dalle autorità di regolamentazione competenti nel definire i

criteri per l'esattezza e l'affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante. L'obbligo delle autorità di regolamentazione competenti di stabilire tali criteri è già previsto dall'articolo 109, paragrafo 6, della direttiva (UE) 2018/1972. L'imposizione di soluzioni tecniche specifiche che prevedano informazioni sulla localizzazione basata sulla rete e derivante da dispositivi mobili esula dall'ambito di applicazione del presente regolamento, dato il numero di soluzioni tecniche alternative e l'obbligo degli Stati membri di provvedere affinché entrambi i tipi di informazioni sulla localizzazione siano messi a disposizione dello PSAP più idoneo. Nel contempo i criteri per l'esattezza e l'affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante dovrebbero garantire che le informazioni fornite siano sufficientemente precise da consentire l'intervento dei servizi di emergenza. Criteri di localizzazione del chiamante che non consentono un'esattezza e un'affidabilità sufficienti producono informazioni sulla localizzazione del chiamante che i servizi di emergenza non possono utilizzare efficacemente. Di conseguenza il regolamento stabilisce che, per le reti fisse, il criterio di esattezza dovrebbe essere espresso attraverso le informazioni sulla localizzazione del chiamante relative all'indirizzo fisico del punto terminale di rete, come l'indirizzo stradale, l'appartamento, il piano o informazioni simili; per le reti mobili tale criterio dovrebbe essere espresso in metri per indicare il raggio massimo dell'area di ricerca orizzontale che si presenta ai servizi di emergenza ai fini dell'intervento, compresa, se applicabile, l'accuratezza altimetrica o verticale. Il regolamento prevede che il criterio di affidabilità debba essere il tasso di successo, espresso in percentuale, conseguito dalla soluzione tecnica o dalla combinazione di soluzioni tecniche nello stabilire la localizzazione del chiamante corrispondente al criterio di esattezza.

In terzo luogo, al fine di garantire la compatibilità, l'interoperabilità, la qualità, l'affidabilità e la continuità delle comunicazioni di emergenza in relazione all'accesso degli utenti finali con disabilità, il presente regolamento stabilisce requisiti di equivalenza funzionale per le comunicazioni di emergenza che gli utenti finali con disabilità devono utilizzare per accedere ai servizi di emergenza. Gli Stati membri dovrebbero attuare soluzioni tecnicamente fattibili per garantire che l'efficacia funzionale della comunicazione di emergenza consenta la trasmissione di informazioni contestuali allo PSAP più idoneo e ai servizi di emergenza con velocità equivalente. Per garantire l'equivalenza funzionale, il regolamento prevede i requisiti seguenti: comunicazione interattiva bidirezionale, accesso senza soluzione di continuità in tutta l'Unione, accesso gratuito, risposta e gestione adeguate, localizzazione del chiamante e consapevolezza. Tali requisiti di equivalenza funzionale rispecchiano gli aspetti funzionali della comunicazione vocale tradizionale, ossia una chiamata al "112", disponibile per altri utenti finali. Queste funzionalità devono essere replicate in tutti gli Stati membri, se ciò è fattibile sul piano tecnico.

In quarto luogo, al fine di garantire la compatibilità, l'interoperabilità, la qualità, l'affidabilità e la continuità delle comunicazioni di emergenza in relazione all'instradamento allo PSAP più idoneo, il presente regolamento stabilisce che le comunicazioni di emergenza devono essere instradate allo PSAP più idoneo senza indugio. Esso stabilisce inoltre che la comunicazione di emergenza deve essere instradata allo PSAP più idoneo tecnicamente in grado di trasmettere le informazioni contestuali ai servizi di emergenza nel momento in cui questi ultimi sono avvertiti. Per garantire che, quando si utilizza un'applicazione di emergenza, sia tecnicamente fattibile un accesso continuo in tutta l'UE, il regolamento invita gli Stati membri a collaborare con la Commissione per individuare requisiti comuni di interoperabilità che consentano di instradare le comunicazioni di emergenza basate su applicazioni mobili allo PSAP più idoneo in roaming.

In quinto luogo il regolamento impone agli Stati membri di riferire e fornire informazioni aggiornate alla Commissione in merito agli obblighi in esso stabiliti. Onde assicurare un

accesso ai servizi di emergenza mediante comunicazioni di emergenza allo PSAP più idoneo nel contesto della migrazione tecnologica verso le reti completamente IP, il regolamento impone agli Stati membri di elaborare e trasmettere alla Commissione una tabella di marcia per l'aggiornamento del sistema PSAP nazionale affinché sia in grado di rispondere alle comunicazioni di emergenza tramite la tecnologia a commutazione di pacchetto, nonché di riceverle e trattarle. La tabella di marcia deve contenere un calendario per l'implementazione prevista delle comunicazioni di emergenza basate su voce, testo o video attraverso tecnologie a commutazione di pacchetto, tenendo conto degli obblighi e delle scadenze giuridiche stabilite nell'atto europeo sull'accessibilità.

