

**MĂSURI DE ASIGURARE A
ACCESULUI LA SERVICIILE DE
URGENȚĂ PRIN INTERMEDIUL
COMUNICAȚIILOR DE URGENȚĂ
CĂTRE NUMĂRUL UNIC, PRECUM ȘI
UTILIZAREA STRUCTURILOR PSAP
ÎNTR-O SERIE DE STATE MEMBRE
ALE UNIUNII EUROPENE**

studiu documentar

mai 2023

Lucrările elaborate în cadrul Direcției studii și documentare legislativă au caracter documentar și nu reprezintă punctul de vedere al Camerei Deputaților.

Documentele legislative oficiale au fost consultate în limba de origine, iar traducerea informațiilor relevante selectate nu reprezintă o traducere oficială, fiind furnizată ca un mijloc de înțelegere a unui document original, scris în altă limbă.

Baza de date cuprinzând totalitatea studiilor elaborate de Direcția studii și documentare legislativă poate fi accesată prin intermediul paginii de Intranet a Camerei Deputaților la adresa: <http://www.cdep.ro/infoparl/dip.studii?par1=2021>

Documentare și sinteză: Dan Alexandreanu
Consilier Parlamentar - Direcția studii și documentare legislativă
Palatul Parlamentului, str. Izvor nr.2-4, sect.5, București
Tel: 021.316.03.65; 021.414.13.50/ 51, Interior 1350/1349, camera 5070
E-mail: doc@cdep.ro

CUPRINS

UTILIZAREA STRUCTURILOR PSAP (public-safety answering point)	4
ASPECTE COMPARATIVE	8
AUSTRIA	8
BELGIA	13
CEHIA	16
CROAȚIA	18
DANEMARCA	20
FRANȚA	23
GERMANIA	25
IRLANDA	28
ITALIA	32
LITUANIA	34
POLONIA	37
PORTUGALIA	38
SLOVACIA	39
SPANIA	43
SUEDIA	45
ȚĂRILE DE JOS	47
UNGARIA	48
BIBLIOGRAFIE / WEBOGRAFIE	49

UTILIZAREA STRUCTURILOR PSAP (public-safety answering point)

Informațiile despre locul de unde este trimis un mesaj într-o situație de urgență sunt deosebit de importante, în apelurile de acest tip, pentru a determina ce PSAP trebuie să primească apelul și, de asemenea, în ce loc trebuie trimise echipajele de urgență, ajutorul trebuind să fie trimis exact acolo unde este nevoie.

Clauza de definire a acestei cerințe definește trei tipuri de informații care vizează:

- locul de trimitere a solicitării;
- valoarea acelei zone;
- identificatorul zonei.

Fiecare dintre cele trei tipuri de informații despre locul din care se transmite mesajul de urgență reprezintă un tip diferit de informații despre locul în care se află apelantul, putând fi utilizate de către serviciul de apel de urgență într-un mod diferit¹.

Valoarea unei zone descrie locul fizic în care apelantul este probabil prezent. Aceasta poate fi o loc urban, care descrie o adresă de stradă sau poate fi reprezentată ca o locație geodezică, care utilizează latitudinea, longitudinea și parametri de incertitudine, care au ca rezultat definirea unei zone sau a unui volum.

Cu toate acestea, valoarea unei zone care este suficient de precisă pentru a permite rutarea unui apel către PSAP-ul corect poate să nu fie suficient de bună pentru a permite trimiterea ajutorului de specialitate, pentru a oferi asistență celor care au nevoie. Valoarea locului care descrie unde se află apelantul este considerată privată, fiind pusă la dispoziție numai entităților autorizate.

Un identificator de zonă este o dată care este publică sau semi-publică, fiind utilizată pentru a determina locul sau poziția unui punct de terminare a rețelei la care este atașat utilizatorul. Zona și identificatorul prescris pot fi asociate cu rețeaua de acces fizic, cum ar fi un ID mobil, un AP WiFi sau un identificator de linie. Totuși, identificatorul nu trebuie să fie legat de un punct de terminare a rețelei de acces, cu condiția ca zona definită să includă un punct de terminare la care este atașat un dispozitiv. O valoare a unui loc de unde se face apelul de urgență, care este derivată dintr-un identificator de zonă, poate fi suficient de precisă pentru a permite ca rutarea să aibă loc către un PSAP corect, dar uneori nu este suficient de bună pentru a permite expedierea precisă a asistenței necesare.

O referință de zonă este o cheie, adesea un URL, care identifică un server de zonă și îi oferă suficiente informații pentru a-i permite să furnizeze valoarea unei zone. Referința locului respectiv nu reprezintă în mod explicit un spațiu fizic, zona de apel fiind returnată atunci când referința este utilizată, permițând accesarea unei referințe de zonă de mai multe ori, rezultând actualizări ale locului respectiv. Acest lucru nu poate fi obținut cu un identificator de loc.

1

https://www.etsi.org/deliver/etsi_es/203100_203199/203178/01.01.01_60/es_203178v010101p.pdf

Spre deosebire de o valoare de zonă sau de un identificator, o referință de zonă nu conține în sine locul de unde sună apelantul. Acest atribut permite ca o referință să fie utilizată într-o serie de medii de rețea atât timp cât se pot aplica politicile de autentificare și autorizare adecvate, care sunt implementate pe serverul de zonă.

Arhitectura funcțională pentru a sprijini cerințele europene privind determinarea locului de unde sună un apelant identifică patru roluri ale unui furnizor de servicii:

- furnizorul de rețea (ANP);
- furnizorul de servicii de voce (VSP);
- furnizorul de servicii de apel de urgență (ECSP);
- furnizorul de servicii PSAP (PSP).

ANP, ECSP și PSP se regăsesc în același domeniu de reglementare, dar VSP-ul poate fi în interiorul sau în afara acestui domeniu.

Arhitectura funcțională acoperă două metode de transmitere a valorilor zonei către PSAP, metoda *push* și *pull*:

1. prin metoda *push*, valorile zonei sunt transmise prin interfața *ii* sau *ij* ca parte a configurației informației de semnalizare sau prin interfața *ik* sau *im* direct către PSAP de îndată ce apelul de urgență este trimis la PSAP.
2. prin metoda *pull*, PSAP primește prin interfața *ii* sau *ij* informațiile necesare pentru a obține o zonă din LS sau LS Proxy prin interfața *ik*, *il* sau *im*. Solicitarea este declanșată manual de operatorul PSAP de la caz la caz sau automat în entitatea PSAP, la fiecare cerere de apel de urgență.

Metoda sau combinația de metode pentru obținerea unei valori a zonei de la ECSP la un PSAP este decisă anterior printr-un acord între ECSP și autoritatea PSAP.

Echipamentele deținute de un PSAP au capacitatea de a procesa apeluri de tip 911/112 și apeluri administrative într-un mediu autonom sau ca parte a unui sistem găzduit și/sau gazdă la distanță care deservește mai multe PSAP-uri².

Componentele comune care se regăsesc într-o structură PSAP sunt următoarele:

- echipamente de telecomunicații: PSAP-urile sunt echipate cu sisteme de telecomunicații avansate, inclusiv linii telefonice, sisteme de rutare a apelurilor și software de dispecerat asistat de computer (CAD);
- sisteme de înregistrare și înregistrare a apelurilor: PSAP-urile au adesea sisteme de înregistrare a apelurilor de urgență în scopul asigurării calității și al documentării;

² <https://www.bandwidth.com/glossary/public-safety-answering-point-psap/>

- sisteme informatice: operatorii folosesc computerele pentru a accesa baze de date, hărți și alte resurse pentru a colecta rapid informații. De asemenea, aceștia pot avea acces la date în timp real de la furnizorii de servicii de urgență;
- sistemul de informații geografice (GIS): PSAP-urile utilizează tehnologia GIS pentru a identifica cu precizie locul de unde sună apelantul, dispecerii putând să identifice cei mai apropiați operatori de intervenție;
- echipamente de comunicații radio: PSAP-urile mențin sisteme radio pentru a comunica cu personalul de intervenție în situații de urgență, cum ar fi poliția, pompierii și personalul medical;
- protocoale și manuale de răspuns în caz de urgență: PSAP-urile au acces la proceduri de operare standard, manuale de urgență și ghiduri pentru sprijinirea activității operatorilor în gestionarea diferitelor tipuri de urgențe.

Pașii care se realizează în localizarea unui apelant în timpul unui apel de urgență sunt:

- identificare automată a numărului (ANI): numărul de telefon al apelantului este identificat automat de către sistem. Aceste informații sunt esențiale pentru apelul înapoi în cazul în care apelul este deconectat;
- identificare automată a locației (ALI): sistemele E911 americane, de exemplu, utilizează diverse tehnologii pentru a determina locația apelantului. Acestea includ:
 - a) apeluri pe fir (fix): Pentru apelurile efectuate de pe telefoane fixe tradiționale, sistemul ALI preia adresa apelantului din baza de date a abonaților asociată cu numărul de telefon. Aceste informații sunt de obicei exacte, deoarece sunt legate de o locație fizică fixă.
 - b) apeluri wireless (mobile): localizarea apelanților fără fir este mai complexă din cauza mobilității acestora. Sunt folosite mai multe tehnologii pentru a determina locația apelantului, între care:
 - triangularea turnului celular: autoritățile se bazează pe principiile triangulării pentru a urmări telefonul mobil. Deoarece natura rețelei celulare permite telefonului să comunice cu un număr de turnuri celulare din apropiere și pentru fiecare celulă să evalueze puterea semnalului telefonului, software-ul de analiză al rețelei poate estima distanța telefonului față de fiecare turn. Dacă telefonul comunică cu trei sau mai multe turnuri, software-ul de triangulare poate utiliza puterea semnalului telefonului de la fiecare turn pentru a estima poziția geografică a telefonului pe un plan tridimensional. Programele software pot doar să estimeze poziția telefonului și nu să-i identifice exact locația exactă, raza de acțiune atinsă fiind de 328 m.

- GPS asistat (A-GPS): multe smartphone-uri au capabilități GPS. Dacă acesta este activat, dispozitivul poate folosi sateliți GPS pentru a determina poziția sa exactă.
- punct de acces Wi-Fi: dacă dispozitivul apelantului este conectat la o rețea Wi-Fi, sistemul poate utiliza informațiile despre locația punctului de acces Wi-Fi pentru a estima poziția acestuia.
- punctul de răspuns pentru siguranța publică (PSAP): odată ce locația apelantului este determinată, apelul este direcționat către PSAP corespunzător.

Pentru a îmbunătăți acuratețea și a reduce erorile în localizarea apelurilor de urgență sunt avute în vedere câteva măsuri:

- infrastructura de rețea: progresele continue în infrastructura de rețea, cum ar fi implementarea mai multor turnuri de telefonie mobilă, pot îmbunătăți puterea și acoperirea semnalului, ceea ce duce la o mai bună acuratețe a locației pentru apelanții mobili.
- tehnologiile îmbunătățite: dezvoltarea continuă a tehnologiilor bazate pe delimitarea de zonă, inclusiv GPS, poziționare Wi-Fi și algoritmi îmbunătățiți de triangulare a turnurilor de celule, ajută la îmbunătățirea acurateței localizării apelurilor de urgență.
- adoptarea de reglementări și standarde necesare desfășurării activității operatorilor de profil.
- validarea datelor de poziție: furnizorii de servicii de urgență lucrează îndeaproape cu firmele de telecomunicații și producătorii de dispozitive pentru a valida și îmbunătăți acuratețea datelor de zonare utilizate pentru identificarea apelurilor de urgență. Testarea regulată și colaborarea ajută la identificarea și rectificarea oricăror discrepanțe sau erori.

Este important de reținut că, deși se fac eforturi semnificative pentru a îmbunătăți acuratețea identificării zonei din care sună un apelant, anumiți factori pot afecta în continuare precizia de stabilire a locului din care se efectuează apelul de urgență, cum ar fi mediul în care se găsește apelantul (de exemplu, zonele urbane dense cu clădiri înalte), limitările tehnice și erorile apelantului în furnizarea de informații corecte.

ASPECTE COMPARATIVE

AUSTRIA

Prevederile Legii privind telecomunicațiile contribuie la dezvoltarea pieței interne, sprijinind autoritățile competente să înlăture barierele rămase în calea investițiilor și utilizării de rețele de comunicații, servicii de comunicații, facilități conexe și servicii conexe în întreaga Uniune Europeană, facilitând crearea de condiții convergente pentru dezvoltarea acestora, reguli comune și previzibile, abordări care să dezvolte și să promoveze utilizarea eficientă și coordonată a spectrului radio, inovarea deschisă, implementarea și dezvoltarea rețelilor transeuropene, furnizarea, disponibilitatea și interoperabilitatea serviciilor paneuropene și conectivitatea *end-to-end*³.

De asemenea, legea are în vedere promovarea intereselor cetățenilor Uniunii Europene prin asigurarea conectivității și utilizării pe scară largă a rețelilor de foarte mare capacitate - fixe, mobile și wireless - precum și a serviciilor de comunicații de către autoritățile competente prin asigurarea de beneficii maxime în ceea ce privește alegerea, prețul și calitatea bazate pe concurența efectivă, menținerea securității rețelilor și serviciilor, asigurarea unui nivel comun ridicat de protecție pentru utilizatorii finali prin normele specifice sectorului și satisfacerea nevoilor - cum ar fi prețurile accesibile - ale anumitor grupuri sociale, în special utilizatorii finali cu dizabilități, utilizatorii finali în vârstă și utilizatorii finali cu nevoi sociale speciale, precum și accesul egal pentru utilizatorii finali cu dizabilități.

Pentru atingerea obiectivelor stabilite de lege, finanțarea poate fi acordată persoanelor fizice sau juridice (inclusiv asociațiilor municipale) din afara administrației federale. Municipality-urile pot primi subvențiile necesare pentru a reduce decalajul existent la nivel național în ceea ce privește rețelele de mare viteză pentru comunicații electronice.

Autoritatea de reglementare trebuie să ofere un mecanism de verificare a performanței pentru utilizatorii finali. Acesta este considerat un mecanism de monitorizare certificat în sensul prevederilor Regulamentului (UE) nr. 2015/2120. Acest mecanism trebuie să corespundă stadiului de ultimă oră a tehnicii și să ia în considerare faptul că rezultatele măsurărilor obținute pot fi utilizate ca dovezi primare, conform Regulamentului menționat. În plus, mecanismul trebuie să suporte tehnologiile de acces la Internet utilizate frecvent.

Prin ordonanță, Autoritatea de reglementare poate stabili amplasarea punctelor de terminare a rețelilor publice de comunicații, ținând cont de tipul rețelei publice de comunicații și de posibilitățile tehnice. În acest sens, trebuie luate în

3

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20011678>

considerare, pe cât posibil, orientările OAREC⁴ privind procedurile comune pentru determinarea punctului de terminare a rețelei pentru diferite topologii de rețea.

Furnizorii de servicii de comunicații vocale și de mesagerie text pe bază de numere stabilesc interoperabilitatea între utilizatorii finali ai serviciilor publice de comunicații vocale și mesajelor text pe bază de numere. De asemenea, acești furnizori trebuie să ia toate măsurile necesare pentru a se asigura de funcționarea eficientă a serviciilor oferite, în limitele posibilităților economice, cu excepția cazurilor în care utilizatorul final a restricționat apelurile din anumite zone geografice din motive economice.

De asemenea, autoritatea de reglementare poate obliga furnizorii și operatorii să ia următoarele măsuri pentru a asigura interoperabilitatea serviciilor:

- în cazuri justificate și în măsura în care este necesar, poate impune obligații companiilor care fac obiectul unei obligații de notificare în temeiul legii și care controlează accesul utilizatorilor finali pentru a realiza interoperabilitatea serviciilor.
- în cazurile justificate în care conectivitatea *end-to-end* între utilizatorii finali este periclitată din cauza lipsei de interoperabilitate între serviciile de comunicații interpersonale și în măsura în care este necesar să se asigure conectivitatea *end-to-end* între utilizatorii finali, Autoritatea de reglementare poate solicita furnizorilor relevanți de servicii de comunicații interpersonale independente, care au o acoperire semnificativă și baze importante de utilizatori, să realizeze în cel mai scurt timp interoperabilitatea serviciilor.

