

II

(Atti non legislativi)

REGOLAMENTI

REGOLAMENTO DELEGATO (UE) 2023/444 DELLA COMMISSIONE

del 16 dicembre 2022

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

(Testo rilevante ai fini del SEE)

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea,

vista la direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche ⁽¹⁾, in particolare l'articolo 109, paragrafo 8,

considerando quanto segue:

- (1) A norma dell'articolo 109, paragrafo 8, della direttiva (UE) 2018/1972, onde assicurare un accesso efficace ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza dirette al numero unico di emergenza europeo «112» negli Stati membri, la Commissione è tenuta ad adottare atti delegati, il primo dei quali deve essere adottato entro il 21 dicembre 2022. Tali atti delegati devono integrare i paragrafi 2, 5 e 6 dell'articolo 109 della direttiva per quanto riguarda le misure necessarie a garantire la compatibilità, l'interoperabilità, la qualità, l'affidabilità e la continuità delle comunicazioni di emergenza nell'Unione in relazione alle soluzioni relative alle informazioni sulla localizzazione del chiamante, all'accesso per gli utenti finali con disabilità e all'instradamento al centro di raccolta delle chiamate di emergenza (PSAP) più idoneo.
- (2) Le comunicazioni di emergenza sono un elemento importante per il perseguimento della sicurezza pubblica, dell'incolumità pubblica e della salute pubblica. Da oltre 30 anni i cittadini dell'Unione si affidano al numero unico di emergenza europeo «112» per l'accesso ai servizi di emergenza. Dovrebbero continuare a poterlo fare anche nel mondo digitale. Ai cittadini dovrebbero essere fornite in modo tempestivo e completo le informazioni contestuali necessarie per affrontare una situazione di emergenza. L'elevato livello di connettività previsto dalla trasformazione digitale dell'Europa, come indicato nella decisione che istituisce il programma strategico per il 2030 «Percorso per il decennio digitale» ⁽²⁾, sta determinando una migrazione tecnologica dei servizi di comunicazione elettronica utilizzati dai cittadini, in particolare dalle persone con disabilità, verso tecnologie completamente IP. La migrazione dalle tecnologie a commutazione di circuito a quelle a commutazione di pacchetto nelle reti di comunicazione elettronica dà il via all'implementazione di servizi vocali tramite tecnologie VoIP gestite su rete fissa e mobile basate su un sottosistema multimediale IP, come *Voice over Long Term Evolution* (VoLTE), *Voice over New Radio* (VoNR in 5G) e *Voice over Wi-Fi* (VoWiFi). Le tecnologie a commutazione di pacchetto consentono anche servizi basati su testo e video, come il testo in tempo reale e i servizi di conversazione globale. Questi servizi di comunicazione basati su IP non possono essere supportati dalle reti a commutazione di circuito preesistenti, come le reti 2G e 3G, che sono in fase di dismissione. Pertanto è necessario che anche le comunicazioni di emergenza migrino alle tecnologie a commutazione di pacchetto. Il presente regolamento si propone di garantire che in tale processo di trasformazione siano assicurate la qualità e l'affidabilità delle comunicazioni di emergenza.

⁽¹⁾ GU L 321 del 17.12.2018, pag. 36.

⁽²⁾ Decisione (UE) 2022/2481 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 dicembre 2022, che istituisce il programma strategico per il 2030 «Percorso per il decennio digitale» (GU L 323 del 19.12.2022, pag. 4).