L'ambito di applicazione del presente regolamento è limitato all'accesso ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza dirette al numero unico di emergenza europeo "112" in relazione alle soluzioni relative alle informazioni sulla localizzazione del chiamante, all'accesso per gli utenti finali con disabilità e all'instradamento allo PSAP più idoneo. L'organizzazione dei servizi di emergenza in quanto tale resta di esclusiva competenza degli Stati membri e non rientra nell'ambito di applicazione del presente regolamento.

REGOLAMENTO DELEGATO (UE) .../... DELLA COMMISSIONE

del 16.12.2022

che integra la direttiva (UE) 2018/1722 del Parlamento europeo e del Consiglio con misure volte ad assicurare un accesso efficace ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza dirette al numero unico di emergenza europeo "112"

(Testo rilevante ai fini del SEE)

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea,

vista la direttiva (UE) 2018/1722 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche¹⁹, in particolare l'articolo 109, paragrafo 8,

considerando quanto segue:

- (1) A norma dell'articolo 109, paragrafo 8, della direttiva (UE) 2018/1722, onde assicurare un accesso efficace ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza dirette al numero unico di emergenza europeo "112" negli Stati membri, la Commissione è tenuta ad adottare atti delegati, il primo dei quali deve essere adottato entro il 21 dicembre 2022. Tali atti delegati devono integrare i paragrafi 2, 5 e 6 dell'articolo 109 della direttiva per quanto riguarda le misure necessarie a garantire la compatibilità, l'interoperabilità, la qualità, l'affidabilità e la continuità delle comunicazioni di emergenza nell'Unione in relazione alle soluzioni relative alle informazioni sulla localizzazione del chiamante, all'accesso per gli utenti finali con disabilità e all'instradamento al centro di raccolta delle chiamate di emergenza (PSAP) più idoneo.
- (2) Le comunicazioni di emergenza sono un elemento importante per il perseguimento della sicurezza pubblica, dell'incolumità pubblica e della salute pubblica. Da oltre 30 anni i cittadini dell'Unione si affidano al numero unico di emergenza europeo "112" per l'accesso ai servizi di emergenza. Dovrebbero continuare a poterlo fare anche nel mondo digitale. Ai cittadini dovrebbero essere fornite in modo tempestivo e completo le informazioni contestuali necessarie per affrontare una situazione di emergenza. L'elevato livello di connettività previsto dalla trasformazione digitale dell'Europa, come indicato nella decisione che istituisce il programma strategico per il 2030 "Percorso per il decennio digitale"²⁰, sta determinando una migrazione tecnologica dei servizi di comunicazione elettronica utilizzati dai cittadini, in particolare dalle persone con disabilità, verso tecnologie completamente IP. La migrazione dalle tecnologie a commutazione di circuito a quelle a commutazione di pacchetto nelle reti di comunicazione elettronica dà il via all'implementazione di servizi vocali tramite tecnologie VoIP gestite su rete fissa e mobile basate su un sottosistema multimediale

¹⁹ GU L 321 del 17.12.2018, pag. 36.

²⁰ Decisione .../... del Parlamento europeo e del Consiglio, del ..., che istituisce il programma strategico per il 2030 "Percorso per il decennio digitale" (GU [...]).

IP, come *Voice over Long Term Evolution* (VoLTE), *Voice over New Radio* (VoNR in 5G) e *Voice over Wi-Fi* (VoWiFi). Le tecnologie a commutazione di pacchetto consentono anche servizi basati su testo e video, come il testo in tempo reale e i servizi di conversazione globale. Questi servizi di comunicazione basati su IP non possono essere supportati dalle reti a commutazione di circuito preesistenti, come le reti 2G e 3G, che sono in fase di dismissione. Pertanto è necessario che anche le comunicazioni di emergenza migrino alle tecnologie a commutazione di pacchetto. Il presente regolamento si propone di garantire che in tale processo di trasformazione siano assicurate la qualità e l'affidabilità delle comunicazioni di emergenza.

