



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Μαρούσι, 10/6/2024

ΑΠ 1115/01

ΑΠΟΦΑΣΗ

Έγκριση Αποτελεσμάτων Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με τον καθορισμό κριτηρίων για την ακρίβεια και την αξιοπιστία των παρεχόμενων πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος τον αριθμό έκτακτης ανάγκης 112

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Αφού έλαβε υπόψη:

- α. Τις διατάξεις του Ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις», ιδίως το άρθρο 217,
- β. τις διατάξεις του Ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημόσιων Έργων και άλλες διατάξεις», ιδίως τα άρθρα 6 έως 11 (Α' 82),
- γ. την Οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Δεκεμβρίου 2018, για τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, L 321/36, 17-12-2018,
- δ. τον Κανονισμό ΕΕ 2023/444 για τη συμπλήρωση της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου με μέτρα που διασφαλίζουν την αποτελεσματική πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης μέσω επικοινωνιών έκτακτης ανάγκης προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης «112»
- ε. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 991/4/17-5-2021 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 2265), ως ισχύει τροποποιηθείς,
- στ. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 1062/5/24-1-2023, «Κανονισμός διαδικασίας δημόσιας διαβούλευσης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)» (Β' 947),
- ζ. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 1100/2/12-2-2024 «Διεξαγωγή Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με τον καθορισμό κριτηρίων για την ακρίβεια και την αξιοπιστία των παρεχόμενων πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος τον αριθμό έκτακτης ανάγκης 112,
- η. την Πράξη της ΑΔΑΕ 2002/3-9-2008 «Πράξη της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.) για την επεξεργασία κλήσεων έκτακτης ανάγκης για την

παροχή πληροφοριών στους αρμόδιους για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης φορείς» (Β' 1898),

θ. τη σύσταση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Αριθμού Έκτακτης Ανάγκης (European Emergency Number Association "EENA"- μη κυβερνητικός, μη κερδοσκοπικός οργανισμός με στόχο την συνεισφορά στη βελτίωση της ασφάλειας και προστασίας των ανθρώπων), της 9^{ης}/11/2023 σχετικά με τα κριτήρια εντοπισμού κλήσεων έκτακτης ανάγκης από δίκτυα κινητής τηλεφωνίας,

ι. τα σχόλια που υποβλήθηκαν στη διενεργηθείσα δημόσια διαβούλευση ως ακολούθως:

NOVA	ΕΜΠ. 9371/19-3-2024
OTE	ΕΜΠ. 9370/19-3-2024
Vodafone	ΕΜΠ. 9366/14-3-2024

ια. τις με αρ. πρωτ. 1742/ 17-1-2024 και 15280/ 29-5-2024 επιστολές της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας και το από 30/1/2024 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας,

ιβ. το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, ούτε σε βάρος του προϋπολογισμού της ΕΕΤΤ,

ιγ. τη με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 37634/5-6-2024 εισήγηση της αρμόδιας Υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,

και ύστερα από προφορική Εισήγηση των Προέδρου και Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ (κ.κ. Καθηγητή Κωνσταντίνου Μασσέλου και Καθηγητή Δημήτριου Βαρουτά),

Αποφασίζει:

1. Εγκρίνει τις απαντήσεις στην δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό κριτηρίων για την ακρίβεια και την αξιοπιστία των παρεχόμενων πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος τον αριθμό έκτακτης ανάγκης 112, όπως παρουσιάζονται στο συνημμένο Παράρτημα της παρούσας.
2. Η παρούσα απόφαση να δημοσιευθεί στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ.



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Αποτελέσματα δημόσιας διαβούλευσης αναφορικά με τον καθορισμό κριτηρίων για την ακρίβεια και την αξιοπιστία των παρεχόμενων πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος τον αριθμό έκτακτης ανάγκης 112

Μαρούσι, Μάιος 2024

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

1. Εισαγωγή

Το παρόν περιέχει τα αποτελέσματα της Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με τον καθορισμό κριτηρίων για την ακρίβεια και την αξιοπιστία των παρεχόμενων πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος τον αριθμό έκτακτης ανάγκης 112.

Σκοπός της διαβούλευσης ήταν να δοθεί η δυνατότητα στην αγορά παροχής υπηρεσιών και δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και όλους τους λοιπούς ενδιαφερόμενους φορείς να εκφράσουν τις απόψεις και τα σχόλιά τους αναφορικά με τις προτεινόμενες διατάξεις.

Η Δημόσια Διαβούλευση έλαβε χώρα κατά το χρονικό διάστημα από τις 14/2/2024 μέχρι και τις 14/3/2024. Στη Δημόσια Διαβούλευση συμμετείχαν οι:

- COSMOTE
- NOVA
- VODAFONE

Στα τελικά συμπεράσματα λαμβάνονται υπόψη οι θέσεις όλων των συμμετεχόντων στη Δημόσια Διαβούλευση ακόμη και αυτών που χαρακτήρισαν τις απαντήσεις τους ως εμπιστευτικές, χωρίς όμως να αποκαλύπτεται η ταυτότητα τους.