Obligațiile pot fi impuse numai în măsura în care acestea nu depășesc sfera necesară asigurării interoperabilității serviciilor de comunicații interpersonale. Acestea pot include obligații proporționale pentru furnizorii de servicii de a publica și aproba utilizarea, modificarea și difuzarea ulterioară a informațiilor relevante către autorități sau alți furnizori sau aplicarea de standarde sau specificații în conformitate cu prevederile Directivei (UE) nr. 2018/1972 sau să aplice sau să implementeze alte standarde europene sau internaționale relevante, în măsura în care acestea nu depășesc sfera necesară asigurării interoperabilității serviciilor de comunicații interpersonale.

În cazul în care Comisia Europeană, după consultarea OAREC și ținând seama în cea mai mare măsură de avizul său, a stabilit că realizarea conectivității *end-to-end* între utilizatorii finali din întreaga Uniune sau din cel puțin trei state membre este amenințată într-o măsură semnificativă, poate adopta măsuri de implementare în care se precizează natura și sfera obligațiilor ce pot fi impuse.

Prin ordonanță, Autoritatea de reglementare trebuie să emită un plan în sensul legii pentru parametrii de comunicare și numerele de urgență, inclusiv numerele specificate la nivel european, cum este numărul de urgență 112 și linia de asistență

⁴ https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/search-all-eu-institutions-and-bodies/berec-office_ro

pentru copii dispăruți, care are numărul 116.000, în care urmează să fie definite cerințele pentru alocarea parametrilor de comunicare.

În regulament pot fi incluse:

- codurile de conduită care trebuie urmate atunci când se utilizează parametrii de comunicare și regulile care specifică elementele subordonate și atribuirea către utilizatori;
- momentul și termenele limită în care urmează să fie efectuate modificări ale parametrilor de comunicare care sunt deja în uz și nu îndeplinesc cerințele planului.

La elaborarea unui plan trebuie acordată o atenție deosebită reglementărilor internaționale relevante, dezvoltării de noi servicii naționale și internaționale și existenței unui număr suficient de mare de parametri de comunicare. Furnizorii și operatorii sunt obligați să participe la implementarea planurilor, de regulă, pe cheltuiala proprie.

Autoritatea de reglementare are în vedere aplicarea de planuri necesare:

- pentru securitatea comunicațiilor publice;
- în interesul publicului și al tuturor utilizatorilor;
- pentru adaptarea la cerințele pieței;
- din motive tehnice sau operaționale;
- pentru adaptarea la utilizări sau recomandări care s-au modificat din cauza circumstanțelor internaționale;
- pentru modificarea de ultimă generație, necesară asigurării utilizării eficiente a parametrilor de comunicare.

Modificările de planuri sunt permise numai în cazuri justificate obiectiv și sub rezerva proporționalității. Trebuie luate în considerare efectele rezultate asupra persoanelor afectate, în special din cauza costurilor directe și indirecte de conversie. În cazul în care alocările existente sunt afectate sau revocate ca urmare a modificărilor aduse planului, interesele economice și operaționale ale titularului alocării trebuie protejate cât mai mult posibil.

Entitățile care oferă servicii trebuie să se conformeze modificărilor prevăzute într-un plan într-o perioadă rezonabilă de timp, pe cheltuiala lor. Un astfel de ordin nu dă naștere niciunui drept la obținerea de despăgubiri. Reclamațiile în temeiul Legii privind răspunderea oficială rămân neafectate.

Autoritatea de reglementare este responsabilă pentru administrarea eficientă a planurilor, în special pentru înregistrarea utilizării și pentru alocarea parametrilor de comunicare către utilizatorii finali, furnizori și operatori. Acestora li se poate acorda dreptul de a subcontracta sub-elementele componente unui alt furnizor sau operator sau de a le aloca unui utilizator pentru furnizarea unui serviciu de comunicații.

Autoritatea trebuie să aloce parametrii de comunicare utilizatorilor finali, furnizorilor și operatorilor, pentru a fi utilizați la cerere.

Notificările în temeiul legii pot conține următoarele dispoziții auxiliare:

1. specificarea serviciului pentru care poate fi utilizat parametrul de comunicare;
2. o limită de timp adecvată tipului și importanței parametrului de comunicare atribuit;
3. dispoziții auxiliare care sunt necesare pentru a asigura utilizarea efectivă și eficientă a parametrului de comunicare, în special obligația de a raporta utilizarea efectivă;
4. obligațiile necesare respectării acordurilor internaționale relevante privind utilizarea parametrilor de comunicare.

Furnizorii de servicii de comunicații interpersonale bazate pe numere accesibile publicului, furnizorii de telefonie publică și operatorii de acest tip trebuie să asigure stabilirea conexiunii gratuite fără plată la numărul de urgență alocat, precum și identificarea celui mai adecvat punct de răspuns pentru urgențe, atât pentru apeluri, cât și pentru mesaje text.

Furnizorii de servicii și operatorii trebuie să se asigure că numărul conexiunii de apelare este disponibil la centrul de apeluri de urgență pentru identificare, chiar dacă acesta a fost eliminat din agendă, în situația în care a fost format un număr de urgență, pentru a stabili conexiunea.

Operatorul numărului unic european de urgență 112:

- a) poate să opereze o infrastructură centrală pentru un apel text de urgență, care se bazează pe standarde armonizate pe întreg continentul european;
- b) poate să opereze o infrastructură centrală pentru primirea zonelor de apel stabilite de pe dispozitivele finale, în cursul unui apel de urgență;
- c) poate să permită altor operatori de servicii de urgență să utilizeze serviciile disponibile în conformitate cu prevederile de la literalele a) și b), printr-o interfață standardizată în scopul procesării apelurilor de urgență.

Operatorul numărului unic european de urgență 112 trebuie să accepte apeluri de urgență prin mesaje text. În special, trebuie să se asigure că poate avea loc o comunicare bidirecțională. În plus, Autoritatea de reglementare poate obliga alte servicii de urgență să accepte apeluri de urgență pe bază de text prin ordonanță, și să specifice numere de urgență alternative pentru a se asigura că utilizatorii finali în roaming pot de asemenea, să realizeze apelurile necesare.

În plus, operatorii serviciilor de urgență trebuie să garanteze persoanelor cu dizabilități accesul la servicii echivalente cu cele al majorității persoanelor (fără dizabilități) în conformitate cu prevederile legale.

Companiile care oferă servicii pentru a ajunge la servicii de comunicații vocale sau operează rețele private de comunicații prin care sunt furnizate astfel de servicii sunt obligate să asigure stabilirea conexiunii la numărul de urgență alocat și la cel mai potrivit centru de apel de urgență. Această dispoziție se aplică și utilizatorilor finali de roaming.

Furnizorii de servicii de comunicații interpersonale bazate pe numere accesibile publicului, inclusiv furnizorii și operatorii de servicii de telefonie publică, trebuie să furnizeze entităților care gestionează servicii de urgență informații despre localizarea apelantului, inclusiv de pe un dispozitiv care nu este înregistrat în rețeaua mobilă, imediat după primirea apelului la numărul de urgență. La solicitarea acestora, trebuie să se furnizeze imediat informații despre datele de bază disponibile în sensul prevederilor legale. În cazul în care un operator al unui serviciu de urgență ia cunoștință de o urgență sub o altă formă decât un număr de urgență, amplasamentul dispozitivului final și datele de bază ale persoanei aflate în pericol trebuie să fie comunicate imediat la cerere. Datele de localizare trebuie, de asemenea, transmise în aceste cazuri în care locul în care se află o persoană aflată în pericol poate fi determinată numai prin identificatorul de zonă al echipamentului terminal al unei terțe părți. O condiție prealabilă pentru admisibilitatea transmiterii:

- un apel de urgență de la apelant care urmează să fie localizat;
- o urgență care poate fi evitată doar prin furnizarea acestor informații.

Operatorul serviciului de urgență este responsabil de admisibilitatea legală a cererii de informații, acestea trebuind furnizate gratuit.

Operatorul serviciului de urgență trebuie să documenteze necesitatea transmiterii informațiilor în conformitate cu prevederile legale și să le transmită furnizorului imediat, în termen de maxim 24 de ore. Furnizorul și operatorul nu trebuie să depindă transmiterea de motivarea prealabilă a necesității, ei trebuind să stabilească o interfață electronică uniformă pentru furnizarea informațiilor solicitate.

În cazul în care determinarea locului de unde s-a realizat apelul nu este posibilă, poate fi procesat ultimul identificator de zonă disponibil al dispozitivului terminal. Furnizorul și operatorul trebuie să informeze în scris utilizatorul final afectat despre informațiile legate de zona de apel și despre datele de bază, în măsura în care acestea nu au fost transmise în conformitate cu prevederile legale.

Aceste informații trebuie să conțină:

- temeiul juridic;
- datele în cauză;
- data și ora interogării;
- identificarea entității care a comandat determinarea zonei de apel și informațiile de contact corespunzătoare.

Operatorii a căror rețea oferă și servicii de comunicații interpersonale pe bază de numere trebuie să ajute la aflarea informațiilor despre zona apelantului în mod gratuit, în măsura în care există standarde internaționale în acest sens.

Autoritatea de reglementare poate, dacă este necesar după consultarea OAREC, să precizeze prin ordonanță detaliile obținute, în special acuratețea și fiabilitatea determinărilor și a zonei de apel, precum și a amplasării echipamentului terminal. În plus, prin ordonanță se pot dispune măsuri care să permită și să sprijine colectarea și transmiterea datelor de localizare determinate de dispozitivele finale către operatorii serviciilor de apel de urgență.

În plus, proiectarea tehnică referitoare la interfața oferită poate fi definită, stabilindu-se eventuale finanțări pentru rezolvarea disfuncționalităților.

Furnizorii, în numele autorităților de alertă federale sau de stat, furnizează alerte publice utilizatorilor finali prin mesaje text în cazul unor urgențe și dezastre majore iminente sau în curs de dezvoltare. Astfel de avertismente publice urmează să fie transmise la nivel național sau regional în conformitate cu solicitările existente.

Avertismentele publice trebuie să fie ușor de primit de către utilizatorii finali, inclusiv clienții de roaming, și trebuie să fie gratuite, cu condiția ca acest lucru să fie rezonabil din punct de vedere economic și tehnic.

Comanda trebuie să precizeze temeiul legal al avertismentului și nu necesită nici un formular special, dar trebuie să fie documentată de către solicitant. Autoritatea contractantă este responsabilă de admisibilitatea legală a avertismentului. În vederea executării solicitării, furnizorul poate prelucra datele principale și de localizare necesare, în măsura în care acest lucru este necesar. Autoritatea contractantă trebuie să informeze imediat autoritatea de reglementare a radiodifuziunii și telecomunicațiilor GmbH. Acesta trebuie să publice imediat toate avertismentele emise în conformitate cu prevederile legale pe un site web accesibil publicului în text integral, inclusiv grupul destinat.

BELGIA

Operatorii implicați în comunicarea de urgență cu un serviciu de urgență ce are competențe în acordarea de asistență la fața locului furnizează datele de identificare ale apelantului de îndată ce primesc apelul, în mod gratuit, celui mai adecvat PSAP⁵.

Această obligație se aplică și în cazul în care centrele de control ale serviciilor de urgență care acordă asistență la fața locului sunt operate de o organizație însărcinată cu această sarcină de către guvern. Costurile de consultare a bazelor de date de către serviciile de urgență sunt suportate de către operatori.

Identificarea apelantului poate fi efectuată de către serviciile de urgență care acordă asistență la fața locului sau de către structura însărcinată de guvern cu funcționarea centrelor de control ale acestor servicii de urgență și pe baza măsurilor administrative și tehnice aprobate de către ministrul de resort. Măsurile de combatere a abuzurilor de utilizare a numerelor speciale nu pot conduce la interzicerea accesului la numărul de urgență al serviciului respectiv de la o conexiune privată, pe o perioadă neîntreruptă mai mare de 24 de ore.

⁵ <https://www.linklaters.com/en/knowledge/publications/alerts-newsletters-and-guides/2022/january/11/electronic-communications-in-belgium--a-move-forward>

Informațiile despre locul unde se găsește apelantul includ atât date despre rețea, cât și, acolo unde sunt disponibile, informații despre zona concretă unde se află apelantul.

Dacă un operator oferă servicii comerciale pentru furnizarea de date de localizare utilizatorilor finali, acuratețea datelor de localizare (ce fac parte din identificarea apelantului într-un apel de urgență și care trebuie furnizate în conformitate cu prevederile legale către serviciile de urgență, precum și viteza cu care sunt transmise serviciului de urgență relevant) trebuie să fie cel puțin egale cu cea mai bună calitate oferită de către operatorul respectiv.

Regele, la propunerea Autorității de reglementare sau din proprie inițiativă, după avizul autorității, stabilește, în consultare cu serviciile de urgență relevante și, dacă este necesar, după consultarea OAREC, criteriile necesare ce vizează acuratețea și fiabilitatea informațiilor furnizate pentru identificarea zonei în care se găsește apelantul.

Pentru a gestiona apelurile de urgență și pentru a combate apelurile rău intenționate, centrele de control ale serviciilor de urgență, ce acordă asistență la distanță, primesc identificarea gratuită a liniei de apel de la operatorii în cauză, chiar dacă utilizatorul a întreprins măsuri pentru a preveni identificarea activităților desfășurate. Formatul de identificare a liniei apelante trebuie să fie în conformitate cu standardele ETSI aplicabile și este definit de Agenția de reglementare, în consultare cu serviciile de urgență și operatori.

Operatorii care oferă servicii de comunicații interpersonale pe bază de numere de telefon mobil trebuie să ia toate măsurile tehnice stabilite de ministrul de resort pentru ca serviciile de urgență ce acordă asistență la fața locului să poată fi contactate prin sms pe numerele lor de urgență de către persoanele cu deficiențe de auz, precum și de către persoane cu alte dizabilități, care nu pot să apeleze un număr de urgență cu un dispozitiv vocal.

Pentru a garanta accesul la serviciile de urgență care acordă asistență la fața locului și pentru a asigura furnizarea datelor de identificare a apelantului, în conformitate cu prevederile legale, Regele poate impune obligații suplimentare operatorilor și companiilor care gestionează rețele de comunicații.

Fără a aduce atingere altor prevederi, Autoritatea de reglementare poate impune, la cerere, obligații de a asigura accesul la cablaje și cabluri și la instalațiile asociate din interiorul clădirilor sau la primul punct de conexiune, în cazul în care acel punct se află în afara clădirii. Dacă replicarea acelor elemente de rețea ar fi ineficientă din punct de vedere economic sau imposibil din punct de vedere fizic, astfel de obligații pot fi impuse furnizorilor de rețele de comunicații electronice sau proprietarilor acelor cablaje și cabluri și instalații asociate, dacă acești proprietari sunt nu furnizorii de rețele de comunicații electronice.

Condițiile de acces impuse pot include reguli specifice privind accesul la acele elemente de rețea și la instalațiile asociate și la serviciile conexe, privind transparența și nediscriminarea, precum și o repartizare a costurilor de acces care, dacă este cazul, sunt ajustate în funcție de factorii de risc.

Autoritatea nu poate impune obligații în conformitate cu prevederile legale furnizorilor de rețele de comunicații electronice dacă constată că:

1. furnizorul oferă o modalitate alternativă fezabilă și comparabilă de a ajunge la utilizatorii finali, oferind companiilor acces la o rețea cu capacitate foarte mare în condiții echitabile, nediscriminatorii și rezonabile.
2. impunerea de obligații ar pune în pericol viabilitatea economică sau financiară a lansării unei noi rețele, în special prin proiecte locale mici.