- (3) L'obiettivo dei servizi di emergenza è quello di evitare, mitigare o gestire gli effetti degli incidenti in situazione di emergenza attraverso interventi di emergenza. Il tempo necessario per l'intervento di emergenza ha un impatto fondamentale sull'esito degli incidenti in situazione di emergenza. Un intervento di emergenza efficace richiede una mobilitazione rapida delle risorse di intervento in grado di affrontare efficacemente l'incidente in situazione di emergenza e un arrivo rapido sul luogo dell'intervento.
- (4) L'obiettivo delle comunicazioni di emergenza è quello di consentire agli utenti finali di accedere ai servizi di emergenza per richiedere e ricevere aiuti d'emergenza da tali servizi. Mentre le comunicazioni di emergenza sono stabilite tra l'utente finale e lo PSAP, spetterebbe allo PSAP più idoneo trattare le informazioni ricevute e trasmettere la richiesta ai servizi di emergenza, assicurando così l'accesso a questi servizi. A seconda dell'organizzazione nazionale dei sistemi PSAP e dei servizi di emergenza, gli PSAP e i servizi di emergenza possono essere entità sovrapposte o autonome.
- (5) Per consentire l'accesso ai servizi di emergenza, le comunicazioni di emergenza efficaci dovrebbero garantire sia la comunicazione tempestiva tra l'utente finale e lo PSAP più idoneo, sia la disponibilità tempestiva di informazioni contestuali, comprese quelle relative alla localizzazione del chiamante. Le informazioni contestuali contribuiscono alla descrizione dell'incidente in situazione di emergenza, ad esempio l'ambiente fisico, le condizioni e le capacità delle persone coinvolte, la localizzazione dell'incidente ecc. La disponibilità e l'esattezza delle informazioni contestuali consentono di individuare tempestivamente le risorse di intervento appropriate e di arrivare rapidamente sul luogo dell'intervento, ad esempio qualora sia disponibile la localizzazione precisa del chiamante. Queste informazioni possono essere trasmesse ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza dell'utente finale od ottenute automaticamente dal dispositivo dell'utente finale o dalla rete.
- (6) La localizzazione del chiamante è uno dei tipi di informazioni contestuali più importanti associati alle comunicazioni di emergenza ed esercita un notevole impatto sulla loro efficacia. L'esattezza e l'affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante influiscono sul tempo necessario per individuare il luogo dell'emergenza e per l'arrivo sul posto dei servizi di emergenza.
- (7) La direttiva (UE) 2018/1972 impone alle autorità di regolamentazione competenti di stabilire i criteri per l'esattezza e l'affidabilità della localizzazione del chiamante. Tali criteri rappresentano i livelli minimi di esattezza e affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante che devono essere attuati sul territorio dello Stato membro attraverso tecnologie di localizzazione basata sulla rete e derivante da dispositivi mobili. Secondo la giurisprudenza della Corte di giustizia europea²¹, i criteri dovrebbero garantire, nei limiti della fattibilità tecnica, la localizzazione della

²¹ Sentenza della Corte (Quarta Sezione) del 5 settembre 2019, *AW e a./Lietuvos valstybė*, C-417/18.

posizione del chiamante con tutta l'affidabilità e la precisione necessarie a permettere ai servizi di emergenza di venirgli utilmente in soccorso. La combinazione di tali tecnologie garantisce che, anche quando una soluzione per la localizzazione del chiamante derivante da dispositivi mobili non riesce a rendere disponibili le informazioni sulla localizzazione del chiamante allo PSAP più idoneo, i servizi di emergenza possano fare affidamento sulla localizzazione basata sulla rete per venire utilmente in soccorso all'utente finale, in linea con i criteri per l'esattezza e l'affidabilità della localizzazione del chiamante stabiliti dagli Stati membri. I criteri di localizzazione del chiamante che non consentono di stabilire livelli minimi di esattezza e affidabilità possono dare luogo a un'attuazione che non garantisce che i servizi di emergenza ricevano informazioni sulla localizzazione del chiamante che possono effettivamente utilizzare. Dovrebbe spettare agli Stati membri valutare l'effetto combinato delle soluzioni tecnicamente fattibili relative alla localizzazione del chiamante e stabilire criteri minimi per l'esattezza e l'affidabilità della localizzazione del chiamante che, se attuati, consentirebbero ai servizi di emergenza di intervenire utilmente. L'utilità dell'esattezza delle informazioni sulla localizzazione del chiamante potrebbe variare a seconda dell'area da cui proviene la comunicazione di emergenza (ad esempio urbana o rurale) ed essere rispecchiata di conseguenza nei criteri stabiliti. Per assicurare un approccio armonizzato all'interno dell'Unione riguardo alla definizione di criteri di esattezza e affidabilità che garantiscano un livello minimo di informazioni contestuali, è necessario definire i parametri che le autorità di regolamentazione competenti dovrebbero prendere in considerazione nella definizione di tali criteri. È inoltre importante ricordare che in virtù del principio di leale collaborazione di cui all'articolo 4, paragrafo 3, del trattato sull'Unione europea, le autorità di regolamentazione competenti sono tenute a collaborare nella definizione dei criteri di esattezza e affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante, consultando l'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC) o altri consessi competenti a fornire consulenza a riguardo, al fine di garantire la piena efficacia dell'articolo 109, paragrafo 6, della direttiva (UE) 2018/1972.