- (3) L'obiettivo dei servizi di emergenza è quello di evitare, mitigare o gestire gli effetti degli incidenti in situazione di emergenza attraverso interventi di emergenza. Il tempo necessario per l'intervento di emergenza ha un impatto fondamentale sull'esito degli incidenti in situazione di emergenza. Un intervento di emergenza efficace richiede una mobilitazione rapida delle risorse di intervento in grado di affrontare efficacemente l'incidente in situazione di emergenza e un arrivo rapido sul luogo dell'intervento.
- (4) L'obiettivo delle comunicazioni di emergenza è quello di consentire agli utenti finali di accedere ai servizi di emergenza per richiedere e ricevere aiuti d'emergenza da tali servizi. Mentre le comunicazioni di emergenza sono stabilite tra l'utente finale e lo PSAP, spetterebbe allo PSAP più idoneo trattare le informazioni ricevute e trasmettere la richiesta ai servizi di emergenza, assicurando così l'accesso a questi servizi. A seconda dell'organizzazione nazionale dei sistemi PSAP e dei servizi di emergenza, gli PSAP e i servizi di emergenza possono essere entità sovrapposte o autonome.
- (5) Per consentire l'accesso ai servizi di emergenza, le comunicazioni di emergenza efficaci dovrebbero garantire sia la comunicazione tempestiva tra l'utente finale e lo PSAP più idoneo, sia la disponibilità tempestiva di informazioni contestuali, comprese quelle relative alla localizzazione del chiamante. Le informazioni contestuali contribuiscono alla descrizione dell'incidente in situazione di emergenza, ad esempio l'ambiente fisico, le condizioni e le capacità delle persone coinvolte, la localizzazione dell'incidente ecc. La disponibilità e l'esattezza delle informazioni contestuali consentono di individuare tempestivamente le risorse di intervento appropriate e di arrivare rapidamente sul luogo dell'intervento, ad esempio qualora sia disponibile la localizzazione precisa del chiamante. Queste informazioni possono essere trasmesse ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza dell'utente finale od ottenute automaticamente dal dispositivo dell'utente finale o dalla rete.
- (6) La localizzazione del chiamante è uno dei tipi di informazioni contestuali più importanti associati alle comunicazioni di emergenza ed esercita un notevole impatto sulla loro efficacia. L'esattezza e l'affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante influiscono sul tempo necessario per individuare il luogo dell'emergenza e per l'arrivo sul posto dei servizi di emergenza.
- (7) La direttiva (UE) 2018/1972 impone alle autorità di regolamentazione competenti di stabilire i criteri per l'esattezza e l'affidabilità della localizzazione del chiamante. Tali criteri rappresentano i livelli minimi di esattezza e affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante che devono essere attuati sul territorio dello Stato membro attraverso tecnologie di localizzazione basata sulla rete e derivante da dispositivi mobili. Secondo la giurisprudenza della Corte di giustizia europea ⁽³⁾, i criteri dovrebbero garantire, nei limiti della fattibilità tecnica, la localizzazione della posizione del chiamante con tutta l'affidabilità e la precisione necessarie a permettere ai servizi di emergenza di venirgli utilmente in soccorso. La combinazione di tali tecnologie garantisce che, anche quando una soluzione per la localizzazione del chiamante derivante da dispositivi mobili non riesce a rendere disponibili le informazioni sulla localizzazione del chiamante allo PSAP più idoneo, i servizi di emergenza possano fare affidamento sulla localizzazione basata sulla rete per venire utilmente in soccorso all'utente finale, in linea con i criteri per l'esattezza e l'affidabilità della localizzazione del chiamante stabiliti dagli Stati membri. I criteri di localizzazione del chiamante che non consentono di stabilire livelli minimi di esattezza e affidabilità possono dare luogo a un'attuazione che non garantisce che i servizi di emergenza ricevano informazioni sulla localizzazione del chiamante che possono effettivamente utilizzare. Dovrebbe spettare agli Stati membri valutare l'effetto combinato delle soluzioni tecnicamente fattibili relative alla localizzazione del chiamante e stabilire criteri minimi per l'esattezza e l'affidabilità della localizzazione del chiamante che, se attuati, consentirebbero ai servizi di emergenza di intervenire utilmente. L'utilità dell'esattezza delle informazioni sulla localizzazione del chiamante potrebbe variare a seconda dell'area da cui proviene la comunicazione di emergenza (ad esempio urbana o rurale) ed essere rispecchiata di conseguenza nei criteri stabiliti. Per assicurare un approccio armonizzato all'interno dell'Unione riguardo alla definizione di criteri di esattezza e affidabilità che garantiscano un livello minimo di informazioni contestuali, è necessario definire i parametri che le autorità di regolamentazione competenti dovrebbero prendere in considerazione nella definizione di tali criteri. È inoltre importante ricordare che in virtù del principio di leale collaborazione di cui all'articolo 4, paragrafo 3, del trattato sull'Unione europea, le autorità di regolamentazione competenti sono tenute a collaborare nella definizione dei criteri di esattezza e affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante, consultando l'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC) o altri consessi competenti a fornire consulenza a riguardo, al fine di garantire la piena efficacia dell'articolo 109, paragrafo 6, della direttiva (UE) 2018/1972.