Autoritatea poate impune obligații dacă rețeaua în cauză este finanțată din fonduri publice.

În acele situații în care doar accesul la infrastructura pasivă și utilizarea în comun a acesteia nu sunt suficiente pentru a remedia eventuale probleme tehnice ce apar în activitatea curentă, autoritatea competentă poate impune obligații cu privire la utilizarea în comun a infrastructurii active. Astfel se pot lua în considerare:

1. necesitatea de a optimiza conectivitatea în întreaga Uniune Europeană, de-a lungul principalelor rute de transport și în anumite zone specifice, cu caracteristici particulare, precum și posibilitatea de a crește semnificativ opțiunea și calitatea serviciilor pentru utilizatorii finali;
2. utilizarea eficientă a spectrului radio;
3. fezabilitatea tehnică a condițiilor de partajare și condiții aferente;
4. impunerea unor obligații prin care să nu se pericliteze viabilitatea economică sau financiară prin desfășurarea de noi rețele, în special prin mici proiecte locale;
5. starea concurenței bazate pe infrastructură și servicii;
6. inovarea tehnologică;
7. nevoia imperioasă de a acorda stimulente pe baza cărora partea ofertantă să lanseze inițial infrastructura.

Întreprinderile desemnate în conformitate cu prevederile legale ca având putere semnificativă pe piața de profil pot, în conformitate cu procedura legală, să ofere aranjamente pentru a deschide spre co-investiție construirea de rețele de foarte mare capacitate constând din componente de fibră optică până la sediul utilizatorului final sau la stația de bază.

La evaluarea acestor aranjamente, Autoritatea va verifica în mod special dacă oferta de co-investiții îndeplinește fiecare dintre următoarele condiții:

- oferta este valabilă în orice moment pe durata de viață a rețelei pentru toți furnizorii de rețele sau de servicii de comunicații electronice;
- oferta oferă altor co-investitori care sunt furnizori de rețele sau servicii de comunicații electronice oportunitatea de a concura eficient și durabil pe

piețele pe care este activă societatea desemnată ca întreprindere cu putere semnificativă pe piață, în condiții care includ următoarele aspecte:

- a) termeni și condiții echitabile, rezonabile și nediscriminatorii care permit accesul la întreaga capacitate a rețelei în măsura în care aceasta este acoperită de co-investiție;
- b) flexibilitate în valoarea și durata participării fiecărui co-investitor;
- c) posibilitatea extinderii acestei participări în viitor;
- d) drepturi reciproce acordate de co-investitori în urma lansării infrastructurii care a fost cofinanțată.

Operatorii de servicii de comunicații electronice interpersonale pe bază de numere ce oferă acces la serviciile de urgență, permițând utilizatorilor finali să apeleze un număr care există în planul de numerotație național sau internațional, trebuie să asigure accesul la PSAP-ul adecvat, imediat ce apelul ajunge la ei, trimițând și datele de identificare ale apelantului, luând toate măsurile necesare pentru a garanta că acest acces este neîntrerupt⁶.

Această obligație se aplică și în cazul în care centrele de management ale serviciilor de urgență ce oferă asistență la fața locului sunt operate de o organizație căreia îi este încredințată această sarcină de către autoritățile publice centrale cu atribuții în domeniu.

Costurile de investiție și de operare aferente bazelor de date, care conțin datele de identificare ale apelantului și ale liniilor de acces utilizate de serviciile de urgență pentru a consulta aceste baze de date sunt suportate de operatori. De asemenea, ID-ul apelantului poate fi utilizat de către serviciile de urgență care oferă asistență la fața locului sau de către structura responsabilă cu funcționarea centrelor de management ale serviciilor de urgență, utilizând măsuri administrative și tehnice aprobate de ministrul de resort, cu avizul Autorității pentru protecția datelor.

CEHIA

O structură care furnizează un serviciu de comunicații electronice destinat publicului pentru inițierea apelurilor naționale trebuie să permită tuturor utilizatorilor săi finali, inclusiv utilizatorilor de telefoane publice cu plată, să efectueze un apel gratuit și care nu solicită utilizarea oricărui mijloc de plată, la numărul de urgență. Numerele de urgență sunt numărul unic european de urgență 112 și numerele naționale de urgență stabilite în planul de numerotare. Numerele de urgență sunt folosite pentru a sesiza evenimente în cazurile în care există o amenințare la adresa vieții, sănătății, proprietății sau ordinii publice⁷.

⁶ <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2005/06/13/2005011238/justel>

⁷ <https://www.mpo.cz/assets/dokumenty/52361/59594/619922/priloha001.docx>

Există un singur număr național de urgență 155 pentru urgențe medicale, dar este disponibil și numărul european de urgență 112 (991), deservit de pompieri⁸.

Toate centrele de expediere EMS au ca personal angajat cel puțin asistente EMS (Emergency Medical Services) sau paramedici autorizați, unele dintre centre având și un medic EMS de gardă. Un principiu important al sistemului EMS este intervalul de răspuns de 20 de minute pentru toți cetățenii, dar, de fapt, timpul mediu de răspuns în orașe este de până la 10 minute. Calitatea performanței stațiilor de ambulanță este monitorizată de autoritățile regionale.

Din 2016, funcționează o aplicație la nivel național pentru toate smartphone-urile disponibile pentru apelurile medicale de urgență „Zachranka”. Aplicația este susținută de toate serviciile EMS cehe, precum și de EMS din Austria și Ungaria și, de asemenea, de serviciul de asistență montană din Slovacia. Principalul beneficiu este acela de a oferi dispecerului medical locul din care sună apelantul, dar acceptă și funcții precum cea mai apropiată locație AED, instrumente de comunicare non-verbală pentru persoanele cu deficiențe sau străini, detectarea automată a zonei adecvate și alarmarea directă a Serviciului de salvare montană și acvatică, etc.

O societate care furnizează un serviciu de comunicații electronice destinat publicului pentru inițierea de apeluri naționale, care utilizează o rețea publică de comunicații, trebuie să furnizeze, fără întârziere și în mod gratuit, datele actuale ale tuturor abonaților săi persoane fizice și datele de identificare pentru toți abonații persoane juridice, dacă operează o instalație de recepție a apelurilor pe numere de urgență. Societatea care furnizează aceste date trebuie să le actualizeze continuu, cel puțin o dată la 14 zile.

Informațiile păstrate în baza de date pot fi utilizate numai pentru localizarea sau, dacă este necesar, identificarea unui apelant în timpul unui apel către un număr de urgență.

O societate cu obiectul de activitate menționat mai sus are dreptul de a solicita o compensație pentru costurile de înființare și de întreținere a bazei de date menționată mai sus. Cuantumul și modalitatea de rambursare sunt stabilite prin regulament special.

De asemenea, o întreprindere care operează o rețea publică de comunicații mobile trebuie să se asigure, pentru toate apelurile către numerele de urgență, că informațiile despre locul de unde sună apelantul, precum și alte informații care permit identificarea apelantului sunt imediat disponibile pentru entitatea care operează o instalație pentru recepția acestui tip de apeluri.

Pe de altă parte, o entitate care operează o rețea de comunicații electronice suportă toate costurile asociate cu inițierea și transferul apelurilor către numerele de urgență și a informațiilor despre locul în care se află apelantul în rețeaua sa. Această

⁸ <https://zachrannasluzba.cz/ems-in-the-czech-republic/>

obligație se aplică și transferurilor acestor apeluri și a informațiilor despre locul de unde se realizează apelul în rețelele operate de alte structuri.

În cazurile în care furnizarea continuă a serviciului de apeluri către numerele de apel de urgență este pusă în pericol sau încetează, Oficiul de reglementare este în drept să decidă măsurile necesare pentru menținerea sau reluarea prestării unui astfel de serviciu și, dacă este necesar, poate impune unei entități cu putere semnificativă de piață, care furnizează un serviciu de telefonie disponibil publicului, obligația de a asigura furnizarea ulterioară a acestui serviciu.

Domeniul de aplicare, forma și metoda de transmitere a datelor, modul de întreținere a bazei de date sunt prevăzute într-un regulament de aplicare.

CROAȚIA

Operatorii rețelelor publice de telefonie și ai serviciilor de telefonie accesibile publicului trebuie să permită ca toți utilizatorii să efectueze apeluri gratuite către numărul unic european de apel de urgență 112 și către alte numere ale serviciului de urgență din Republica Croația, în conformitate cu Planul de numerotare de la orice telefon, inclusiv pentru toate telefoanele publice cu plată⁹.

Operatorii menționați trebuie să permită, acolo unde este fezabil din punct de vedere tehnic, gratuit și în conformitate cu reglementările speciale adoptate, autorității centrale competente să primească apeluri necesare serviciilor de urgență, inclusiv toate datele disponibile despre apelurile efectuate către numărul 112, în special datele despre numele și prenumele sau denumirea companiei apelantului și numărul apelantului, ora și durata apelului, precum și locul din care a fost efectuat apelul.

Modul și condițiile de utilizare a numărului unic european de apel de urgență 112, cerințele tehnice și de altă natură pentru operatorii care realizează aceste servicii, precum și parametrii de calitate ai serviciului sunt detaliate în normele emise la nivel de ministru de resort.

Agenția pentru comunicații electronice, în colaborare cu organismul administrației centrale de stat cu competențe în protecție și salvare, trebuie să se asigure că cetățenii sunt informați într-un mod adecvat despre scopul și modul de utilizare a numărului unic european de apel de urgență.

⁹ <https://mmpi.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/ECActOG73-2008.pdf>

Agencia poate adopta o decizie prin care sa impuna operatorilor urmatoarele obligatii:

- sa aplice principiul nediscriminarii si sa acorde acces tuturor operatorilor beneficiari, in conditii egale;
- sa aplice principiile orientarii catre costuri reduse, avand in vedere costurile de constructie si intretinere a infrastructurii de comunicatii electronice si facilitatile acordate;
- sa redacteze si sa publice oferta de referinta de acces si obligatia de a negocia accesul cu operatori beneficiari.

Serviciile universale includ unul sau mai multe dintre urmatoarele servicii:

1. accesul la rețeaua publică de telefonie fixă disponibilă publicului, care să permită utilizatorilor finali să realizeze sau să primească un apel local, național sau internațional, comunicații prin fax și comunicații de date la valori care sunt suficiente pentru accesul la Internet, ținând cont de tehnologiile predominante utilizate de către majoritatea abonaților, precum și fezabilitatea lor tehnologică;
2. accesul utilizatorilor finali la cel puțin un director cuprinzător al tuturor abonaților la serviciile de telefonie disponibile, într-o formă aprobată de agenție, tipărită sau electronică, care trebuie actualizate periodic în conformitate cu prevederile legale;
3. accesul utilizatorilor finali, inclusiv al utilizatorilor de telefoane publice cu plată, la o interogare a liste de abonați ai serviciul în conformitate cu prevederile legale;
4. instalarea de telefoane publice cu plată în locuri publice, întotdeauna accesibile în conformitate cu nevoile rezonabile ale utilizatorilor finali în ceea ce privește acoperirea geografică, calitatea serviciului, numărul de telefoane publice cu plată și accesibilitatea acestora pentru persoanele cu dizabilități;
5. măsuri speciale pentru persoanele cu dizabilități, inclusiv accesul la serviciile de urgență, precum și alte servicii echivalente cu cele de care se bucură alți utilizatori finali și o alegere adecvată a operatorilor disponibili pentru majoritatea utilizatorilor finali;
6. sisteme tarifare speciale adaptate grupurilor de utilizatori finali cu nevoi sociale speciale.

Agencia pentru comunicatii electronice calculează costurile nete de furnizare a serviciilor universale, trebuind să estimeze cu exactitate costurile pe care orice operator de serviciu universal ar putea să le evite dacă nu ar furniza un serviciu universal. Calculul menționat trebuie să se bazeze pe costurile aparținând:

- elementelor serviciilor universale identificate ce pot fi furnizate doar în pierdere sau furnizate în condiții de cost care nu se încadrează în regulile normale ale pieței, cuprinzând instalarea anumitor telefoane publice cu

- plată și asigurarea anumitor servicii de comunicații sau echipamente pentru persoanele cu dizabilități;
- utilizatorilor finali specifici sau grupurilor de utilizatori finali care, ținând cont de costul furnizării serviciilor specificate, pot fi numai în pierdere sau în condiții de cost care nu se încadrează în regulile normale ale pieței.

Fondurile pentru recuperarea costurilor nete vor fi asigurate dintr-un cont special deschis de Agenție, aceasta stabilind și mecanismul de recuperare a costurilor nete pentru operatorii serviciului universal. Fondurile provin din contribuțiile tuturor operatorilor de servicii accesibile publicului, cu pondere în veniturile totale pe piețele naționale de vânzare cu amănuntul pentru serviciile de telefonie ce depășesc 2%. Contribuția fiecărui operator individual de servicii telefonice accesibile publicului trebuie să fie proporțională cu ponderea veniturilor sale anuale, în raport cu veniturile anuale totale ale tuturor operatorilor (care au obligația de a efectua contribuții în conformitate cu prevederile legale).

După instituirea mecanismului de recuperare a costurilor nete, toți operatorii de servicii telefonice accesibile publicului trebuie să notifice Agenției veniturile anuale obținute pe piețele de profil, cel târziu până la sfârșitul lunii februarie pentru anul calendaristic precedent. Sumele datorate trebuie achitate în termen de 30 de zile.

DANEMARCA

Ministrul *Științei, tehnologiei și inovării* poate stabili norme pentru a obliga proprietarii rețelelor de comunicații electronice pentru a asigura accesul utilizatorilor finali la efectuarea de apeluri către serviciul de urgență (112), servicii de telefonie cu mesaje text și orice alte servicii de comunicații electronice vitale pentru o societate dezvoltată¹⁰.

Aceste norme pot include prevederi privind dreptul utilizatorului final la încheierea unui contract, privind standardizarea conținutului contractului, echipamentele terminale, interfețele tehnice și modul de rezolvare a reclamațiilor. În acest sens, ministrul de resort poate stabili norme specifice cu privire la obligația de a pune la dispoziție utilizatorilor finali funcții și facilități speciale, gratuit acolo unde este cazul, și să atragă atenția utilizatorilor finali asupra acestor aspecte, precum și privind obligația de a informa utilizatorii finali cu privire la modalitățile în care pot fi protejate datele cu caracter personal, etc.

În stabilirea normelor menționate, ministrul *Științei, tehnologiei și inovării* poate stabili că acestea pot să se aplice numai anumitor tipuri de contracte, inclusiv acorduri cu utilizatorii finali necomerciali și că nu poate să fie posibilă o derogare de

¹⁰

[https://ens.dk/sites/ens.dk/files/Tele/act_on_electronic_communications_networks_and_services.p
df](https://ens.dk/sites/ens.dk/files/Tele/act_on_electronic_communications_networks_and_services.pdf)

la astfel de reguli. În plus, ministrul de resort poate stabili reguli specifice în măsura în care Agenția națională pentru IT și telecomunicații poate acorda derogări de la cerințe specificate.

Ministrul poate stabili norme privind cerințele minime pentru furnizorii de rețele sau de servicii de comunicații electronice și pentru proprietarii de rețele de comunicații electronice conectate la rețelele publice în scopul protejării telecomunicațiilor în caz de urgențe. Regulile pot include obligații precum:

- 1) aranjarea rutării și coordonarea reciprocă a furnizării apelurilor de urgență 112 către centrul de urgență relevant, inclusiv obligația unuia sau mai multor furnizori de servicii electronice, rețele sau servicii de comunicații de a gestiona livrarea coordonată a situațiilor de urgență și a informațiilor despre locul de unde se realizează apelul via/de la alți furnizori și proprietari de rețele;
- 2) punerea informațiilor despre locul de unde se sună la dispoziția centrului de urgență relevant;
- 3) acordarea asistenței atunci când centrele de urgență alertează poliția, unitățile de salvare, serviciile de ambulanță și alte servicii de urgență.