- (8) L'esattezza delle informazioni sulla localizzazione del chiamante può essere espressa come raggio massimo dell'area di ricerca dell'intervento presentato ai servizi di emergenza. I tempi di intervento in caso di emergenza potrebbero essere ridotti in modo significativo se lo PSAP più idoneo disponesse di informazioni sulla localizzazione del chiamante basata sulla rete e derivante da dispositivi mobili esatte e affidabili, soprattutto quando gli utenti finali che richiedono assistenza di emergenza non sono in grado di specificare la loro posizione. Pertanto, per le reti fisse, gli Stati membri dovrebbero esprimere i livelli minimi di esattezza da attuare sul loro territorio come informazioni sulla localizzazione del chiamante relative all'indirizzo fisico del punto terminale di rete, ad esempio facendo riferimento concretamente all'indirizzo stradale, all'appartamento, al piano o a informazioni simili. Per le reti mobili tali livelli minimi dovrebbero essere espressi in metri per indicare il raggio massimo dell'area di ricerca orizzontale che si presenta ai servizi di emergenza ai fini dell'intervento. Se applicabile e tecnicamente fattibile, anche il criterio di accuratezza altimetrica o verticale dovrebbe essere espresso in metri. Gli Stati membri dovrebbero valutare se sia possibile applicare tali parametri ai prestatori di servizi di comunicazione interpersonale basati sul numero indipendenti dalla rete, quando questi sono utilizzati nelle reti fisse o mobili.
- (9) L'affidabilità della localizzazione del chiamante dovrebbe riguardare due aspetti delle relative informazioni: lo stabilimento e la trasmissione. L'affidabilità delle

informazioni sulla localizzazione del chiamante dovrebbe essere stabilita in base alle misurazioni statistiche che indicano il tasso di successo con cui la posizione effettiva del dispositivo che origina la comunicazione di emergenza corrisponde all'area fisica indicata sulla base delle informazioni sulla localizzazione del chiamante. Una comunicazione di emergenza dovrebbe attivare le informazioni sulla localizzazione del chiamante sia basata sulla rete sia derivante da dispositivi mobili, quando queste ultime sono disponibili. L'affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante per i servizi di emergenza dovrebbe essere stabilita come effetto combinato di queste due tecnologie. L'affidabilità della trasmissione delle informazioni sulla localizzazione del chiamante dovrebbe essere espressa come il tasso di successo con cui la soluzione tecnica trasmette le informazioni sulla localizzazione del chiamante allo PSAP più idoneo. Il tasso di successo dipende dalle capacità della rete di trasmettere le informazioni, in caso di localizzazione del chiamante basata sulla rete, o dall'interoperabilità tra il dispositivo e le risorse di rete per consentire la trasmissione, in caso di localizzazione del chiamante derivante da dispositivi mobili, nonché dalle capacità dello PSAP più idoneo di ricevere le informazioni.