⁽³⁾ Sentenza della Corte (Quarta Sezione) del 5 settembre 2019, *AW e a./Lietuvos valstybė*, C-417/18.

- (8) L'esattezza delle informazioni sulla localizzazione del chiamante può essere espressa come raggio massimo dell'area di ricerca dell'intervento presentato ai servizi di emergenza. I tempi di intervento in caso di emergenza potrebbero essere ridotti in modo significativo se lo PSAP più idoneo disponesse di informazioni sulla localizzazione del chiamante basata sulla rete e derivante da dispositivi mobili esatte e affidabili, soprattutto quando gli utenti finali che richiedono assistenza di emergenza non sono in grado di specificare la loro posizione. Pertanto, per le reti fisse, gli Stati membri dovrebbero esprimere i livelli minimi di esattezza da attuare sul loro territorio come informazioni sulla localizzazione del chiamante relative all'indirizzo fisico del punto terminale di rete, ad esempio facendo riferimento concretamente all'indirizzo stradale, all'appartamento, al piano o a informazioni simili. Per le reti mobili tali livelli minimi dovrebbero essere espressi in metri per indicare il raggio massimo dell'area di ricerca orizzontale che si presenta ai servizi di emergenza ai fini dell'intervento. Se applicabile e tecnicamente fattibile, anche il criterio di accuratezza altimetrica o verticale dovrebbe essere espresso in metri. Gli Stati membri dovrebbero valutare se sia possibile applicare tali parametri ai prestatori di servizi di comunicazione interpersonale basati sul numero indipendenti dalla rete, quando questi sono utilizzati nelle reti fisse o mobili.
- (9) L'affidabilità della localizzazione del chiamante dovrebbe riguardare due aspetti delle relative informazioni: lo stabilimento e la trasmissione. L'affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante dovrebbe essere stabilita in base alle misurazioni statistiche che indicano il tasso di successo con cui la posizione effettiva del dispositivo che origina la comunicazione di emergenza corrisponde all'area fisica indicata sulla base delle informazioni sulla localizzazione del chiamante. Una comunicazione di emergenza dovrebbe attivare le informazioni sulla localizzazione del chiamante sia basata sulla rete sia derivante da dispositivi mobili, quando queste ultime sono disponibili. L'affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante per i servizi di emergenza dovrebbe essere stabilita come effetto combinato di queste due tecnologie. L'affidabilità della trasmissione delle informazioni sulla localizzazione del chiamante dovrebbe essere espressa come il tasso di successo con cui la soluzione tecnica trasmette le informazioni sulla localizzazione del chiamante allo PSAP più idoneo. Il tasso di successo dipende dalle capacità della rete di trasmettere le informazioni, in caso di localizzazione del chiamante basata sulla rete, o dall'interoperabilità tra il dispositivo e le risorse di rete per consentire la trasmissione, in caso di localizzazione del chiamante derivante da dispositivi mobili, nonché dalle capacità dello PSAP più idoneo di ricevere le informazioni.
- (10) Per consentire alla Commissione di monitorare i criteri di localizzazione del chiamante stabiliti in conformità del presente regolamento, gli Stati membri dovrebbero riferire in merito all'adozione dei criteri e spiegare in che modo hanno tenuto conto dei parametri stabiliti nel presente regolamento.