Agenția națională pentru IT și telecomunicații poate stabili doar cerințe minime pentru acuratețea și fiabilitatea informațiilor despre locul de unde se realizează un apel de urgență 112.

În plus, ministrul de resort stabilește norme specifice care impun furnizorilor comerciali de rețele sau servicii de comunicații electronice să efectueze planificarea necesară și să ia măsurile necesare pentru a proteja comunicațiile electronice vitale în situații de urgență și în alte situații extraordinare, inclusiv îndatorirea de a înființa facilități speciale pe cheltuiala proprie, fără finanțarea statului:

- întocmirea planurilor pentru situații de urgență pe baza unui proces documentat de gestionare a riscurilor;
- asigurarea unei protecții adecvate a infrastructurii electronice critice;
- planificarea și participarea la exerciții specifice de protejare a sistemelor de comunicații.

Obligația de acces la rețea înseamnă obligarea furnizorilor cu putere semnificativă pe piață de a oferi acces la rețea, real sau virtual pentru anumite părți ale elementelor de rețea, serviciilor și facilităților asociate ale furnizorului. Obligația poate include:

- a oferi acces la elementele și facilitățile de rețea specificate, inclusiv elementele de rețea care nu sunt active, acces negrupat la bucla locală, pentru a permite furnizarea de servicii precum preselectia operatorului, selecția operatorului apel-cu-apel și oferta de revânzare a liniilor de abonat;

- negocierea cu bună-credință cu furnizorii de rețele publice de comunicații electronice sau de servicii care solicită acces;
- să nu retragă accesul la facilitățile deja acordate;
- furnizarea de servicii pentru revânzare de către terți;
- acordarea de acces deschis la interfețele tehnice, protocoale sau alte tehnologii cheie care sunt indispensabile pentru interoperabilitatea serviciilor sau a serviciilor de rețea virtuală;
- oferirea de co-locăție, co-locăție virtuală sau alte forme de utilizare în comun a facilităților asociate, inclusiv utilizarea în comun a clădirilor, cablarea clădirilor, construcția de catarge, antene, turnuri și alte elemente de susținere, conducte, cămine de vizitare, etc.;
- oferirea de servicii necesare pentru a asigura interoperabilitatea între rețele și conexiunile dintre utilizatorii finali, inclusiv facilități pentru servicii de rețea inteligente sau roaming pe rețelele mobile;
- oferirea de acces la sisteme de suport operațional sau la sisteme software similare necesare pentru a asigura o concurență loială;
- oferirea de legături fizice și logice a rețelelor de comunicații sau a instalațiilor de rețea;
- oferirea de acces la servicii asociate și conexe.

Furnizorii de servicii au posibilitatea să fie despăgubiți pentru orice costuri nete, documentate, suportate în furnizarea de servicii, dacă Agenția națională pentru IT și Telecomunicații consideră că furnizarea serviciului universal reprezintă o pierdere injustă pentru entitatea desemnată pentru realizarea serviciului de comunicații. Costurile nete vor fi calculate scăzând beneficiile obținute de furnizor din gestionarea obligației de a efectua serviciul universal. Costurile nete nu vor fi acoperite dacă prețurile furnizorului sunt anormal de scăzute în raport cu serviciul efectuat.

Ministrul de resort poate stabili o serie de norme privind compensația menționată mai sus, inclusiv următoarele:

- calculul despăgubirii;
- cerințele privind prezentarea conturilor de către furnizorii de servicii universale și documentarea costurilor nete;
- termenele de calcul și de plată a contribuțiilor pentru acoperirea costurilor;
- încasarea contribuțiilor și obligația de a furniza informații care revine furnizorilor;
- identificarea grupului de furnizori de rețele sau servicii publice de comunicații electronice obligați conform prevederilor legale să contribuie la acoperirea costurilor nete.
- schemele de notificare în scopul înregistrării prealabile a furnizorilor de rețele sau de servicii publice de comunicații electronice care vor fi obligați să contribuie la acoperirea oricăror costuri nete.

FRANȚA

Există 13 numere de urgență (în Franța) care coexistă împreună cu numărul european de urgență 112¹¹. De asemenea, funcționează peste 450 de puncte de răspuns pentru siguranța publică (PSAP) pentru cele 4 numere principale de urgență. Nu există o structură dedicată care să gestioneze apelurile 112, acestea fiind direcționate către unul dintre serviciile naționale de urgență. În prezent, PSAP-urile pot primi doar apeluri vocale.

Implementarea, cu începere din 2019, a sistemului *NexSIS 18-112*, a însemnat operaționalizarea unui sistem deschis, orientat spre utilizator și scalabil, care permite o mobilitate mai mare și o utilizare mai bună a datelor. Comunicarea a devenit mai unificată, iar mecanismele de schimb de informații au început să prindă contur. Infrastructura digitală aparține Ministerului de Interne, iar sistemul NexSIS va permite interoperabilitatea între serviciile de urgență.

Sistemul a urmărit într-o primă etapă îmbunătățirea gestionării comunicațiilor de urgență:

- tranziția de la apelurile telefonice la „era datelor” - NexSIS 18-112 poate colecta, procesa și utiliza date chiar înainte de a răspunde la apel (identificarea locului de unde se realizează apelul de urgență, alte informații de bază), putând gestiona fluxuri multimedia;
- crearea unui instrument care este pe deplin adaptabil organizațiilor - NexSIS 18-112 putând fi adaptat diferitelor organizații care gestionează alertele;
- asigurarea rezilienței sistemului de management al alertelor - NexSIS 18-112 asigurând acest aspect al sistemului de management al alertelor, permițând asistența între diferitele PSAP;
- propunerea unui sistem obiectiv de calificare - NexSIS 18-112 permițând calificarea faptică a situațiilor de urgență până la implementarea unui limbaj comun numit CISU (Emergency Services Interoperability Framework).

SECOURIR este un serviciu de comunicații de urgență inteligent, care este implementat în NexSIS 18-112. Acesta permite:

- comunicațiile de intrare și de ieșire ale serviciilor de pompieri și salvare prin:
 - prelucrarea fluxurilor non-multimedia (voce);
 - prelucrarea comunicațiilor folosind date mobile (videoconferințe, imagini, videoclipuri etc.);
 - posibilitatea de a transfera comunicații sau deschiderea unei conferințe cu mai multe persoane (victime, FRS, PSAP);
- dirijarea inteligentă a comunicațiilor de urgență, conform informațiilor despre apelant și mediul în care se află acesta, configurația PSAP și operatori;

¹¹ https://eena.org/wp-content/uploads/20210421_Reforms-of-emergency-coms-in-France_EENA_V1.9.pdf

- implementarea serviciilor de pompieri și salvare deservite de mai multe FRS sau PSAP în același timp.

FR - ALERT utilizează două soluții tehnice:

- *Cell Broadcast*, care este o metodă de a trimite mesaje către mai mulți utilizatori de telefonie mobilă într-o zonă definită de comitetul GSM al ETSI și face parte din standardul 2G, 3G, 4G și 5G;
- *SMS* bazat pe locul de unde se trimite mesajul, care este o metodă de a trimite mesaje către mai mulți utilizatori de telefonie mobilă într-o zonă definită, ce dispune de aceleași caracteristici menționate mai sus.

Ordonanța nr. 2021-650 din 26 mai 2021¹² a desființat obligația înregistrării prealabile la ARCEP pentru operatorii de telecomunicații, pentru a reduce formalitățile administrative¹³. În plus, Decretul introduce noi cazuri de raportare a informațiilor către ARCEP și prevede posibilitatea autorității de reglementare de a solicita informații altor companii active în sectorul comunicațiilor electronice sau în sectoare conexe.

ARCEP reglementează alocarea de frecvențe și numere către operatori, obligații pentru operatori de a-și deschide și interconecta infrastructurile de rețea, stabilirea tarifelor structurale pentru sector¹⁴; monitorizează evoluțiile de pe piața comunicațiilor și face publice datele pentru a informa consumatorii și aleșii locali. Conduce sectoarele reglementate și contribuie la dialogul între toate părțile interesate, prin comitete de consultare sectorială (operatori, furnizori de acces, actori de distribuție de presă, etc.), întâlniri regulate cu aleșii, ateliere și conferințe.

În ceea ce privește securitatea rețelelor și serviciilor, decretul prevede următoarele precizări:

- operatorii trebuie să își informeze abonații în cazul unei amenințări specifice și semnificative cu un incident de securitate și să indice măsurile pe care le pot lua pentru a se proteja.
- operatorii au obligația de a notifica ministrul de Interne în legătură cu orice incident de securitate care are un impact semnificativ asupra funcționării rețelelor sau serviciilor sale.
- operatorii trebuie să integreze definiția introdusă în PECC a noțiunii de „securitate a rețelelor și serviciilor” precum și parametrii introduși în regulamentele europene pentru a evalua amploarea incidentului, și, prin urmare, notificările privind consecințele evenimentelor. Acești parametri trebuie să fie similari cu cei din Directiva NIS.

¹² <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044154154>

¹³ <https://www.twobirds.com/en/insights/2021/france/nouveau-cadre-reglementaire-des-telecoms>

¹⁴ <https://www.arcep.fr/larcep/nos-missions.html>

Ordonanța a transformat noțiunea de apeluri de urgență în comunicații de urgență astfel încât acestea din urmă să poată cuprinde toate „serviciile de comunicare interpersonală” care pot face posibil accesul la serviciile de urgență, inclusiv pe cele care nu se bazează pe utilizarea numerelor.

În ceea ce privește obligațiile de direcționare a comunicațiilor de urgență, acestea revin exclusiv furnizorilor de servicii de comunicații interpersonale pe bază de numere („NB-ICS”). Prin urmare, serviciile de comunicare interpersonală independente de număr nu au fost încadrate în noul cadru de reglementare pentru comunicațiile de urgență. Au fost clarificate, de asemenea, obligațiile de transmitere a informațiilor către serviciile de urgență, precum și comunicațiile de urgență de la vehicule (ca parte a serviciului eCall dezvoltat la nivelul Uniunii Europene).

Autoritățile publice pot să solicite operatorilor să trimită mesaje pentru a sensibiliza utilizatorii cu privire la activitățile ilegale care pot fi desfășurate prin intermediul internetului sau serviciilor telefonice. Aceste mesaje pot viza, de asemenea, mijloacele disponibile utilizatorilor pentru a-și proteja datele personale împotriva actelor rău intenționate.

Toți operatorii de telecomunicații trebuie să contribuie financiar la furnizarea serviciului universal. Această contribuție se bazează pe cifra de afaceri anuală a activității de comunicații electronice a operatorului, care trebuie comunicată anual ARCEP.

GERMANIA

În caz de urgență, orice persoană care are nevoie de ajutor trebuie să poată să apeleze gratuit centrul local de servicii de urgență¹⁵. Prin urmare, abonații serviciilor de telefonie disponibile publicului pot apela serviciile de urgență formând numere naționale scurte pentru apeluri de urgență. Operatorii care răspund la apelurile de urgență pot vedea numărul apelantului chiar dacă acesta a blocat afișarea numărului de apel. De asemenea, operatorii primesc de multe ori în mod automat informații despre zona în care se află apelantul.

Poliția și serviciile de salvare din Germania sunt în responsabilitatea landurilor.

Titularul de licență care oferă servicii de comunicații vocale pentru public trebuie să se angajeze să ofere gratuit tuturor utilizatorilor finali facilități privind utilizarea apelurilor de urgență. De asemenea, titularul de licență care oferă servicii de comunicații vocale pentru public trebuie, la cererea autorităților landului sau a unei autorități abilitate să furnizeze servicii de urgență, să instaleze dispozitive suplimentare de apel de urgență pentru telefoanele publice care să permită

¹⁵ https://www.bundesnetzagentur.de/EN/Areas/Telecommunications/Companies/ServiceProvider/Obligation/EmergencyCalls/EmergencyCalls_node.html

utilizatorilor să stabilească un contact vocal cu răspuns la un apel de urgență, inclusiv aflarea poziției printr-o procedură simplă și, pe cât posibil, cu indicarea automată a zonei în care se află telefonul utilizat. Telefoanele publice cu dispozitive similare celor menționate mai sus trebuie să fie marcate ca atare. În ceea ce privește furnizarea și funcționarea instalațiilor pentru apeluri de urgență, solicitantul trebuie să plătească o taxă care acoperă costurile integrale.

Secțiunea 108 alin. (3) din Legea telecomunicațiilor prevede o serie de detalii tehnice pentru:

- definirea zonelor de captare deservite de centrele de servicii de urgență;
- stabilirea de apeluri de urgență, fie ca apeluri telefonice, fie în sistem fax către centrele locale de servicii de urgență corecte sau alternative;
- definirea extinderii caracteristicilor pentru apelul de urgență care trebuie furnizate, inclusiv transmiterea informațiilor necesare pentru a localiza apelantul;
- furnizarea și transmiterea de date adecvate pentru a permite centrelor de servicii de urgență să urmărească orice utilizare greșită a apelurilor de urgență;
- definirea criteriilor privind acuratețea și fiabilitatea identificării locului în care se găsește apelantul sunt stabilite de Agenția federală de rețea (Bundesnetzagentur) printr-o directivă tehnică, care este actualizată în conformitate cu evoluțiile tehnice, atunci când este necesar.

Bundesnetzagentur atribuie numere protejate centrelor de servicii de urgență, stochează date geografice pe rețeaua de telefonie locală, cu o serie de limite regionale, actualizează tabelul care prezintă ce rețele locale și districte sunt deservite de centrele de servicii de urgență și pune aceste informații la dispoziția furnizorilor de servicii de telecomunicații și a operatorilor de rețele de telecomunicații în scopul direcționării apelurilor de urgență.

Centrele de servicii de urgență au numere protejate care nu pot fi formate direct de către abonați. Furnizorii de servicii de telecomunicații disponibile public transformă numerele scurte 110 și 112 în numărul corect al centrului local de servicii de urgență și conectează apelurile.

Bundesnetzagentur gestionează numerele alocate centrelor de servicii de urgență și descrierea bazinelor geografice deservite de aceste centre. Informațiile pentru stabilirea apelurilor de urgență sunt puse la dispoziția publicului sub forma unui registru al furnizorilor de servicii de telecomunicații accesibile publicului și operatorilor de rețele de telecomunicații din cadrul unui grup închis de utilizatori pentru agențiile de gestionare a apelurilor de urgență.

Autoritatea de reglementare publică în Monitorul Oficial un anunț despre produsul relevant și piața geografică în care un serviciu universal, conform prevederile legale, nu este furnizat în mod corespunzător. Aceasta va anunța intenția sa de a proceda conform prevederilor legale, cu excepția cazului în care o companie

se declară dispusă, în termen de o lună de la publicarea notificării, să furnizeze un astfel de serviciu universal fără nicio compensație¹⁶.

La expirarea perioadei menționate mai sus, autoritatea de reglementare poate obliga orice titular de licență care deține o poziție dominantă să furnizeze un serviciu universal în conformitate cu prevederile legale.

În cazul în care pe piața relevantă pentru servicii de telecomunicații, mai multe entități care au o licență dețin în comun o poziție, autoritatea de reglementare poate decide, după audierea societăților în cauză, dacă și în ce măsură va obliga unul sau mai multe dintre aceste firme licențiate să furnizeze serviciul universal. O astfel de obligație nu poate prejudicia în mod nejustificat o firmă obligată, în raport cu alta.