- (10) Per consentire alla Commissione di monitorare i criteri di localizzazione del chiamante stabiliti in conformità del presente regolamento, gli Stati membri dovrebbero riferire in merito all'adozione dei criteri e spiegare in che modo hanno tenuto conto dei parametri stabiliti nel presente regolamento.
- (11) La direttiva (UE) 2018/1972 impone che l'accesso per gli utenti finali con disabilità ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza sia equivalente a quello degli altri utenti finali. Il principio di equivalenza implica che gli utenti finali con disabilità debbano poter accedere ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza in modo funzionalmente equivalente a quello in cui gli altri utenti finali accedono a tali servizi, in particolare chiamando il numero "112" attraverso servizi basati sulla voce. Poiché non esiste un'interpretazione comune dei requisiti di equivalenza funzionale, è opportuno stabilire i requisiti che riproducono le funzionalità delle comunicazioni di emergenza di cui beneficiano gli altri utenti finali, principalmente servizi basati sulla voce. Se per ragioni tecniche non sono in grado di rispettare i requisiti di equivalenza funzionale stabiliti dal presente regolamento, gli Stati membri dovrebbero informare la Commissione delle ragioni specifiche per cui ciò non è possibile. Gli Stati membri dovrebbero informare la Commissione quando la progettazione tecnica dei mezzi di accesso obbligatori ai servizi di emergenza non richiede o non consente l'uso del numero unico di emergenza europeo "112" e in merito alle modalità con cui si garantisce che gli utenti finali con disabilità abbiano un livello di consapevolezza pari o superiore a quello degli altri utenti finali per quanto riguarda tali mezzi di accesso.
- (12) Per consentire alla Commissione di monitorare la compatibilità, la qualità, l'affidabilità, l'interoperabilità e la continuità dei mezzi di accesso ai servizi di emergenza per gli utenti finali con disabilità, gli Stati membri dovrebbero riferire in merito ai mezzi di accesso ai servizi di emergenza obbligatori nella loro giurisdizione per gli utenti finali con disabilità, compresi quelli che utilizzano servizi di roaming. La relazione dovrebbe contenere una prima valutazione della conformità dei mezzi di accesso in esame ai requisiti di equivalenza funzionale conformemente al presente regolamento. La migrazione verso le reti completamente IP consentirà l'implementazione di nuovi servizi di comunicazione accessibili, come il testo in tempo reale e i servizi di conversazione globale. Gli Stati membri dovrebbero pertanto riferire in merito ai problemi legati all'interoperabilità, alla compatibilità o alla

continuità riscontrati nell'implementazione di tali servizi, in particolare per gli utenti finali in roaming. Per adempiere all'obbligo previsto dall'articolo 16 del regolamento (UE) 2022/612 di riferire al BEREC in merito ai mezzi di accesso ai servizi di emergenza che sono obbligatori nel loro Stato membro e che sono tecnicamente realizzabili per consentirne l'uso ai clienti in roaming, le autorità nazionali di regolamentazione o altre autorità competenti dovrebbero stabilire, se del caso, le ragioni tecniche della mancata disponibilità del servizio di comunicazione di emergenza per gli utenti finali in roaming, laddove tali servizi siano disponibili per gli utenti finali nazionali. La prima relazione e le informazioni fornite negli anni successivi consentiranno alla Commissione di valutare la necessità di adottare ulteriori misure, compresi mandati di normazione, per affrontare tali problemi.

- (13) Le comunicazioni di emergenza e le informazioni sulla localizzazione del chiamante devono essere instradate allo PSAP più idoneo per consentire di rispondere e gestire adeguatamente le comunicazioni di emergenza. L'instradamento efficace delle comunicazioni di emergenza dovrebbe essere garantito anche nel contesto della migrazione tecnologica dalle tecnologie a commutazione di circuito a quelle a commutazione di pacchetto. Lo PSAP più idoneo è generalmente determinato dallo Stato membro sulla base della competenza territoriale a gestire le comunicazioni di emergenza o della competenza a gestire un certo tipo di comunicazione, ad esempio uno PSAP attrezzato per gestire il testo in tempo reale e la comunicazione mediante la lingua dei segni. I servizi di comunicazione interpersonale attraverso tecnologie a commutazione di pacchetto che forniscono voce, testo (compreso quello in tempo reale) e video possono essere instradati nel dominio della rete pubblica o dello PSAP. A seconda dell'organizzazione nazionale degli PSAP, mentre la comunicazione di emergenza raggiunge il sistema PSAP attraverso le reti pubbliche, può essere necessario un ulteriore instradamento all'interno del dominio dello PSAP per raggiungere lo PSAP più idoneo. Per garantire la disponibilità di comunicazioni di emergenza efficaci a beneficio di tutti gli utenti finali, gli Stati membri dovrebbero garantire la tempestività dell'instradamento di tutti i tipi di comunicazioni di emergenza e delle informazioni sulla localizzazione del chiamante rese obbligatorie sul loro territorio allo PSAP più idoneo.
- (14) L'efficacia dell'accesso ai servizi di emergenza dipende dalla tempestività della trasmissione delle informazioni contestuali ai servizi di emergenza. Gli Stati membri dovrebbero garantire che lo PSAP più idoneo a cui è instradata la comunicazione di emergenza sia tecnicamente in grado di trasmettere tempestivamente le informazioni contestuali ai servizi di emergenza dal momento in cui questi ultimi sono avvertiti dallo PSAP. A seconda dell'organizzazione nazionale degli PSAP, lo PSAP più idoneo può valutare l'utilità dei dati contestuali e filtrare le informazioni da fornire ai servizi di emergenza.
- (15) Per consentire alla Commissione di monitorare l'efficacia dell'instradamento allo PSAP più idoneo, gli Stati membri dovrebbero riferire in merito alle prestazioni dell'instradamento delle comunicazioni di emergenza allo PSAP più idoneo in termini di tempestività, anche quando sono utilizzati servizi vocali, testuali o video.
- (16) La garanzia di un accesso continuo ai servizi di emergenza senza preregistrazione per gli utenti finali, compresi quelli con disabilità, che viaggiano in un altro Stato membro potrebbe non essere sotto il controllo esclusivo di uno Stato membro e richiederebbe la conformità a requisiti di interoperabilità decisi di comune accordo. Fatta salva l'implementazione del testo in tempo reale e dei servizi di conversazione globale ai norma della direttiva (UE) 2019/882, dovrebbe essere possibile implementare l'accesso