2. Ερωτήσεις και απαντήσεις δημόσιας διαβούλευσης

1. Συμφωνείτε με τον καθορισμό των κριτηρίων ακρίβειας και αξιοπιστίας για τα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας σε 50m και 80% αντίστοιχα;

Σημείο 1α: Δύο πάροχοι επισημαίνουν ότι ο στόχος των κριτηρίων ακρίβειας και αξιοπιστίας δεν μπορεί να εφαρμοστεί άμεσα. Δεδομένης της αυξητικής τάσης στους τύπους ενεργών συσκευών κινητής τηλεφωνίας των συνδρομητών που υποστηρίζουν τη λειτουργία AML, οι πάροχοι εκτιμούν ότι ο στόχος ενδέχεται να επιτευχθεί εντός του 2025. Σημειώνεται ότι υπάρχουν προβλήματα με τη λειτουργία του AML σε περίπτωση κλήσης από τις συσκευές επισκεπτών των δικτύου (roaming). Ένας πάροχος επισημαίνει ότι σύμφωνα με τη σύσταση της EENA μπορεί να οριστεί σε μεταγενέστερη ημερομηνία εντός κατάλληλου χρονικού πλαισίου για τη διευκόλυνση της συμμόρφωσης από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Ένας πάροχος προτείνει η έναρξη ισχύος των κριτηρίων να είναι ένα έτος από τη δημοσίευση της σχετικής απόφασης, ενώ δεύτερος πάροχος προτείνει από 1/6/2025 και με την προϋπόθεση ότι τα λειτουργικά συστήματα των κυριότερων κατασκευαστών κινητών τηλεφώνων θα έχουν έως τότε δώσει τη δυνατότητα λειτουργίας του AML σε καθεστώς περιαγωγής, αλλιώς το κριτήριο αξιοπιστίας να οριστεί σε 70%. Ένας άλλος πάροχος επισημαίνει ότι δεν είναι εφικτό το κριτήριο αξιοπιστίας 80% για την περίπτωση κλήσεων με περιαγωγή.

Απάντηση EETT: Η EETT θεωρεί εύλογες τις παρατηρήσεις και τις προτάσεις των παρόχων και συμφωνεί με την θέση σε ισχύ των κριτηρίων ακρίβειας και αξιοπιστίας 50m και 80% αντίστοιχα, περίπου ένα έτος από την έκδοση της σχετικής απόφασής της. Το κριτήριο αξιοπιστίας ορίζεται 70% για το μεταβατικό διάστημα από τη δημοσίευση της απόφασης και για ένα έτος από αυτή.

Σημείο 1β: Ένας πάροχος προτείνει την εξαίρεση των κλήσεων πολύ μικρής διάρκειας (π.χ. κάτω των 5 δευτερολέπτων) από τα στατιστικά της ετήσιας παρακολούθησης των στοιχείων κλήσεων προς το 112 σχετικά με τον εντοπισμό καλούντος, για την αποφυγή υπολογισμού λανθασμένων κλήσεων, καθώς και συμπερίληψης στα στατιστικά κλήσεων κατά τις οποίες δεν πραγματοποιήθηκε αποστολή μηνύματος AML λόγω της πολύ χαμηλής διάρκειάς τους.

Απάντηση EETT: Η EETT λαμβάνοντας υπόψη α) ότι οι κλήσεις με διάρκεια μικρότερη των 5 δευτερολέπτων είναι πιθανό να είναι λανθασμένες και β) την πρόταση του συμμετέχοντα, προτείνει οι κλήσεις αυτές να υποβάλλονται ως ειδική κατηγορία, δεδομένου ότι υπάρχει ανάγκη τήρησης στατιστικών στοιχείων για τις λανθασμένες κλήσεις.

Σημείο 1γ: Ένας πάροχος προτείνει να οριστεί κριτήριο αξιοπιστίας 80% για τα κριτήρια ακρίβειας που ορίζονται στις περιπτώσεις κλήσεων οι οποίες πραγματοποιούνται χωρίς SIM ή με περιορισμένη πρόσβαση στο δίκτυο. Ένας άλλος πάροχος επισημαίνει ότι δεν είναι δυνατό να εφαρμοστεί κριτήριο αξιοπιστίας 100% για την ακρίβεια που προτείνεται στο κείμενο διαβούλευσης για τις κλήσεις χωρίς SIM ή με περιορισμένη πρόσβαση στο δίκτυο.

Απάντηση EETT: Η EETT, λαμβάνοντας υπόψη και τη σύμφωνη γνώμη από την ΓΓΠΠ, συμφωνεί με την παρατήρηση και προσθέτει το κριτήριο αξιοπιστίας 80% στη σχετική διάταξη της απόφασης (άρθρο 2, παρ. 4 της απόφασης).