În cazul în care furnizorul care, conform prevederilor de mai sus, urmează să fie obligat să presteze un serviciu universal, furnizează dovezi că, în cazul unei astfel de obligații, va putea pretinde despăgubiri conform legii, autoritatea de reglementare poate, în locul deciziei de a obliga una sau mai multe companii să efectueze serviciul respectiv, să solicite oferte pentru efectuarea serviciului universal, atribuindu-l ofertantului care dovedește că este suficient de calificat pentru a-l efectua și care necesită cea mai mică compensație financiară.

De asemenea, în cazul în care o companie este obligată în temeiul prevederilor legale să furnizeze un serviciu universal și în cazul în care a furnizat dovezi cu privire la cererea sa de despăgubire, autoritatea de reglementare acordă compensații pentru furnizarea unui astfel de serviciu universal în cazul în care societatea dovedește că toate costurile suplimentare pe termen lung ale furnizării eficiente a serviciului universal pe piața geografică relevantă, inclusiv dobânda adecvată pentru capitalul angajat, depășesc venitul obținut din realizarea serviciului. Venitul se calculează pe baza prețurilor accesibile stabilite sau care urmează să fie stabilite prin ordonanță.

Despăgubirile se plătesc după expirarea anului calendaristic în care apare un deficit în furnizarea serviciului universal. Valoarea compensației se calculează în funcție de costurile suplimentare, efective, pe termen lung ale furnizării eficiente a serviciului, cu respectarea obligației de serviciu universal, inclusiv dobânda adecvată la capitalul angajat, minus venitul realizat din acest serviciu universal. În cazul în care ofertele sunt acceptate de o firmă care necesită cea mai mică compensație financiară, autoritatea de reglementare va acorda compensații în conformitate cu rezultatul solicitării de oferte.

¹⁶ <https://germanlawarchive.iuscomp.org/?p=692#13>

IRLANDA

În contextul sarcinilor sale, Autoritatea de reglementare, precum și alte structuri competente, urmărește următoarele obiective generale¹⁷:

- a. promovarea conectivității și accesul la rețelele de foarte mare capacitate, inclusiv rețelele fixe, mobile și wireless, precum și adaptarea acestora pentru toți consumatorii, inclusiv întreprinderile din stat;
- b. promovarea concurenței în furnizarea de produse electronice, rețele de comunicații și facilități asociate, inclusiv a unei competiții eficiente bazată pe infrastructură și pe furnizarea serviciilor de comunicații electronice și a serviciilor conexe;
- c. dezvoltarea pieței interne prin înlăturarea obstacolelor rămase în calea investițiilor în rețelele de comunicații electronice, a serviciilor de comunicații electronice, a instalațiilor asociate și a serviciilor conexe, precum și pentru facilitarea condițiilor convergente pentru investițiile și furnizarea acestora în întreaga Uniune Europeană, prin dezvoltarea de reguli comune și abordări de reglementare previzibile, prin favorizarea utilizării eficace, eficiente și coordonate a spectrului radio, printr-o inovare deschisă necesară pentru stabilitatea și dezvoltarea rețelelor transeuropene, prin furnizarea, disponibilitatea și interoperabilitatea serviciilor paneuropene și o conectivitate *end-to-end*;
- d. promovarea intereselor consumatorilor și ale întreprinderilor irlandeze, prin asigurarea conectivității, a disponibilității și a utilizării pe scară largă a rețelelor de foarte mare capacitate, inclusiv a rețelelor fixe, mobile și fără fir, și a serviciilor de comunicații electronice, prin facilitarea obținerii de beneficii maxime în ceea ce privește alegerea, prețul și calitatea serviciilor pe baza unei concurențe efective, prin menținerea securității rețelelor și serviciilor, prin asigurarea unui nivel ridicat și comun de protecție pentru utilizatorii finali prin norme specifice necesare sectorului și prin abordarea necesităților obiective, cum ar fi prețuri accesibile aplicabile unor grupuri sociale specifice, în special pentru utilizatorii finali cu dizabilități, persoane în vârstă și utilizatorii finali cu nevoi sociale speciale.

Autoritatea de reglementare încurajează și, după caz, asigură, în conformitate cu regulamentele în vigoare, accesul, interconectarea și interoperabilitatea adecvate a serviciilor în așa fel încât:

- să promoveze eficiența;
- să promoveze o concurență durabilă;
- să promoveze implementarea rețelelor de foarte mare capacitate;
- să promoveze investițiile și inovarea eficiente;
- să ofere beneficii maxime utilizatorilor finali.

¹⁷ <https://www.irishstatutebook.ie/eli/2022/si/444/made/en/print>

Autoritatea de reglementare are competențe:

- în măsura în care este necesar pentru a asigura conectivitatea *end-to-end*, să impună obligații întreprinderilor care fac obiectul autorizației generale de control al accesului la utilizatorii finali, inclusiv, în cazuri justificate, să oblige aceste structuri să-și interconecteze rețelele atunci când acest lucru nu este realizat;
- în cazuri justificate, în care conectivitatea *end-to-end* între utilizatorii finali este pusă în pericol din cauza lipsei de interoperabilitate între serviciile de comunicații interpersonale și, în măsura în care este necesar pentru a asigura conectivitatea *end-to-end* între utilizatorii finali, poate să impună obligații furnizorilor relevanți de servicii de comunicații interpersonale, care au un nivel semnificativ de acoperire, de a realiza interoperabilitatea serviciilor;
- după consultarea cu Autoritatea de radiodifuziune din Irlanda, poate să impună obligațiile prevăzute de lege, în măsura în care este necesar să se asigure accesibilitatea utilizatorilor finali la serviciile de radiodifuziune și televiziune digitală, precum și la serviciile complementare conexe, care sunt specificate de *Broadcasting Authority*, în condiții echitabile, rezonabile și nediscriminatorii.

Furnizorul de servicii de comunicații interpersonale bazate pe numere accesibile publicului, în cazul în care aceste servicii permit utilizatorilor finali să emită apeluri către numere din planul național de numerotație sau dintr-un plan internațional de numerotație (inclusiv telefoane publice cu plată), trebuie să se asigure că utilizatorii finali pot accesa gratuit serviciile de urgență prin intermediul comunicațiilor de urgență, fără a fi nevoiți să utilizeze niciun mijloc de plată, prin utilizarea numărului unic european de urgență 112, a numărului național de urgență 999 sau a oricărui alt număr național de urgență care poate fi specificat de autoritatea de reglementare.

Comunicațiile de urgență sunt servicii de comunicații vocale, SMS și eCall, astfel cum sunt definite de Regulamentul (UE) 2015/758 al Parlamentului European și al Consiliului.

Fără a aduce atingere prevederilor anterioare, Autoritatea de reglementare, în consultare cu ministrul de resort, ținând cont de capacitățile și dotarea tehnică a PSAP-urilor, după consultarea serviciilor de urgență, a furnizorilor de servicii electronice, a serviciilor de comunicații și a altor părți interesate, în conformitate cu prevederile legale, trebuie:

- să stabilească serviciile de comunicații interpersonale bazate pe numere disponibile publicului, care sunt adecvate pentru serviciile de urgență;
- să specifice obligațiile de respectare de către furnizori a accesului la serviciile de urgență prin intermediul comunicațiilor de urgență stabilite în conformitate cu prevederile legale;

- să specifice standardele care trebuie respectate de furnizorii independenți de rețea pentru a asigura rutarea și conectarea exacte și fiabile la serviciile de urgență în vederea îndeplinirii obligațiilor privind accesul la serviciile de urgență și furnizarea de informații despre locul de unde sună apelantul, la un nivel comparabil cu cel cerut altor furnizori de astfel de servicii de comunicații.

În urma hotărârilor Autorității de reglementare, furnizorii de servicii trebuie să ofere acces la serviciile de urgență la PSAP-ul cel mai adecvat prin serviciile de comunicații de urgență care pot fi stabilite, în conformitate cu orice obligații și, dacă este cazul, cu orice standarde, specificate de Autoritatea de reglementare.

Ministrul de resort sau o persoană desemnată de acesta, poate promova accesul la serviciile de urgență prin numărul unic european de urgență 112, prin numărul național de urgență 999 și prin orice alt număr național de urgență care poate fi specificat de Autoritatea de reglementare din rețelele de comunicații electronice care nu sunt disponibile publicului, dar care permit apeluri către rețele publice, în special atunci când întreprinderea care răspunde de funcționarea rețelei respective nu oferă o altă alternativă și un acces facil la un serviciu de urgență.

Furnizorii de servicii trebuie să se asigure că utilizatorii finali cu dizabilități au acces la serviciile de urgență prin comunicații de urgență echivalente cu cele de care beneficiază alți utilizatori finali, în conformitate cu cerințele legale privind accesibilitatea produselor sau serviciilor de acest tip.

Furnizorul serviciilor menționate mai sus va pune la dispoziție celui mai adecvat PSAP informațiile privind locul unde se găsește apelantul, fără întârziere, după stabilirea comunicării de urgență. Stabilirea și transmiterea informațiilor despre zona în care se găsește apelantul sunt gratuite pentru utilizatorul final și PSAP, în ceea ce privește toate comunicațiile de urgență către numărul unic european de urgență 112, pentru numărul național de urgență 999 și pentru orice alt număr național de urgență care poate fi specificat de autoritățile de reglementare.

În absența standardelor specificate de Autoritatea de reglementare, în cazul în care furnizorul nu este nici operator al unei rețele publice de comunicații electronice, nici integrat cu un astfel de furnizor (un furnizor independent de rețea), acesta furnizează informații despre locul unde se găsește apelantul celui mai adecvat PSAP, numai în măsura în care este viabil din punct de vedere tehnic sau fezabil din punct de vedere economic.

Autoritatea de reglementare, dacă este necesar, după consultarea OAREC și în consultare cu ministrul de resort, stabilește criteriile referitoare la acuratețea și fiabilitatea informațiilor furnizate despre locul unde se găsește apelantul și modalitățile prin care un furnizor de servicii trebuie să respecte astfel de criterii.

Autoritatea de reglementare poate autoriza măsuri specificate, care trebuie să fie proporționale, nediscriminatorii și publice, pentru a acoperi neplata facturilor emise de structurile de comunicații. Aceste măsuri trebuie să garanteze că utilizatorul final este avertizat în prealabil cu privire la orice întrerupere sau deconectare ulterioară a serviciului.

Cu excepția cazurilor de fraudă, întârziere persistentă sau neplată, măsurile respective asigură, în măsura în care este fezabil din punct de vedere tehnic, că orice întrerupere a serviciului este limitată la serviciul în cauză. Deconectarea pentru neplata facturilor va avea loc numai după avertizarea utilizatorului final. Autoritatea de reglementare poate permite o perioadă de serviciu limitat înainte de deconectarea completă, timp în care permite numai apelurile care nu implică o taxă pentru utilizatorul final (de exemplu, apeluri către numărul 112) și nivelul minim de serviciu al serviciilor de acces la internet.

În ceea ce privește finanțarea obligațiilor de serviciu universal și a transparenței acestuia, atunci când Autoritatea de reglementare, pe baza calculului costului net la care se face referire în Regulament, constată că nivelul costurilor nete care rezultă din îndeplinirea unei obligații reprezintă o povară neloială pentru o entitate care asigură servicii de comunicații, va trebui, cu excepția cazului în care Ministerul intenționează să introducă un mecanism de compensare pentru costurile nete stabilite în condiții transparente din fonduri publice, să propună un mecanism de partajare administrat de structura respectivă sau de un organism independent care se află sub supravegherea Autorității de reglementare. Poate fi finanțat doar costul net, stabilit în conformitate cu prevederile legale.

Recuperarea sau finanțarea oricăror costuri nete ale obligațiilor de serviciu universal poate impune structurilor cu obligații de serviciu universal să fie compensate pentru serviciile pe care le furnizează în condiții necomerciale. Deoarece o astfel de compensare implică transferuri financiare, statele membre trebuie să se asigure că acestea sunt efectuate într-un mod obiectiv, transparent, nediscriminatoriu și proporțional. Aceasta înseamnă că transferurile au ca rezultat cea mai mică denaturare a concurenței și a cererii utilizatorilor.

Organismul independent care administrează fondul este responsabil pentru colectarea contribuțiilor de la structurile care sunt evaluate ca fiind susceptibile de a contribui la costul net al obligațiilor de serviciu universal în statul respectiv și trebuie să supravegheze transferul sumelor datorate sau plăților administrative către întreprinderile îndreptățite de a primi fonduri.

Autoritatea de reglementare poate impune obligații operatorilor de rețele de comunicații electronice, care îndeplinesc criteriile stabilite de lege în cazul în care rețeaua respectivă este finanțată din fonduri publice.

ITALIA

Legea comunicațiilor electronice are în primul rând o valoare socială întrucât, pe de o parte, garantează dreptul tuturor utilizatorilor de a folosi anumite servicii de bază, iar pe de altă parte, conține o serie de prevederi de protejare a utilizatorilor¹⁸.

Practic, în lipsa unor obligații specifice, companiile care își desfășoară activitatea în acest sector ar putea evita furnizarea anumitor servicii, datorită, de exemplu, dificultăților tehnice deosebite care stau la baza conectării anumitor zone geografice la rețeaua de comunicații, sau prin prezumarea faptului că anumite categorii de utilizatori nu pot acoperi costurile generate de trafic.

Legea prevede o serie de servicii care trebuie furnizate oricărei persoane care îl solicită pe teritoriul național. În primul rând, se face referire la conexiunea fixă la rețeaua publică de telefonie, care poate fi utilizată atât pentru serviciul de telefonie, cât și pentru cel de acces la Internet, chiar dacă nu în modul de bandă largă. Furnizarea de bandă largă nu poate fi exclusă, însă, din lista serviciilor esențiale și indispensabile, deoarece reprezintă singura metodă acceptabilă de conectare la Internet. În plus, serviciul universal include furnizarea registrului abonaților și a serviciului de consultare, inclusiv al telefoanelor publice cu plată, deși acestea sunt folosite din ce în ce mai puțin, având în vedere rata de penetrare foarte mare a serviciului de comunicații mobile.

Toate aceste servicii esențiale trebuie să fie furnizate la un preț accesibil și la un nivel satisfăcător de calitate, cu respectarea principiilor obiectivității, transparenței, nediscriminării și proporționalității. De asemenea, pot fi introduse măsuri speciale în favoarea utilizatorilor cu dizabilități. Recent, AGCOM a impus, de exemplu, operatorilor de comunicații mobile să furnizeze 50 de mesaje SMS gratuite pe zi clienților lor care au deficiențe de auz.

Furnizarea serviciilor care aparțin domeniului universal trebuie să fie efectuată de una sau mai multe companii desemnate de Autoritatea de reglementare în comunicații. În cazul în care se consideră că această furnizare de servicii speciale generează costuri nejustificate pentru societăți, Autoritatea calculează costul net al serviciului universal. Acest cost este apoi împărțit între toți operatorii, proporțional cu cifra de afaceri a acestora, fără a aduce atingere posibilității de a scuti operatorii mai mici de această contribuție, din motive de echitate.

Utilizatorii serviciilor de comunicații electronice beneficiază de o protecție sporită a poziției lor contractuale, care se adaugă la protecțiile acordate consumatorului prin Codul civil italian și Codul consumatorului. Reglementarea contractelor de furnizare de servicii de comunicații (art. 70 din Codul civil italian) stabilește o serie de informații care trebuie incluse în mod obligatoriu în textul fiecărui acord, inclusiv prevederile referitoare la plata și rambursarea aplicabile, atunci când este specificat un anumit nivel al calității serviciului în contract.

¹⁸ https://www.treccani.it/enciclopedia/diritto-delle-comunicazioni-elettroniche_%28XXI-Secolo%29/

Înainte de implementarea numărului 112, răspunsul în caz de urgență era gestionat de o structură combinată de PSAP-uri de nivelul al doilea, prin numere gratuite cu un grad diferit de eficiență și promptitudine în răspuns¹⁹.