ai servizi di emergenza per mezzo di servizi vocali, testuali o video attraverso le comunicazioni di emergenza tramite applicazioni mobili. Le applicazioni mobili possono consentire la trasmissione di dati contestuali esaurienti allo PSAP più idoneo. Una volta scaricata e installata un'applicazione mobile, l'utente finale può comunicare con lo PSAP più idoneo in tutta l'Unione se i requisiti comuni di interoperabilità lo consentono e i fornitori di applicazioni mobili e i sistemi PSAP nazionali rispettano tali requisiti. Gli Stati membri dovrebbero cooperare in buona fede con la Commissione al fine di individuare i requisiti comuni di interoperabilità la cui attuazione consentirebbe l'uso di tali comunicazioni di emergenza destinate allo PSAP più idoneo tramite applicazioni mobili in tutta l'Unione.

- (17) I sistemi PSAP sviluppati per rispondere alle comunicazioni a commutazione di circuito e per gestirle potrebbero non essere in grado di rispondere a tutte le funzioni delle comunicazioni di emergenza avviate attraverso la tecnologia a commutazione di pacchetto, né di gestirle o trattarle. Per garantire la trasparenza con i portatori di interessi, in particolare con i prestatori di servizi e i fornitori di reti di comunicazione elettronica, e per assicurare un aggiornamento coerente e tempestivo dei sistemi PSAP all'interno del loro territorio, gli Stati membri dovrebbero elaborare una tabella di marcia per l'aggiornamento delle capacità dei loro sistemi PSAP di rispondere alle comunicazioni di emergenza fornite attraverso tecnologie a commutazione di pacchetto, nonché di gestirle e trattarle. La tabella di marcia dovrebbe contenere le tempistiche e le date previste per la messa a disposizione di nuovi mezzi di accesso ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza con tecnologie a commutazione di pacchetto, sia che siano abilitati nella rete centrale come servizi di comunicazione interpersonale basati sul numero, sia che siano implementati tramite un'applicazione mobile. Tale tabella di marcia dovrebbe includere informazioni sulla tempistica dell'aggiornamento delle capacità dei sistemi PSAP, tenendo conto degli obblighi stabiliti dalla direttiva (UE) 2019/882²² e delle scadenze giuridiche ivi previste. Ciò riguarda in particolare la risposta adeguata da parte dello PSAP più idoneo alle comunicazioni di emergenza dirette al numero unico di emergenza europeo "112", utilizzando voce e testo sincronizzati (compreso testo in tempo reale), o, qualora sia offerto il video, voce, testo (compreso testo in tempo reale) e video sincronizzati come conversazione globale. Se applicabile, è opportuno indicare il mandato giuridico previsto dalla legislazione nazionale per l'implementazione delle comunicazioni di emergenza attraverso tecnologie a commutazione di pacchetto. Nella tabella di marcia si dovrebbe fare riferimento alle tappe intermedie, ad esempio alle consultazioni pubbliche e dei portatori di interessi, alle misure legislative, ai test di interoperabilità, continuità e affidabilità, agli appalti pubblici ecc. Gli Stati membri dovrebbero trasmettere la tabella di marcia alla Commissione e fornire aggiornamenti sulla sua attuazione. Gli Stati membri dovrebbero inoltre riferire in merito ai problemi di interoperabilità e continuità riscontrati nella fornitura di servizi di comunicazione elettronica utilizzati per accedere ai servizi di emergenza, al fine di consentire alla Commissione di valutare la necessità di adottare ulteriori misure, tra cui i mandati di normazione, per eliminare tali strozzature.
- (18) È necessario raccogliere regolarmente e in modo strutturato le informazioni trasmesse dagli Stati membri in merito a diversi aspetti relativi all'efficacia delle comunicazioni di emergenza nell'Unione per consentire alla Commissione di monitorarne l'attuazione

²² Direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (GU L 151 del 7.6.2019, pag. 70).

e la conformità agli obblighi previsti dall'articolo 109 della direttiva (UE) 2018/1972, integrata dal presente regolamento. Dopo la prima relazione prevista dal presente regolamento, gli Stati membri dovrebbero trasmettere alla Commissione informazioni aggiornate come richiesto nel contesto di ciascuna raccolta di dati che la Commissione avvia ai fini dell'adempimento del suo obbligo di presentare una relazione al Parlamento europeo e al Consiglio a norma dell'articolo 109, paragrafo 4, della direttiva (UE) 2018/1972.

- (19) Conformemente all'articolo 109, paragrafo 8, della direttiva (UE) 2018/1972, l'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche è stato consultato e ha espresso un parere il 14 ottobre 2022.
- (20) Il Garante europeo della protezione dei dati è stato consultato conformemente all'articolo 42, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio²³ e ha espresso un parere il 15 novembre 2022.

HA ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

CAPO 1

OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E DEFINIZIONI

Articolo 1

Il presente regolamento stabilisce misure per assicurare un accesso efficace ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza per quanto riguarda le soluzioni relative alle informazioni sulla localizzazione del chiamante, l'accesso per gli utenti finali con disabilità e l'instradamento allo PSAP più idoneo.

Articolo 2

Ai fini del presente regolamento si applicano le definizioni seguenti:

- (1) "comunicazione di emergenza efficace": comunicazione di emergenza quale definita all'articolo 2, punto 38, della direttiva (UE) 2018/1972 che garantisce:
 - (a) la comunicazione tempestiva tra l'utente finale e lo PSAP più idoneo; e
 - (b) la messa a disposizione tempestiva di informazioni contestuali, comprese quelle relative alla localizzazione del chiamante;
- (2) "informazioni contestuali": informazioni trasmesse dall'utente finale attraverso una comunicazione di emergenza o derivanti e trasmesse automaticamente dal dispositivo dell'utente finale o dalla rete pertinente per consentire l'individuazione tempestiva delle risorse di intervento dei servizi di emergenza e l'arrivo rapido di tali servizi sul luogo dell'intervento.

CAPO 2

²³ Regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2018, sulla tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione e sulla libera circolazione di tali dati, e che abroga il regolamento (CE) n. 45/2001 e la decisione n. 1247/2002/CE (GU L 295 del 21.11.2018, pag. 39).

INFORMAZIONI SULLA LOCALIZZAZIONE DEL CHIAMANTE

Articolo 3

1. Nel definire i criteri per l'esattezza e l'affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante a norma dell'articolo 109, paragrafo 6, della direttiva (UE) 2018/1972, le autorità di regolamentazione competenti garantiscono, nei limiti della fattibilità tecnica, che la posizione dell'utente finale sia localizzata con l'affidabilità e la precisione necessarie a permettere ai servizi di emergenza di venirgli in soccorso. Le autorità di regolamentazione competenti stabiliscono i criteri tenendo conto dei parametri specificati ai paragrafi 2 e 3 del presente articolo.
2. Per quanto riguarda le reti fisse:
 - (a) il criterio di esattezza delle informazioni sulla localizzazione del chiamante è espresso come informazioni relative all'indirizzo fisico del punto terminale di rete;
 - (b) il criterio di affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante è espresso come il tasso di successo, in percentuale, conseguito dalla soluzione tecnica o dalla combinazione di soluzioni tecniche nello stabilire e trasmettere allo PSAP più idoneo informazioni sulla localizzazione del chiamante corrispondenti al criterio di esattezza.
3. Per quanto riguarda le reti mobili:
 - (a) il criterio di esattezza delle informazioni sulla localizzazione del chiamante è espresso in metri. Se applicabile, il criterio di accuratezza altimetrica o verticale è anch'esso espresso in metri;
 - (b) il criterio di affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante è espresso come il tasso di successo, in percentuale, conseguito dalla soluzione tecnica o dalla combinazione di soluzioni tecniche nello stabilire e trasmettere allo PSAP più idoneo un'area di ricerca corrispondente al criterio di esattezza.