- (11) La direttiva (UE) 2018/1972 impone che l'accesso per gli utenti finali con disabilità ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza sia equivalente a quello degli altri utenti finali. Il principio di equivalenza implica che gli utenti finali con disabilità debbano poter accedere ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza in modo funzionalmente equivalente a quello in cui gli altri utenti finali accedono a tali servizi, in particolare chiamando il numero «112» attraverso servizi basati sulla voce. Poiché non esiste un'interpretazione comune dei requisiti di equivalenza funzionale, è opportuno stabilire i requisiti che riproducono le funzionalità delle comunicazioni di emergenza di cui beneficiano gli altri utenti finali, principalmente servizi basati sulla voce. Se per ragioni tecniche non sono in grado di rispettare i requisiti di equivalenza funzionale stabiliti dal presente regolamento, gli Stati membri dovrebbero informare la Commissione delle ragioni specifiche per cui ciò non è possibile. Gli Stati membri dovrebbero informare la Commissione quando la progettazione tecnica dei mezzi di accesso obbligatori ai servizi di emergenza non richiede o non consente l'uso del numero unico di emergenza europeo «112» e in merito alle modalità con cui si garantisce che gli utenti finali con disabilità abbiano un livello di consapevolezza pari o superiore a quello degli altri utenti finali per quanto riguarda tali mezzi di accesso.
- (12) Per consentire alla Commissione di monitorare la compatibilità, la qualità, l'affidabilità, l'interoperabilità e la continuità dei mezzi di accesso ai servizi di emergenza per gli utenti finali con disabilità, gli Stati membri dovrebbero riferire in merito ai mezzi di accesso ai servizi di emergenza obbligatori nella loro giurisdizione per gli utenti finali con disabilità, compresi quelli che utilizzano servizi di roaming. La relazione dovrebbe contenere una prima valutazione della conformità dei mezzi di accesso in esame ai requisiti di equivalenza funzionale conformemente al presente regolamento. La migrazione verso le reti completamente IP consentirà l'implementazione di nuovi servizi di comunicazione accessibili, come il testo in tempo reale e i servizi di conversazione globale. Gli Stati membri dovrebbero pertanto riferire in merito ai problemi legati all'interoperabilità, alla compatibilità o alla continuità riscontrati nell'implementazione di tali servizi, in particolare per gli utenti finali in roaming. Per adempiere all'obbligo previsto dall'articolo 16 del regolamento (UE) 2022/612 del Parlamento europeo e del Consiglio (*) di riferire al BEREC in merito ai mezzi di accesso ai servizi di emergenza che sono obbligatori nel loro Stato membro e che sono tecnicamente realizzabili per consentirne l'uso ai clienti in roaming, le autorità nazionali di regolamentazione o altre autorità competenti dovrebbero stabilire, se del caso, le ragioni tecniche della mancata disponibilità del servizio di comunicazione di emergenza per gli utenti finali in roaming, laddove tali servizi siano disponibili per gli utenti finali nazionali. La prima relazione e le informazioni fornite negli anni successivi consentiranno alla Commissione di valutare la necessità di adottare ulteriori misure, compresi mandati di normazione, per affrontare tali problemi.