Printr-o nouă abordare inter-regională, provinciile Toscana, Umbria și Marche au abordat planificarea și implementarea tuturor PSAP-urilor într-un mod nou, prin crearea unei rețele de răspuns în situații de urgență interconectată, proiectând două PSAP-uri similare care să acopere toate cele trei regiuni.

Pentru prima dată, regiunile nu au acționat singure în gândirea, planificarea și proiectarea strategiei de răspuns în situații de urgență, ci au depășit granițele regionale, unind serviciul într-un ecosistem rațional și clar. Această nouă structură interregională, deși mai dificil de gestionat în faza de proiectare, oferă multiple avantaje în ceea ce privește eficiența, demonstrând clar că managementul situațiilor de urgență nu este o problemă locală, ci trebuie abordat la nivel supra-regional cu o colaborare mai largă.

Primul obiectiv al noilor "112 PSAP" a fost acela de a raționaliza sistemul de preluare a apelurilor și de a-l plia pe standardele europene, simplificând răspunsul printr-o componentă tehnologică de ultimă oră, cum ar fi Beta 80 CAD, precum și protocoale sigure și transparente care nu numai că au simplificat acordarea răspunsurilor, dar a ajutat rapid cetățenii în situații de urgență.

Noua platformă de management al situațiilor de urgență²⁰ a inclus o integrare avansată CTI, raționalizarea și integrarea cu sutele de PSAP-uri de nivel al doilea din teritorii. Platforma Life 1st include gestionarea apelurilor, managementul evenimentelor, GIS, Business Intelligence, raportare, integrare CAD, ALI, [Citizen APP](#), toate adaptate pentru a se potrivi particularităților regionale specifice, care includeau multe destinații turistice înalte, cum ar fi Florența, zona de coastă, precum și zonele centrale muntoase.

Beta 80 oferă o gamă largă de soluții mobile, iOS și Android pentru a sprijini primii respondenți în gestionarea operațiunilor de pe teren. Nodul central este soluția *Life 1st Smart Hub*, concepută cu o serie de funcții cheie, comune tuturor solicitărilor de acest tip - salvare medicală, pompieri și forțe de poliție - pentru cetățenii care oferă servicii de prim ajutor.

Cu Smart Hub se pot primi notificări despre evenimente noi, se pot trimite fișiere multimedia, se poate raporta progresul unei operațiuni, se poate naviga pe traseul către o situație de urgență, se poate discuta cu operatorii PSAP.

Un modul de *business intelligence* monitorizează și adună date pentru a înțelege, revizui și îmbunătăți performanța proiectului. Acesta a prezentat o actualizare importantă CAD care a valorificat experiența altor regiuni. Ulterior, s-a acordat mare atenție temei însoțirii apelului, în faza de transfer între interlocutorul de apel PSAP de nivel I și II, care anterior a funcționat singur.

¹⁹ <https://news.beta80group.it/en/112-psap-network-central-italy>

²⁰ <https://beta80group.it/en/offer/emergency/public-safety-answering-points/computer-aided-dispatch/#3462>

Mai mult, Smart Hub oferă module specifice pentru primii care răspund solicitării, pentru a personaliza și înregistra metoda de intervenție, rapoartele și datele inițiale. De asemenea, Smart Hub colectează și corelează informații precum rapoarte operaționale, dosare ale poliției, rapoarte personalizate ale pacienților pentru ambulanțe, rapoarte de intervenție sau rapoarte de inspecție pentru pompieri.

Life 1st ePCR (fișa clinică electronică a pacientului) este disponibilă pentru tehnicienii medicali de urgență, acest modul incluzând un card electronic al pacientului, care poate fi completat rapid și trimis în timp real către PSAP sau spital. De asemenea, pot fi găsite o hartă cu cartografie imersivă, completată cu vehicule, unități și puncte de interes pentru a găsi informațiile necesare localizării semnalului de urgență. Life 1st Maps sprijină operatorul în identificarea poziției apelantului, a celor mai adecvate resurse și în expedierea întotdeauna a unității potrivite, datorită interfeței inteligente.

GIS este o parte vitală pentru expedierea ajutorului de urgență asistată de computer. Cartograful este un instrument cheie pentru a înțelege unde sunt resursele și cum pot fi utilizate cel mai bine pentru a face față situației de urgență.

Life 1st CAD poate:

- să localizeze apelantul (GPS, AML, coordonatele eCall, triangularea, etc);
- să vizualizeze evenimentele curente, punctele de interes și resursele, în timp real (AVL);
- să geo-codeze adresele;
- să calculeze traseul până la locul evenimentului, într-o foaie de parcurs completă;
- să integreze datele de trafic și accidente de trafic cu Waze;
- să integreze serviciul de localizare What3words;
- să utilizeze principalele formate de hărți (TomTom, OpenStreet Maps, Google Maps și Google Street View);
- să utilizeze informațiile existente în shape-file, WMF, WMS și multe alte formate.

LITUANIA

Sursele de finanțare ale Autorității de reglementare în comunicații sunt prevăzute de bugetul de stat, la care se adaugă veniturile primite pentru serviciile prestate și lucrările efectuate de Autoritate. Conform legii, finanțarea trebuie să asigure că Autoritatea are suficiente resurse tehnice, financiare și umane pentru a îndeplini funcțiile care îi sunt atribuite²¹.

²¹ <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/c753b2904dc511ec862fdcbc8b3e3e05>

Aceasta stabilește lista serviciilor și a lucrărilor care au legătură cu îndeplinirea funcțiilor care i-au fost atribuite în calitate de autoritate națională de reglementare a Republicii Lituania. Taxele stabilite trebuie să aibă la bază costurile suportate de Autoritate în îndeplinirea funcțiilor atribuite și furnizarea de servicii specifice sau efectuarea unor lucrări specifice, precum și a unor activități transparente, non-discriminatorii și proporționale, inclusiv gestionarea eficientă a resurselor de comunicații electronice și asigurarea utilizării eficiente a resurselor de comunicații electronice.

Autoritatea, după ce a efectuat o investigație a pieței relevante și a constatat că interzicerea/acordarea accesului la rețea nu oferă o oportunitate reală de utilizare a rețelei de comunicații, împiedicând formarea unei piețe competitive durabile și nu satisface interesele utilizatorii finali ai serviciilor, are dreptul de a obliga o entitate economică cu influență semnificativă pe piața relevantă de pe piață, să satisfacă solicitările rezonabile ale altor entități economice de a oferi acces la unele elemente specifice ale rețelei de comunicații electronice și a facilităților aferente, inclusiv:

- 1) oferă acces la elemente specifice ale rețelei de comunicații electronice și/sau mijloace aferente altor entități economice, inclusiv accesul deconectat la linia locală și/sau linia locală parțială, precum și posibilitatea de a le utiliza; furnizarea de acces negrupat nu conferă dreptul de proprietate asupra liniei locale;
- 2) negociază onest cu entitățile comerciale care solicită acces;
- 3) nu întrerupe accesul la mijloacele deja puse la dispoziție;
- 4) furnizează servicii specificate în scopul revânzării acestora;
- 5) oferă acces deschis la interfețe tehnice, protocoale sau alte tehnologii care sunt necesare pentru compatibilitatea serviciilor sau furnizarea de servicii de rețea virtuală;
- 6) să permită utilizarea în comun a locului sau să ofere alte modalități de utilizare în comun a instalațiilor aferente;
- 7) să furnizeze servicii specifice necesare interacțiunii reciproce a serviciilor de comunicații electronice, atunci când serviciile sunt furnizate destinatarilor finali ai serviciilor sau pentru roaming furnizate de rețelele publice de comunicații mobile;
- 8) să ofere acces la sisteme de sprijinire a activității sau la alte sisteme software similare necesare pentru asigurarea unei concurențe loiale în furnizarea de servicii;
- 9) conectarea rețelelor sau a mijloacelor de rețea, inclusiv capacitatea de a conecta rețele în orice punct de rețea posibil din punct de vedere tehnic;
- 10) să ofere acces la serviciile conexe, inclusiv serviciile de determinare a identității, a locației și a stării conexiunii;
- 11) pentru a oferi acces la elemente și servicii specifice ale rețelei de comunicații electronice active sau virtuale.

Entitățile economice recunoscute ca având o poziție importantă pe piața de profil au dreptul, în conformitate cu procedura stabilită de lege, să creeze oportunități pentru alte entități economice de a investi în comun pentru dezvoltarea unui nou nivel, de exemplu, o rețea din cabluri optice pozată, fie la sediul beneficiarilor finali ai serviciului, fie la stația de bază.

Entitățile comerciale cu o poziție semnificativă, pe una sau mai multe piețe relevante, trebuie să notifice în prealabil Autoritatea de reglementare despre scoaterea din funcțiune a unor părți ale rețelei publice de comunicații electronice sau despre înlocuirea acestora cu o nouă infrastructură de comunicații electronice. Autoritatea de reglementare are dreptul de a obliga entitatea economică menționată mai sus să asigure posibilitatea entităților economice interesate de a primi servicii alternative de calitate similară.

Autoritatea de reglementare are dreptul de a adopta acte juridice care obligă la conformitatea cu standardele internaționale și europene, care sunt adoptate ca standarde lituaniene. Se consideră că o persoană sau o entitate economică și-a îndeplinit obligația de a respecta standardele lituaniene în domeniul comunicațiilor în cazul în care respectă direct standardele internaționale sau europene relevante.

Departamentul de standardizare al Lituaniei, în conformitate cu procedura și condițiile stabilite de Legea standardizării, trebuie să se asigure că standardele internaționale și europene referitoare la utilizarea de rețele de comunicații electronice, servicii de comunicații electronice, instrumente și servicii conexe, inclusiv difuzarea de programe de radio și/sau televiziune, precum și interfețele tehnice și funcționarea rețelelor, interacțiunea dispozitivelor finale, inclusiv echipamentele pentru recepția de programe de radio și televiziune, sunt adoptate ca standarde lituaniene.

Apelurile de urgență 112 sunt preluate de două filiale teritoriale ale Centrului de răspuns la urgențe din Vilnius și Klaipėda, ramuri care deservesc întregul teritoriu al Lituaniei²².

Cei care primesc apelurile trebuie să evalueze cu promptitudine nevoia de ajutor, să afle locul incidentului și să întocmească și să transmită rapoarte cu privire la necesitatea ajutorului serviciilor conform algoritmilor (scheme de răspuns, întrebări) oferite de serviciile de ajutor (poliția, serviciul medical de urgență, serviciul de pompieri și salvare și serviciul de protecție a mediului).

Apelurile pentru ajutor de urgență sunt preluate și procesate, iar procesul de acordare a ajutorului este gestionat în sistemul informațional al Centrului de intervenție pentru situații de urgență.

Din păcate, locul exact al apelantului este cunoscut doar atunci când se sună la 112 de pe un telefon fix, acesta fiind înregistrat la o anumită adresă. Localizarea apelantului care utilizează un telefon mobil este una dintre principalele probleme cu care se confruntă toate centrele de apeluri de urgență și serviciile de urgență nu numai în Europa, ci și în întreaga lume.

²² <https://bpc.lrv.lt/en/emergency-help-system-in-lithuania>

De la începutul anului 2017, metoda *Timing Advance/Round Trip Time* a fost utilizată în Lituania, când locul de unde se sună este determinat nu numai de conectarea receptorului la turnurile de celule, dar și pe baza timpului de propagare a semnalului radio de la emițătorul stației de bază la telefonul mobil și înapoi. Totuși, aceste date de stabilire a locului din care se sună nu sunt exacte, iar zona în care se află apelantul într-o suburbie a unei localități poate fi de până la 10-15 km².

Există o aplicație mobilă pentru 112 creată special pentru persoanele cu deficiențe de auz (hipoacuzice). Pentru a fi utilizată, este necesară pre-înregistrarea codului de autorizare furnizat de Asociația Lituaniană a Surzilor²³. Folosind aplicația, utilizatorii înregistrați pot contacta Centrul de răspuns la urgențe și pot solicita ajutor de urgență prin:

- apel video;
- mesaj text;
- apel vocal obișnuit.

POLONIA

Organizarea și coordonarea promptă și adecvată a unei operațiuni de salvare necesită cooperarea structurilor medicale, de pompieri și a serviciilor de poliție. Experiența personalului de salvare, accesul la informații de încredere prin sistemele de comunicare între Centrele de apel de urgență și serviciile de salvare, cele tehnice și de securitate, precum și accesul la sistemele IT trebuie să permită localizarea rapidă a incidentului și să stabilească sfera acestuia. Serviciile care cooperează cu sistemul de apeluri de urgență efectuează o serie de proceduri care conduc la realizarea unor operațiuni de salvare sigure și eficiente²⁴.

Deși au fost luate măsuri extinse pentru a îmbunătăți cooperarea între poliție, Serviciul național de pompieri și Centrele de apeluri de urgență, sistemul este încă imperfect, comunicarea cu serviciile de salvare este uneori defectuoasă, iar acest fapt afectează timpul de răspuns. Atât supraîncărcarea, cât și deficiența de informații pot conduce la probleme serioase în fiecare etapă a operațiunilor de salvare.

Potrivit rapoartelor²⁵, în urma unui apel de urgență se pot obține informații despre zona din care sună un apelant, de la operatorul relevant, având în vedere și baza de date centralizată cu informații despre amplasarea unui telefon, dacă acesta este fix.

Localizarea geografică a apelantului este cuprinsă între 100 m - 1 km (ID celulă/ID sector).

În noiembrie 2022, guvernul a aprobat Legea comunicațiilor electronice, care armonizează legislația poloneză cu prevederile Codului european al comunicațiilor

²³ <https://112.lt/en/about-number-112/mobile-application/>

²⁴ <https://www.gov.pl/web/mswia-en/emergency-number-112>

²⁵ <https://eena.org/knowledge-hub/documents/caller-location-in-support-of-emergency-services-updated/>

electronice și legislația secundară ce pune în aplicare Legea comunicațiilor electronice²⁶.

Modificările aduse în temeiul noii legi includ aplicarea de noi reguli entităților care furnizează servicii de comunicare interpersonală independente de numere (cum ar fi e-mailul sau instrumentele de apel video online) disponibile publicului. Această modificare extinde grupul de furnizori de servicii de comunicații care sunt integrați în prevederile noii legi.

O altă modificare majoră a Legii privind comunicațiilor electronice este protecția sporită a drepturilor utilizatorilor finali ai serviciilor de comunicații electronice (inclusiv utilizatorii finali ai serviciilor de telecomunicații). Firmele de comunicații electronice au noi obligații de prezentare a termenilor aplicații serviciilor, iar drepturile utilizatorilor finali sunt mai bine protejate atunci când încheie acorduri cu furnizorii de servicii.

Cea mai mare controversă, însă, se referă la problema extinderii numărului acelor entități obligate să stocheze datele utilizatorilor de servicii și extinderea catalogului acestor date în mod semnificativ²⁷. Potrivit legii, acestea nu mai sunt doar date de identificare, cum ar fi numele, prenumele și numărul național de identificare (PESEL), ci și metadatele, cum ar fi adresele IP, sau date despre comunicarea interpersonală fără numere (adică de la comunicatori precum Messenger sau WhatsApp) și e-mailuri. Companiile responsabile vor fi obligate să stocheze datele pentru o perioadă de păstrare de 12 luni și să le pună la dispoziția autorităților - în primul rând Poliției, Agenției de Securitate Internă, Biroului Central Anticorupție și Grăniceri.

PORTUGALIA

Utilizatorii finali ai serviciilor de telefonie destinate publicului, inclusiv utilizatorii de telefoane publice cu plată, au dreptul de a accesa gratuit serviciile de urgență, utilizând numărul unic european de apel de urgență 112, identificat în mod corespunzător ca atare în Planul național de numerotație²⁸.