CAPO 3

ACCESSO AI SERVIZI DI EMERGENZA PER GLI UTENTI FINALI CON DISABILITÀ

Articolo 4

Nell'implementare i mezzi di accesso ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza per gli utenti finali con disabilità, gli Stati membri provvedono affinché, se ciò è fattibile sul piano tecnico, siano soddisfatti i requisiti di equivalenza funzionale seguenti:

- (a) la comunicazione di emergenza consente una comunicazione interattiva bidirezionale tra l'utente finale con disabilità e lo PSAP;
- (b) la comunicazione di emergenza è disponibile senza soluzione di continuità e senza preregistrazione per gli utenti finali con disabilità che viaggiano in un altro Stato membro;
- (c) la comunicazione di emergenza è fornita gratuitamente agli utenti finali con disabilità;

- (d) la comunicazione di emergenza è instradata senza indugio allo PSAP più idoneo, qualificato e attrezzato per rispondere adeguatamente alle comunicazioni di emergenza degli utenti finali con disabilità e per trattarle;
- (e) per le comunicazioni di emergenza degli utenti finali con disabilità sono assicurati livelli di esattezza e affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante equivalenti a quelli garantiti per le chiamate di emergenza degli altri utenti finali;
- (f) gli utenti finali con disabilità sono messi in condizione di raggiungere almeno lo stesso livello di consapevolezza in merito ai mezzi di accesso ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza di quello degli altri utenti finali in merito alle chiamate di emergenza al "112", sia attraverso la progettazione dei mezzi di accesso sia attraverso misure di sensibilizzazione.

CAPO 4

INSTRADAMENTO AL CENTRO DI RACCOLTA DELLE CHIAMATE DI EMERGENZA PIÙ IDONEO

Articolo 5

Gli Stati membri provvedono affinché le comunicazioni di emergenza e le informazioni sulla localizzazione del chiamante siano instradate senza indugio allo PSAP più idoneo tecnicamente in grado di trasmettere le informazioni contestuali ai servizi di emergenza nel momento in cui tali servizi sono avvertiti.

Articolo 6

Al fine di garantire la fattibilità tecnica di un accesso senza soluzione di continuità ai servizi di emergenza di cui all'articolo 4, paragrafo 1, lettera b), del presente regolamento, fatta salva l'attuazione della direttiva (UE) 2019/882, gli Stati membri collaborano con la Commissione per individuare requisiti comuni di interoperabilità che consentano la comunicazione di emergenza allo PSAP più idoneo tramite un'applicazione mobile ovunque nell'Unione.

CAPO 5

RELAZIONI

Articolo 7

1. Gli Stati membri riferiscono regolarmente alla Commissione in merito alle prestazioni dell'instradamento allo PSAP più idoneo di cui all'articolo 5 implementato per le comunicazioni di emergenza e le informazioni sulla localizzazione del chiamante.
2. Gli Stati membri elaborano una tabella di marcia per l'aggiornamento del sistema PSAP nazionale affinché sia in grado di rispondere alle comunicazioni di emergenza tramite la tecnologia a commutazione di pacchetto, nonché di riceverle e trattarle, e riferiscono in merito alla Commissione entro [*nove mesi dall'entrata in vigore del presente regolamento*]. La tabella di marcia indica la data per l'implementazione prevista delle comunicazioni di emergenza basate su voce, testo o video attraverso tecnologie a commutazione di pacchetto. Essa comprende anche la data indicativa entro cui gli PSAP saranno pronti a ricevere tali comunicazioni di emergenza. Gli

Stati membri forniscono informazioni aggiornate sull'attuazione delle tappe intermedie della tabella di marcia conformemente all'articolo 8.

Articolo 8

1. Entro [*un anno dall'entrata in vigore del presente regolamento*] gli Stati membri presentano alla Commissione una relazione in merito:
 - (a) ai criteri di esattezza e affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante espressi secondo i parametri di cui all'articolo 3;
 - (b) ai mezzi di accesso ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza che devono essere utilizzati dagli utenti finali con disabilità, compresi quelli che utilizzano i servizi di roaming, e alla valutazione della loro conformità ai requisiti di equivalenza funzionale di cui all'articolo 5.
2. Gli Stati membri forniscono alla Commissione le informazioni di cui al presente articolo e all'articolo 7, fatto salvo i termini iniziali ivi previsti, nel contesto di ciascuna raccolta di dati che la Commissione avvia ai fini dell'adempimento dell'obbligo di presentare una relazione al Parlamento europeo e al Consiglio a norma dell'articolo 109, paragrafo 4, della direttiva (UE) 2018/1972.

CAPO 6

DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 9

Il presente regolamento entra in vigore il terzo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Il presente regolamento è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri.

Fatto a Bruxelles, il 16.12.2022

Per la Commissione
La presidente
Ursula VON DER LEYEN