(*) Regolamento (UE) 2022/612 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 aprile 2022, relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione (rifusione) (GU L 115 del 13.4.2022, pag. 1).

- (13) Le comunicazioni di emergenza e le informazioni sulla localizzazione del chiamante devono essere instradate allo PSAP più idoneo per consentire di rispondere e gestire adeguatamente le comunicazioni di emergenza. L'instradamento efficace delle comunicazioni di emergenza dovrebbe essere garantito anche nel contesto della migrazione tecnologica dalle tecnologie a commutazione di circuito a quelle a commutazione di pacchetto. Lo PSAP più idoneo è generalmente determinato dallo Stato membro sulla base della competenza territoriale a gestire le comunicazioni di emergenza o della competenza a gestire un certo tipo di comunicazione, ad esempio uno PSAP attrezzato per gestire il testo in tempo reale e la comunicazione mediante la lingua dei segni. I servizi di comunicazione interpersonale attraverso tecnologie a commutazione di pacchetto che forniscono voce, testo (compreso quello in tempo reale) e video possono essere instradati nel dominio della rete pubblica o dello PSAP. A seconda dell'organizzazione nazionale degli PSAP, mentre la comunicazione di emergenza raggiunge il sistema PSAP attraverso le reti pubbliche, può essere necessario un ulteriore instradamento all'interno del dominio dello PSAP per raggiungere lo PSAP più idoneo. Per garantire la disponibilità di comunicazioni di emergenza efficaci a beneficio di tutti gli utenti finali, gli Stati membri dovrebbero garantire la tempestività dell'instradamento di tutti i tipi di comunicazioni di emergenza e delle informazioni sulla localizzazione del chiamante rese obbligatorie sul loro territorio allo PSAP più idoneo.
- (14) L'efficacia dell'accesso ai servizi di emergenza dipende dalla tempestività della trasmissione delle informazioni contestuali ai servizi di emergenza. Gli Stati membri dovrebbero garantire che lo PSAP più idoneo a cui è instradata la comunicazione di emergenza sia tecnicamente in grado di trasmettere tempestivamente le informazioni contestuali ai servizi di emergenza dal momento in cui questi ultimi sono avvertiti dallo PSAP. A seconda dell'organizzazione nazionale degli PSAP, lo PSAP più idoneo può valutare l'utilità dei dati contestuali e filtrare le informazioni da fornire ai servizi di emergenza.
- (15) Per consentire alla Commissione di monitorare l'efficacia dell'instradamento allo PSAP più idoneo, gli Stati membri dovrebbero riferire in merito alle prestazioni dell'instradamento delle comunicazioni di emergenza allo PSAP più idoneo in termini di tempestività, anche quando sono utilizzati servizi vocali, testuali o video.
- (16) La garanzia di un accesso continuo ai servizi di emergenza senza preregistrazione per gli utenti finali, compresi quelli con disabilità, che viaggiano in un altro Stato membro potrebbe non essere sotto il controllo esclusivo di uno Stato membro e richiederebbe la conformità a requisiti di interoperabilità decisi di comune accordo. Fatta salva l'implementazione del testo in tempo reale e dei servizi di conversazione globale ai norma della direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio^(*), dovrebbe essere possibile implementare l'accesso ai servizi di emergenza per mezzo di servizi vocali, testuali o video attraverso le comunicazioni di emergenza tramite applicazioni mobili. Le applicazioni mobili possono consentire la trasmissione di dati contestuali esaurienti allo PSAP più idoneo. Una volta scaricata e installata un'applicazione mobile, l'utente finale può comunicare con lo PSAP più idoneo in tutta l'Unione se i requisiti comuni di interoperabilità lo consentono e i fornitori di applicazioni mobili e i sistemi PSAP nazionali rispettano tali requisiti. Gli Stati membri dovrebbero cooperare in buona fede con la Commissione al fine di individuare i requisiti comuni di interoperabilità la cui attuazione consentirebbe l'uso di tali comunicazioni di emergenza destinate allo PSAP più idoneo tramite applicazioni mobili in tutta l'Unione.
- (17) I sistemi PSAP sviluppati per rispondere alle comunicazioni a commutazione di circuito e per gestirle potrebbero non essere in grado di rispondere a tutte le funzioni delle comunicazioni di emergenza avviate attraverso la tecnologia a commutazione di pacchetto, né di gestirle o trattarle. Per garantire la trasparenza con i portatori di interessi, in particolare con i prestatori di servizi e i fornitori di reti di comunicazione elettronica, e per assicurare un aggiornamento coerente e tempestivo dei sistemi PSAP all'interno del loro territorio, gli Stati membri dovrebbero elaborare una tabella di marcia per l'aggiornamento delle capacità dei loro sistemi PSAP di rispondere alle comunicazioni di emergenza fornite attraverso tecnologie a commutazione di pacchetto, nonché di gestirle e trattarle. La tabella di marcia dovrebbe contenere le tempistiche e le date previste per la messa a disposizione di nuovi mezzi di accesso ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza con tecnologie a commutazione di pacchetto, sia che siano abilitati nella rete centrale come servizi di comunicazione interpersonale basati sul numero, sia che siano implementati tramite un'applicazione mobile. Tale tabella di marcia dovrebbe includere informazioni sulla tempistica dell'aggiornamento delle capacità dei sistemi PSAP, tenendo conto degli obblighi stabiliti dalla direttiva (UE) 2019/882 e delle scadenze giuridiche ivi previste. Ciò riguarda in particolare la risposta adeguata da parte dello PSAP più idoneo alle comunicazioni di emergenza dirette al numero unico di