În măsura în care este fezabil din punct de vedere tehnic, entitățile care operează rețele și servicii de telefonie accesibile publicului trebuie să pună la dispoziția autorităților care se ocupă de situații de urgență informații cu privire la locul de unde sună un apelant, pentru toate apelurile către numărul unic european de apel de urgență 112.

De asemenea, Autoritatea de reglementare (ANR) poate atribui alte numere de urgență specifice, identificate corespunzător în Planul național de numerotație. În

²⁶ <https://www.traple.pl/en/the-electronic-communications-law-implementing-the-eeccin-poland-an-increasing-likely-prospect/>

²⁷ <https://visegradinsight.eu/new-polish-digital-law-is-government-overreach/>

²⁸ <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=975162>

plus, ANR definește, în urma consultării cu operatorii relevanți, obligațiile aplicabile furnizorilor de serviciu universal în ceea ce privește utilizarea de telefoane publice cu plată, pentru a se asigura că nevoile rezonabile ale cetățenilor, inclusiv ale utilizatorilor cu dizabilități, sunt satisfăcute.

Obligațiile definite de ANR țin seama de posibila disponibilitate a facilităților sau de servicii comparabile și țin seama de nevoile utilizatorilor finali în ceea ce privește dispersarea geografică, densitatea populației și calitatea serviciilor, inclusiv în special în ceea ce privește folosirea diferitelor mijloace de plată.

Furnizorii de servicii universale trebuie să respecte regulile tehnice de acces în clădirile urbane, în conformitate cu legislația specifică, pentru a se asigura că utilizatorii finali cu dizabilități au acces la serviciul de comunicații de acest tip.

ANR poate dispune mecanisme independente de audit prin care să poată fi verificată performanța furnizorilor de servicii universale, care au drept scop asigurarea acurateței și comparabilității datelor puse la dispoziție de către furnizori.

În cazul în care ANR stabilește că serviciul universal are costuri nete inechitabile, este de datoria Guvernului, la cererea furnizorilor respectivi, ca acesta să ofere compensații corespunzătoare prin următoarele mecanisme:

- a) compensarea din fonduri publice;
- b) împărțirea costului net cu alte structuri care operează rețele și oferă servicii de comunicații electronice accesibile publicului pe teritoriul național.

În cazul în care se aplică mecanismul prevăzut la litera b), se înființează un fond de compensare la care contribuie entitățile care administrează rețelele de comunicații și oferă servicii de comunicații electronice accesibile publicului. Fondul respectiv va fi administrat de ANR sau de un organism independent desemnat de Guvern, sub supravegherea ANR.

Criteriile de împărțire a costului net al serviciului universal între întreprinderile care sunt obligate să contribuie sunt definite de Guvern, în conformitate cu principiile transparenței, denaturarea minimă a pieței, nediscriminare și proporționalitate.

Guvernul poate să nu solicite contribuții pentru fondul de compensare de la întreprinderile a căror cifră de afaceri națională nu depășește o limită stabilită.

SLOVACIA

Conform prevederilor Legii comunicațiilor²⁹, dacă acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic, furnizorul de servicii trebuie să limiteze accesul numai la acele servicii în privința cărora utilizatorul încalcă prevederile contractuale ale abonamentului, cu excepția cazurilor de abuz sau de întârzieri repetate la plata

²⁹ <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO8611>

facturilor. Furnizorul de servicii nu poate restricționa accesul și utilizarea numărului de telefon unic european pentru apelurile de urgență 112, a numărului de poliție 113 și a numărului de telefon unic european pentru raportarea copiilor dispăruți 116 000, precum și accesul la internet cu o viteză de transmisie de cel puțin 30% din valoarea menționată de normele tehnice legale.

Furnizorul de servicii de comunicații interpersonale accesibile publicului pe bază de număr trebuie să își informeze utilizatorii despre existența și utilizarea numerelor pentru comunicarea de urgență, precum și despre modalitățile de asigurare a accesibilității, și anume prin publicarea acestora pe site-urile lor și într-un folder director, într-un loc vizibil. Notificarea trebuie să conțină un avertisment despre faptul că apelurile către numerele de comunicații de urgență pot fi înregistrate, în conformitate cu reglementările privind protecția datelor cu caracter personal.

La intrarea în rețeaua altui stat membru UE, acesta trebuie să își informeze abonații despre existența și utilizarea numărului unic european de urgență 112 și despre elementele de accesibilitate prin mesaj SMS. Cu acordul prealabil al operatorului de roaming, utilizatorul va fi informat despre existența și utilizarea numărului de urgență 112 prin SMS la intrarea în rețeaua sa, dacă acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic. Conținutul notificării este stabilită de autoritatea responsabilă cu gestionarea comunicării de urgență către numărul unic european de urgență 112. Notificările trebuie furnizate într-o formă care să fie accesibilă utilizatorilor finali cu diferite forme de dizabilități.

Fără a aduce atingere altor prevederi, operatorii care gestionează rețele de apeluri efectuate pentru numărul de telefon unic 112, numărul de poliție 113 și numărul de telefon unic european pentru raportarea copiilor dispăruți 116 000, că în măsura în care acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic, se permite afișarea unică a apelului efectuat.

Pentru a proteja interesele vitale ale persoanei, operatorul trebuie să furnizeze poliției informațiile necesare pentru a determina ultimul loc al echipamentului de comunicații mobile sau mai multe ultime poziții ale echipamentului, dacă acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic, dacă:

- 1) există o probabilitate rezonabilă ca să se presupună că viața sau integritatea fizică a unei persoane care are sau se crede că a avut echipamente de comunicații mobile cu ea să fie în pericol direct, iar furnizarea acestor date este necesară pentru a preveni decesul sau rănirea fizică gravă a acelei persoane;
- 2) achiziționarea datelor este necesară pentru a găsi o persoană a cărei capacitate de acțiune a fost stopată sau limitată, sau au fost constatate probleme de sănătate care indică un pericol pentru viața sau corpul său, sau care a fost raportată ca dispărută și care are sau se presupune că are, că a avut echipament de comunicații mobile cu ea;

- 3) achiziționarea datelor este necesară pentru a găsi un copil care a fost semnalat ca dispărut de către părinți sau reprezentanții legali și care are sau se crede că a avut cu el echipamente de comunicații mobile.

Poliția transmite operatorului o cerere scrisă de furnizare a datelor necesare stabilirii ultimului loc în care s-a aflat echipamentul de comunicații mobile. Cererea trebuie semnată manual sau electronic cu o semnătură electronică calificată. În mod excepțional, o scanare a unui document semnat de mână poate fi trimisă și electronic, dacă acest lucru este necesar având în vedere circumstanțele cazului.

Datele necesare pentru a stabili ultimul loc în care s-a aflat echipamentul de comunicații mobile al unei persoane sunt furnizate de eticheta de poziție (ID-ul celulei) la începutul comunicării. În perioada pentru care sunt stocate, datele de comunicare și alte date trebuie prelucrate de operator chiar dacă au un caracter personal și pot permite o determinare mai precisă a ultimei poziții a echipamentului de comunicații mobile al persoanei.

Operatorul stochează datele transmise în baza solicitării în condiții menționate de lege.

Agenția poate, printre altele, să solicite operatorului de rețea:

1. să permită accesul la anumite elemente sau dispozitive de rețea și utilizarea acestora, inclusiv accesul negrupat la bucla locală și sub-bucă;
2. să permită accesul operatorului la anumite elemente și servicii de rețea active sau virtuale;
3. să negocieze cu bună-credință cu operatorii care solicită accesul;
4. să nu interzică accesul operatorului deja aprobat la instalații;
5. să permită revânzarea unor servicii pe piața cu amănuntul;
6. să acorde operatorului acces deschis la interfețe tehnice, protocoale sau alte tehnologii importante care sunt absolut necesare pentru funcționarea reciprocă a serviciilor sau a serviciilor de rețea virtuală;
7. să ofere forme de utilizare în comun;
8. să furnizeze anumite servicii necesare pentru interoperabilitatea serviciilor *end-to-end* pentru utilizatori, inclusiv capabilități pentru servicii de rețea inteligente sau roaming în rețelele mobile;
9. să ofere operatorului acces la sisteme de suport operațional sau la sisteme software similare care sunt necesare pentru a asigura o concurență loială în furnizarea de servicii;
10. să realizeze interconectarea rețelelor sau a instalațiilor de rețea.

Toate persoanele fizice și juridice care exploatează rețele de comunicații electronice sau prestează servicii de comunicații electronice, facilități sau servicii conexe trebuie să pună la dispoziția Agenției, în baza solicitării scrise a acesteia, toate datele și informațiile de care dispun, inclusiv documente și informații financiare, Agenția trebuind să își exercite competențele în temeiul legii, inclusiv pentru

verificarea sistematică sau individuală a conformității cu cerințele legate de utilizarea efectivă a frecvențelor radio sau a elementelor de numerotare, precum și în ceea ce privește acordarea de subvenții pentru finanțarea serviciului universal.

Un operator desemnat ca "operator cu putere semnificativă pe piață" poate, în conformitate cu prevederile legale, să ofere utilizatorului final angajamente de co-investiție pentru crearea unei noi rețele performantă din elemente optice. Co-investiția include, în special, coproprietatea sau partajarea riscurilor pe termen lung prin cofinanțare sau acorduri privind achiziționarea de drepturi structurale speciale cu un alt operator.

Agenția examinează angajamentele prezentate mai sus, în special dacă oferta de co-investiție îndeplinește următoarele condiții:

1. este deschisă tuturor operatorilor în perioada de funcționare a rețelei;
2. permite altor operatori – co-investitori - să concureze eficient și durabil pe piețele de la sfârșitul lanțului de vânzări, în care operează un operator cu putere semnificativă pe piață, în condiții care includ:
 - condiții echitabile, adecvate și nediscriminatorii care să permită accesul la întreaga capacitate a rețelei, în măsura în care rețeaua este supusă co-investițiilor;
 - flexibilitate în ceea ce privește valoarea și momentul participării co-investitorilor individuali;
 - posibilitatea de a crește o astfel de participare în viitor;
 - drepturi reciproce acordate de co-investitor după construirea infrastructurii cofinanțate.

Utilizatorii finali cu dizabilități au dreptul la echipamente terminale adaptate, care să permită efectiv utilizarea și accesarea serviciilor prevăzute de lege, în mod egal, inclusiv accesul nediscriminatoriu la serviciile de urgență, în conformitate cu regulamentul care reglementează ajutoarele tehnice pentru acest tip de utilizatori.

Prin decret, guvernul poate stabili alte măsuri pentru a asigura utilizarea și accesul egal la serviciile prevăzute de lege pentru utilizatorii finali cu dizabilități.

Fondurile pentru finanțarea măsurilor sunt asigurate de la bugetul de stat. Legea nu prevede alte mecanisme de compensare și nu finanțează serviciile suplimentare.

SPANIA

Numirea operatorilor responsabili cu asigurarea obligațiilor de serviciu universal este reglementată prin Decret regal care prevede o procedură de licitație publică³⁰. În conformitate cu prevederile Legii telecomunicațiilor pot fi impuse operatorilor obligații suplimentare de serviciu public pentru protejarea securității și apărării naționale, siguranței publice, siguranței rutiere, protecției civile și coeziunii teritoriale, pentru extinderea utilizării noilor servicii și tehnologii sau pentru facilitarea comunicării între anumite grupuri sau comunități.

Direcția generală de protecție civilă a Ministerului de Interne a activat Sistemul de avertizare publică, care va face parte din Rețeaua națională de alertă (RAN-PWS), ce permite transmiterea pe scară largă și imediată a alertelor către persoanele care se află în zonele afectate de situații de urgență sau în care se pot produce catastrofe iminente, facilitând astfel un răspuns mult mai rapid la situații deosebit de grave.

Aceste alerte sunt trimise prin SMS către telefoanele mobile din zona afectată, proces cunoscut sub numele de „reverse 112”. RAN-PWS poate ajunge în orice parte a teritoriului spaniol cu acoperire pentru telefonie mobilă, fie că este 2G (GSM), 3G (UMTS), 4G (LTE) sau 5G. Prin introducerea acestui instrument, Spania respectă prevederile Directivei nr. 1972/2018 privind Codul european de comunicații electronice.

Legea introduce măsuri de securitate pentru a gestiona noile riscuri la care sunt expuse rețelele și serviciile de astăzi. Pe lângă consolidarea calității operaționale a numărului 112 ca număr de apel de urgență funcțional în toată Europa, sunt impuse o serie de obligații suplimentare operatorilor, inclusiv obligația de a introduce un sistem de alertă publică prin care operatorii pot transmite alerte publice în caz de catastrofe sau situații de urgență. Transmiterea alertelor către public este gratuită pentru utilizatorii finali și pentru entitatea însărcinată cu emiterea alertelor³¹.

Cerințele pentru serviciul universal, adică solicitarea ca fiecare persoană să aibă dreptul la un nivel de referință al serviciului de telecomunicații, au fost modificate. Acum viteza minimă de acces la internet a fost crescută de la 1 la 10 Mbit/s, cu o posibilă extindere la 30 Mbit/s. În plus, măsurile pentru serviciul universal de acces la internet în bandă largă trebuie implementate la o viteză minimă de 100 Mbit/s în decurs de un an, până la data de 29 iunie 2023 (Spania având deja infrastructură de conectivitate în bandă largă care acoperă 88% din populație, cu o viteză de acces de 100 Mb/s, mult peste media europeană, care este de 34%).

În timp ce noua lege stabilește un cadru mai eficient și mai flexibil pentru sector în ansamblu și încurajează implementarea tehnologiei, operatorii nu trebuie

³⁰ <https://www.cuatrecasas.com/resources/version-ingles-newsletter-nueva-ley-general-telecomunicaciones-004-62bc279e37f21021724562.pdf?v1.37.1.20221201>

³¹ <https://ecija.com/en/sala-de-prensa/new-telecoms-law-introduced-in-spain/>

să subestimeze impactul pe care acest lucru îl va avea asupra creșterii lor economice viitoare și asupra planurilor strategice. Transformările reale nu înseamnă doar implementarea modificărilor cerute de lege, ci vor impune analizarea oportunităților oferite, astfel încât operatorii să poată vizualiza în mod proactiv rețelele, serviciile și aplicațiile de astăzi și din viitor.

Principalele autorități de reglementare din Spania sunt NMCC și MAETD.

- NMCC este un organism public independent responsabil cu supravegherea concurenței pe piața de profil din Spania, precum și a anumitor piețe relevante. Principalele sale funcții în ceea ce privește piața comunicațiilor electronice sunt:

- 1) stabilirea și supravegherea îndeplinirii de către operatori a obligațiilor ce le revin;
- 2) promovarea concurenței loiale și a pluralității furnizării de servicii de comunicații electronice (ECS);
- 3) sprijinirea soluționării litigiilor dintre operatori.

- MAETD deține competențe de a:

- (1) impune obligații furnizorilor de servicii de comunicații interpersonale independenți de număr (NI-ICS) pentru a garanta că serviciile lor sunt interoperabile;

- (2) controla accesul la infrastructura care poate găzdui rețele publice de comunicații electronice;

- (3) verifica respectarea cerințelor stabilite de lege pentru a garanta accesul deschis la internet pentru utilizatorii finali;

- (4) emite și modifică reglementări cu privire la chestiuni audiovizuale³².

Operatorii care au fost declarați a avea o pondere semnificativă pe piața de profil pot oferi angajamente în conformitate cu procedura prevăzută de lege pentru a deschide o nouă rețea de foarte mare capacitate, formată din elemente de fibră optică. Aceste angajamente de co-investiție pot consta, printre altele, în oferte de proprietate comună, distribuție de risc pe termen lung prin cofinanțare sau acorduri de cumpărare care generează drepturi specifice cu caracter structural în favoarea altor operatori de rețea și servicii de comunicații electronice³³. Toate obligațiile care sunt cuprinse în serviciul universal sunt supuse mecanismelor de finanțare.