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

emergenza europeo «112», utilizzando voce e testo sincronizzati (compreso testo in tempo reale), o, qualora sia offerto il video, voce, testo (compreso testo in tempo reale) e video sincronizzati come conversazione globale. Se applicabile, è opportuno indicare il mandato giuridico previsto dalla legislazione nazionale per l'implementazione delle comunicazioni di emergenza attraverso tecnologie a commutazione di pacchetto. Nella tabella di marcia si dovrebbe fare riferimento alle tappe intermedie, ad esempio alle consultazioni pubbliche e dei portatori di interessi, alle misure legislative, ai test di interoperabilità, continuità e affidabilità, agli appalti pubblici ecc. Gli Stati membri dovrebbero trasmettere la tabella di marcia alla Commissione e fornire aggiornamenti sulla sua attuazione. Gli Stati membri dovrebbero inoltre riferire in merito ai problemi di interoperabilità e continuità riscontrati nella fornitura di servizi di comunicazione elettronica utilizzati per accedere ai servizi di emergenza, al fine di consentire alla Commissione di valutare la necessità di adottare ulteriori misure, tra cui i mandati di normazione, per eliminare tali strozzature.

- (18) È necessario raccogliere regolarmente e in modo strutturato le informazioni trasmesse dagli Stati membri in merito a diversi aspetti relativi all'efficacia delle comunicazioni di emergenza nell'Unione per consentire alla Commissione di monitorarne l'attuazione e la conformità agli obblighi previsti dall'articolo 109 della direttiva (UE) 2018/1972, integrata dal presente regolamento. Dopo la prima relazione prevista dal presente regolamento, gli Stati membri dovrebbero trasmettere alla Commissione informazioni aggiornate come richiesto nel contesto di ciascuna raccolta di dati che la Commissione avvia ai fini dell'adempimento del suo obbligo di presentare una relazione al Parlamento europeo e al Consiglio a norma dell'articolo 109, paragrafo 4, della direttiva (UE) 2018/1972.
- (19) Conformemente all'articolo 109, paragrafo 8, della direttiva (UE) 2018/1972, l'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche è stato consultato e ha espresso un parere il 14 ottobre 2022.
- (20) Il Garante europeo della protezione dei dati è stato consultato conformemente all'articolo 42, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio⁽⁶⁾ e ha espresso un parere il 15 novembre 2022.

HA ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

CAPO 1

OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E DEFINIZIONI

Articolo 1

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

Articolo 2

Ai fini del presente regolamento si applicano le definizioni seguenti:

- (1) «comunicazione di emergenza efficace»: comunicazione di emergenza quale definita all'articolo 2, punto 38, della direttiva (UE) 2018/1972 che garantisce:
- la comunicazione tempestiva tra l'utente finale e lo PSAP più idoneo; e
 - la messa a disposizione tempestiva di informazioni contestuali, comprese quelle relative alla localizzazione del chiamante;

⁽⁶⁾ Regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2018, sulla tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione e sulla libera circolazione di tali dati, e che abroga il regolamento (CE) n. 45/2001 e la decisione n. 1247/2002/CE (GU L 295 del 21.11.2018, pag. 39).

- (2) «informazioni contestuali»: informazioni trasmesse dall'utente finale attraverso una comunicazione di emergenza o derivanti e trasmesse automaticamente dal dispositivo dell'utente finale o dalla rete pertinente per consentire l'individuazione tempestiva delle risorse di intervento dei servizi di emergenza e l'arrivo rapido di tali servizi sul luogo dell'intervento.

CAPO 2

INFORMAZIONI SULLA LOCALIZZAZIONE DEL CHIAMANTE

Articolo 3

1. Nel definire i criteri per l'esattezza e l'affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante a norma dell'articolo 109, paragrafo 6, della direttiva (UE) 2018/1972, le autorità di regolamentazione competenti garantiscono, nei limiti della fattibilità tecnica, che la posizione dell'utente finale sia localizzata con l'affidabilità e la precisione necessarie a permettere ai servizi di emergenza di venirgli in soccorso. Le autorità di regolamentazione competenti stabiliscono i criteri tenendo conto dei parametri specificati ai paragrafi 2 e 3 del presente articolo.

2. Per quanto riguarda le reti fisse:

- a) il criterio di esattezza delle informazioni sulla localizzazione del chiamante è espresso come informazioni relative all'indirizzo fisico del punto terminale di rete;
- b) il criterio di affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante è espresso come il tasso di successo, in percentuale, conseguito dalla soluzione tecnica o dalla combinazione di soluzioni tecniche nello stabilire e trasmettere allo PSAP più idoneo informazioni sulla localizzazione del chiamante corrispondenti al criterio di esattezza.