Comisia națională a piețelor și concurenței va stabili dacă obligația de furnizare a serviciului universal poate aduce pierderi pentru operatorii obligați să-l presteze. În această situație, costul net al furnizării serviciului universal va fi stabilit periodic de către Comisie în conformitate cu procedurile de desemnare prevăzute de lege sau în baza economiei nete pe care operatorul ar realiza-o dacă nu ar avea obligația de a furniza serviciul universal. Conturile și alte informații pe care se

³² <https://thelawreviews.co.uk/title/the-technology-media-and-telecommunications-review/spain>

³³ <https://www.boe.es/boe/dias/2022/06/29/pdfs/BOE-A-2022-10757.pdf>

bazează calculul economiilor nete vor fi auditate de Comisia națională a piețelor și concurenței. Rezultatele și concluziile auditului vor fi făcute publice.

Costul net al obligației de furnizare a serviciului universal va fi finanțat printr-un mecanism de distribuție, în condiții de transparență, denaturare minimă a pieței, nediscriminare și proporționalitate, de către acei operatori care obțin pentru gestionarea de rețele publice sau furnizarea de servicii de comunicații electronice disponibile publicului, un venit brut anual de exploatare de peste 100 de milioane de euro. Această cifră poate fi actualizată sau modificată prin decret regal agreat în Consiliul de Miniștri, în urma unui raport al Comisiei.

Odată stabilit acest cost, Comisia națională stabilește sumele care corespund fiecăruia dintre operatorii cu obligații de contributivitate la finanțarea serviciului universal. Contribuțiile menționate, precum și, după caz, deducerile și scutirile aplicabile, vor fi verificate în condițiile stabilite prin decret regal. Contribuțiile primite vor fi depuse în Fondul național al serviciului universal.

SUEDIA

Furnizorii de rețele de comunicații electronice accesibile publicului care sunt furnizate în general contra cost precum și serviciile publice speciale de comunicații electronice disponibile pot furniza servicii de acest tip numai în urma notificării Agenției de reglementare (PTS)³⁴. Totuși, acest lucru nu se aplică serviciilor de comunicații care sunt independente, sau prezintă un anumit conținut de program, care este acoperit de dreptul constituțional suedez privind libertatea de exprimare.

Operatorii rețelor de telecomunicații accesibile publicului sunt obligați să negocieze interconectivitatea cu operatorii care furnizează sau intenționează să furnizeze servicii de telecomunicații accesibile publicului care nu sunt interpersonale, independente de număr³⁵.

Autoritatea de reglementare poate impune persoanei fizice/juridice care controlează accesul utilizatorilor finali și care desfășoară activități ce trebuie notificate conform legii:

- să realizeze interconectarea sau să ia orice altă măsură necesară pentru a se asigura că utilizatorii finali se pot contacta între ei;
- să implementeze servicii interoperabile cu serviciile altor operatori.

Autoritatea de reglementare poate solicita furnizorului unui serviciu de comunicații interpersonale, independent de număr, cu o acoperire geografică semnificativă și un număr important de utilizatori, să implementeze serviciul său

³⁴

<https://www.dlapiperintelligence.com/system/modules/za.co.heliosdesign.dla.lotw.telecoms/unctionS/handbook.pdf?country-1=SE>

³⁵ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2022482-om-elektronisk-kommunikation_sfs-2022-482#K5

interoperabil cu alte servicii, iar dacă este necesar să se asigure că utilizatorii finali se pot contacta între ei. O astfel de decizie poate fi combinată cu obligația de a aplica standarde specifice și de a publica informații care pot fi utilizate și de alte structuri.

Autoritatea de reglementare poate dispune ca un operator sau o persoană fizică care este proprietarul unor linii de comunicații electronice într-o rețea publică să acorde acces la acestea într-o clădire, până la prima priză sau punct de ramificație, pentru o compensație rezonabilă. Obligația poate include accesul la facilitățile asociate. O astfel de obligație nu poate fi impusă în cazul în care construirea unei infrastructuri suplimentare este considerată fizic nefezabilă sau neprofitabilă.

Dacă solicitarea de mai sus nu conduce la remedierea problemelor, existând obstacole de durată pentru construcția unei infrastructuri suplimentare sau care împiedică concurența efectivă în beneficiul utilizatorilor finali, ordinul se poate aplica și părților de rețea care se află dincolo de primul punct de ramificare. Dacă se justifică din motive tehnice sau economice, impunerea se poate referi și la accesul activ și virtual.

O obligație de acest tip nu poate fi impusă unei companii dacă, în schimb, aceasta oferă acces durabil și similar la o rețea cu capacitate foarte mare în condiții echitabile, nediscriminatorii și rezonabile. Cu toate acestea, o astfel de obligație poate fi impusă dacă rețeaua la care se referă obligația este finanțată public³⁶.

Informațiile deținute de municipalități sunt utilizate pentru a face posibilă rutarea către un PSAP responsabil pentru o anumită zonă și, de asemenea, pentru a informa din ce tip de acces provine apelul de urgență³⁷. Dacă acesta este realizat de la un mobil, recuperarea informațiilor despre zona din care se sună sunt inițiate automat.

Există cazuri de apel în care nu este posibil să se decidă ce cod de municipalitate trebuie atribuit. Un astfel de caz este apelul de telefon care are la bază un IP, situație în care sunt folosite coduri speciale.

Stabilirea locului din care se realizează apelul cu aplicația SOS Alarm 112³⁸ se realizează astfel:

- dacă cartela SIM este înregistrată în rețea și autenticată, iar terminalul are instalată aplicația SOS 112

- 1) este inițiat un apel de urgență;
- 2) apelul și mesajul de date 112-app sunt trimise prin rețeaua publică de comunicații electronice;
- 3) apelul este conectat direct la PSAP;
- 4) mesajul de date din aplicație este trimis prin canalul de date;

³⁶ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2022482-om-elektronisk-kommunikation_sfs-2022-482#K7

³⁷ <https://its.se/wp-content/uploads/2021/08/ITS-Report-29-V1-2021-08-31.pdf>

³⁸ <https://its.se/wp-content/uploads/2021/08/ITS-Report-29-V1-2021-08-31.pdf>

- 5) mesajul de date ajunge la sistemul SOS și este corelat cu apelul primit la telefon cu numărul abonatului apelant;
- 6) Cell-ID (în funcție de locul unde este amplasată stația de bază) ajunge și la SOS.
- 7) solicitarea este trimisă la baza de date cu adresa înregistrată pentru abonament.

- eCall este un apel de urgență inițiat manual sau automat de la un vehicul care dispune de un set minim de date legate de urgență (MSD) transferate de la un modem din vehicul. Când este declanșat un eCall, este trimis setul minim de date care conține o serie de informații, de la tipul de activare al mesajului (manual sau automat), tipul vehiculului și numărul de înmatriculare al acestuia, până la localizarea automobilului.

1. eCall este declanșat;
2. se stabilește un canal de vorbire;
3. MSD ajunge la PSAP;
4. interlocutorul apelului de urgență poate vedea informațiile primite despre zona în care se află, calea de vorbire fiind deschisă pentru vorbire între persoana care primește apelul de urgență și persoana (persoanele) din mașină.

ȚĂRILE DE JOS

Din anul 2020, operatorii de telecomunicații mobile trebuie să se asigure că numărul de urgență olandez 112 poate fi contactat folosind toate tehnologiile pe care le folosesc pentru a stabili apeluri telefonice regulate³⁹.

Autoritatea pentru consumatori și piețe (ACM) solicită o serie de detalii despre datele ce trebuie trimise de operatorii de telecomunicații împreună cu apelul 112 în conformitate cu Legea olandeză privind telecomunicațiile, de exemplu, locația turnului la care este conectat dispozitivul, pentru determinarea zonei de unde se realizează apelul de urgență. La acestea se adaugă informații despre identitatea apelantului, dacă sunt disponibile.

Potrivit ACM, furnizorii trebuie să se asigure că acordă preferință acelor tehnologii care sunt capabile să transmită cele mai multe date. Prin urmare, apelurile de urgență la 112 trebuie, la început, să fie efectuate întotdeauna folosind rețeaua mobilă 2G/3G/4G/5G a operatorului de telecomunicații. În cazul unei acoperiri mobile slabe, rețeaua Wi-Fi ar trebui utilizată dacă operatorul de telecomunicații o folosește și pentru a stabili apeluri telefonice regulate. Dacă rețeaua Wi-Fi este indisponibilă, ar trebui utilizată o rețea mobilă a altui operator de telecomunicații.

³⁹ <https://www.acm.nl/en/publications/consultation-acms-policy-rule-regarding-calls-dutch-emergency-number-112>

Nivelul necesar de precizie pentru informațiile despre locul unde se găsește apelantul nu a putut fi stabilit prin norme. Conform statisticilor, această informație diferă în circa 15% din cazuri cu mai mult de 5.000 de metri față de locul real. Utilizatorii finali cu dizabilități pot efectua un apel de urgență direct la numărul de urgență 112 prin smartphone, tabletă sau computer, utilizând software-ul *Total Conversation*. Prin serviciul de mediere *Teletolk*, utilizatorii finali cu dizabilități pot contacta numărul 112 în timp real, prin mesaje text.

UNGARIA

Organismul înființat pentru îndeplinirea sarcinilor generale ale poliției asigură și funcționarea centrelor de apel de urgență⁴⁰.

Principalele sarcini sunt:

- a) amplasarea centrelor de apeluri;
- b) asigurarea personalului;
- c) crearea condițiilor tehnice de funcționare a call center-ului;
- d) prestarea serviciului neîntrerupt în exploatare continuă, 24 de ore din 24.

Centrele de primire a apelurilor vor redirecționa de îndată apelurile de urgență medicale către centrul de control de salvare competent la nivel regional, prin conectarea audio live și folosind fișa electronică completată până la acel moment.

Obligațiile centrelor de recepție a apelurilor legate de primirea apelurilor de urgență:

- determinarea zonei din care a fost realizat apelul de urgență;
- numărul dispozitivului de comunicare;
- identitatea apelantului;
- afișarea datelor identificate pe o suprafață a hărții și în fișa electronică de date;
- ora apelului de urgență;
- o descriere a urgenței sau a evenimentului care stă la baza apelului de urgență;
- alte informații și date necesare care au devenit cunoscute între timp.

Decretul NMHH nr. 19/2020 privind furnizarea serviciului universal de comunicații electronice specifică criteriile pentru funcționarea serviciului universal de internet în bandă largă în Ungaria și a accesibilității acestuia, regulile de desemnare a furnizorului de serviciu universal, obligațiile furnizorilor de serviciu universal și

⁴⁰ <https://njt.hu/jogszabaly/2013-361-20-22>

condițiile de compensare a oricărei sarcini financiare potențiale pentru furnizorii care provin din prestarea serviciului⁴¹.

Legea introduce ca o prevedere nouă posibilitatea încheierii de acorduri de co-investiție și de angajamente voluntare aferente ale furnizorilor care facilitează implementarea rețelelor de foarte mare capacitate și împărțirea sarcinilor financiare între furnizori. În cazul în care conținutul acestor acorduri de co-investiție respectă prevederile legale, iar furnizorii își asumă angajamente voluntare în cadrul acestora, autoritățile de reglementare pot aproba aceste acorduri și, astfel, pot scuti furnizorii cu putere semnificativă pe piață de alte obligații care, eventual, le revin.

BIBLIOGRAFIE / WEBOGRAFIE

- <https://defence-industry-space.ec.europa.eu/system/files/2021-02/Help112%20II-D5.1-v1.1.0.pdf>
- <https://www.dlapiperintelligence.com/system/modules/za.co.heliosdesign.dla.lotw.telecoms/functions/handbook.pdf?country-1=AT>
- <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?q=d3ba4886-35ba-467c-a7e5-4b2ed53dcbb5>
- <https://www.trade.gov/country-commercial-guides/bulgaria-information-and-communications-technologies>
- <https://www.trade.gov/country-commercial-guides/hungary-information-and-communication-technology>
- <https://docdb.cept.org/download/1183>
- <https://docplayer.net/195951893-Ecc-report-305-m2m-iot-operation-via-satellite-approved-14-february-2020.html>
- <https://docdb.cept.org/download/1404>

41

https://english.nmhh.hu/article/216959/The_Hungarian_transposition_of_the_European_Electronic_Communications_Code_is_completed

- <https://eena.org/knowledge-hub/documents/caller-location-in-support-of-emergency-services-updated/>
- https://www.etsi.org/deliver/etsi_es/203100_203199/203178/01.01.01_60/es_203178v010101p.pdf
- <https://www.bandwidth.com/glossary/public-safety-answering-point-psap/>
- <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20011678>
- https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/search-all-eu-institutions-and-bodies/berec-office_ro
- <https://www.irishstatutebook.ie/eli/2022/si/444/made/en/print>
- https://www.bundesnetzagentur.de/EN/Areas/Telecommunications/Companies/ServiceProviderObligation/EmergencyCalls/EmergencyCalls_node.html
- <https://germanlawarchive.iuscomp.org/?p=692#13>
- https://www.treccani.it/enciclopedia/diritto-delle-comunicazioni-elettroniche_%28XXI-Secolo%29/
- <https://news.beta80group.it/en/112-psap-network-central-italy>
- <https://beta80group.it/en/offer/emergency/public-safety-answering-points/computer-aided-dispatch/#3462>
- <https://www.cuatrecasas.com/resources/version-ingles-newsletter-nueva-ley-general-telecomunicaciones-004-62bc279e37f21021724562.pdf?v1.37.1.20221201>
- <https://ecija.com/en/sala-de-prensa/new-telecoms-law-introduced-in-spain/>
- <https://thelawreviews.co.uk/title/the-technology-media-and-telecommunications-review/spain>
- <https://www.boe.es/boe/dias/2022/06/29/pdfs/BOE-A-2022-10757.pdf>
- <https://www.dlapiperintelligence.com/system/modules/za.co.heliosdesign.dla.lotw.telecoms/unctions/handbook.pdf?country-1=SE>

- https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2022482-om-elektronisk-kommunikation_sfs-2022-482#K5
- https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2022482-om-elektronisk-kommunikation_sfs-2022-482#K7
- <https://its.se/wp-content/uploads/2021/08/ITS-Report-29-V1-2021-08-31.pdf>
- <https://www.mpo.cz/assets/dokumenty/52361/59594/619922/priloha001.docx>
- <https://zachrannasluzba.cz/ems-in-the-czech-republic/>
- <https://112.lt/en/about-number-112/mobile-application/>
- <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/c753b2904dc511ec862fdcbc8b3e3e05>
- https://ens.dk/sites/ens.dk/files/Tele/act_on_electronic_communications_networks_and_services.pdf
- https://eena.org/wp-content/uploads/20210421_Reforms-of-emergency-coms-in-France_EENA_V1.9.pdf
- <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044154154>
- <https://www.twobirds.com/en/insights/2021/france/nouveau-cadre-reglementaire-des-telecoms>
- <https://www.acm.nl/en/publications/consultation-acms-policy-rule-regarding-calls-dutch-emergency-number-112>
- <https://mmpi.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/ECActOG73-2008.pdf>
- <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO8611>
- <https://www.linklaters.com/en/knowledge/publications/alerts-newsletters-and-guides/2022/january/11/electronic-communications-in-belgium--a-move-forward>
- <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2005/06/13/2005011238>

- <https://bpc.lrv.lt/en/emergency-help-system-in-lithuania>
- <https://www.arcep.fr/larcep/nos-missions.html>
- <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=975162>
- <https://njt.hu/jogszabaly/2013-361-20-22>
- <https://www.traple.pl/en/the-electronic-communications-law-implementing-the-eeccin-poland-an-increasing-likely-prospect/>