3. Per quanto riguarda le reti mobili:

- a) il criterio di esattezza delle informazioni sulla localizzazione del chiamante è espresso in metri. Se applicabile, il criterio di accuratezza altimetrica o verticale è anch'esso espresso in metri;
- b) il criterio di affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante è espresso come il tasso di successo, in percentuale, conseguito dalla soluzione tecnica o dalla combinazione di soluzioni tecniche nello stabilire e trasmettere allo PSAP più idoneo un'area di ricerca corrispondente al criterio di esattezza.

CAPO 3

ACCESSO AI SERVIZI DI EMERGENZA PER GLI UTENTI FINALI CON DISABILITÀ

Articolo 4

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

- a) la comunicazione di emergenza consente una comunicazione interattiva bidirezionale tra l'utente finale con disabilità e lo PSAP;
- b) la comunicazione di emergenza è disponibile senza soluzione di continuità e senza preregistrazione per gli utenti finali con disabilità che viaggiano in un altro Stato membro;
- c) la comunicazione di emergenza è fornita gratuitamente agli utenti finali con disabilità;
- d) la comunicazione di emergenza è instradata senza indugio allo PSAP più idoneo, qualificato e attrezzato per rispondere adeguatamente alle comunicazioni di emergenza degli utenti finali con disabilità e per trattarle;
- e) per le comunicazioni di emergenza degli utenti finali con disabilità sono assicurati livelli di esattezza e affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante equivalenti a quelli garantiti per le chiamate di emergenza degli altri utenti finali;

- f) gli utenti finali con disabilità sono messi in condizione di raggiungere almeno lo stesso livello di consapevolezza in merito ai mezzi di accesso ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza di quello degli altri utenti finali in merito alle chiamate di emergenza al «112», sia attraverso la progettazione dei mezzi di accesso sia attraverso misure di sensibilizzazione.

CAPO 4

INSTRADAMENTO AL CENTRO DI RACCOLTA DELLE CHIAMATE DI EMERGENZA PIÙ IDONEO

Articolo 5

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

Articolo 6

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

CAPO 5

RELAZIONI

Articolo 7

1. Gli Stati membri riferiscono regolarmente alla Commissione in merito alle prestazioni dell'instradamento allo PSAP più idoneo di cui all'articolo 5 implementato per le comunicazioni di emergenza e le informazioni sulla localizzazione del chiamante.
2. Gli Stati membri elaborano una tabella di marcia per l'aggiornamento del sistema PSAP nazionale affinché sia in grado di rispondere alle comunicazioni di emergenza tramite la tecnologia a commutazione di pacchetto, nonché di riceverle e trattarle, e riferiscono in merito alla Commissione entro il 5 novembre 2023. La tabella di marcia indica la data per l'implementazione prevista delle comunicazioni di emergenza basate su voce, testo o video attraverso tecnologie a commutazione di pacchetto. Essa comprende anche la data indicativa entro cui gli PSAP saranno pronti a ricevere tali comunicazioni di emergenza. Gli Stati membri forniscono informazioni aggiornate sull'attuazione delle tappe intermedie della tabella di marcia conformemente all'articolo 8.

Articolo 8

1. Entro il 5 marzo 2024 gli Stati membri presentano alla Commissione una relazione in merito:
 - a) ai criteri di esattezza e affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante espressi secondo i parametri di cui all'articolo 3;
 - b) ai mezzi di accesso ai servizi di emergenza attraverso le comunicazioni di emergenza che devono essere utilizzati dagli utenti finali con disabilità, compresi quelli che utilizzano i servizi di roaming, e alla valutazione della loro conformità ai requisiti di equivalenza funzionale di cui all'articolo 5.
2. Gli Stati membri forniscono alla Commissione le informazioni di cui al presente articolo e all'articolo 7, fatto salvo i termini iniziali ivi previsti, nel contesto di ciascuna raccolta di dati che la Commissione avvia ai fini dell'adempimento dell'obbligo di presentare una relazione al Parlamento europeo e al Consiglio a norma dell'articolo 109, paragrafo 4, della direttiva (UE) 2018/1972.

CAPO 6

DISPOSIZIONI FINALI*Articolo 9*

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

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

Fatto a Bruxelles, il 16 dicembre 2022

Per la Commissione
La presidente
Ursula VON DER LEYEN