- 2. Συμφωνείτε με τον καθορισμό των κριτηρίων ακρίβειας για τα σταθερά δίκτυα με βάση τη διεύθυνση του καλούντος και σε περίπτωση που δεν υπάρχει ακριβής διεύθυνση (όπως π.χ. σε οικισμούς ή απομακρυσμένες περιοχές) με βάση τις συντεταγμένες θέσης του φυσικού σημείου τερματισμού;**

Σημείο 2α: Ένας πάροχος προτείνει την προσθήκη διευκρίνησης ότι η διεύθυνση ή οι συντεταγμένες αφορούν τη συμφωνηθείσα με τον πελάτη και δηλωθείσα στη σύμβασή του διεύθυνση εγκατάστασης του εξοπλισμού. Ο πάροχος επισημαίνει ότι σε περίπτωση χρήσης του εξοπλισμού σε διαφορετικό σημείο από αυτό που έχουν δηλώσει ως εγκατάσταση, ο πάροχος δεν εγγυάται την παροχή της ορθής διεύθυνσης σε περίπτωση κλήσης προς το 112, κάτι το οποίο περιλαμβάνεται και στους όρους της σύμβασης με τον συνδρομητή.

Απάντηση ΕΕΤΤ: Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι δεν χρειάζεται προσθήκη διευκρίνησης δεδομένου ότι είναι προφανές ότι η διεύθυνση αφορά την συμφωνηθείσα με τον πελάτη και δηλωθείσα στη σύμβασή διεύθυνση, ενώ εάν υπάρχουν περιορισμοί σχετικά με την παροχή πληροφοριών εντοπισμού του καλούντος, οφείλει ο πάροχος να ενημερώνει σχετικά τον συνδρομητή.

Σημείο 2β. Ένας πάροχος δεν συμφωνεί με τον καθορισμό κριτηρίων εντοπισμού με βάση τις συντεταγμένες θέσης του φυσικού σημείου τερματισμού διότι η σχετική πληροφορία δεν είναι διαθέσιμη και αξιόπιστη καθώς ένα πολύ μικρό ποσοστό της συνδρομητικής βάσης χορηγεί κατά δήλωση του την σχετική πληροφορία.

Απάντηση ΕΕΤΤ: Η ΕΕΤΤ συμφωνεί ότι η πληροφορία θέσης με βάση τις συντεταγμένες δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις περιπτώσεις. Για το λόγο αυτό διευκρινίζεται στην εν λόγω διάταξη ότι η αποστολή των συνταγμένων καλούντος θα γίνεται εφόσον η σχετική πληροφορία είναι διαθέσιμη.

- 3. Συμφωνείτε με τον καθορισμό των κριτηρίων αξιοπιστίας των πληροφοριών για τα σταθερά δίκτυα διασφαλίζεται από τους παρόχους για το 90% των κλήσεων;**

Όλοι οι πάροχοι συμφωνούν με το προτεινόμενο κριτήριο αξιοπιστίας για την περίπτωση των σταθερών δικτύων.

- 4. Έχετε αναγνωρίσει άλλα προβλήματα στο εντοπισμό καλούντος τον αριθμό έκτακτης ανάγκης 112 πέραν των όσων αναφέρονται στον παρόν κείμενο διαβούλευσης; Ποια είναι αυτά;**

Ένας πάροχος επισημαίνει ότι τα κριτήρια ακρίβειας και αξιοπιστίας εφαρμόζονται μόνο για σταθερά δίκτυα και δίκτυα κινητής τηλεφωνίας και όχι για δορυφορικά δίκτυα.

Απάντηση ΕΕΤΤ: Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με την παρατήρηση. Στην απόφαση που θα εκδώσει η ΕΕΤΤ θα ορίζεται με σαφήνεια ο τύπος δικτύου για τον οποίο ορίζονται τα κριτήρια ακρίβειας και αξιοπιστίας.

- 5. Συμφωνείτε με τον καθορισμό των κριτηρίων ακρίβειας κατά την πραγματοποίηση κλήσεων όπου δεν υπάρχει SIM ή υπάρχει περιορισμένη πρόσβαση σε δίκτυο (LSS) και κατά συνέπεια δεν είναι δυνατή η αποστολή**

SMS, η ακρίβεια γεωεντοπισμού όπως προκύπτει από την ανάλυση δεδομένων δικτύου των παρόχων, δεν θα υπερβαίνει εντός αστικού ιστού τα 3χιλιόμετρα και εκτός αστικού ιστού τα 10χλμ;

Τρεις πάροχοι δεν συμφωνούν με τον καθορισμό κριτηρίων ακρίβειας για την περίπτωση κλήσεων προς το 112 χωρίς SIM ή με περιορισμένη πρόσβαση στο δίκτυο. Λόγω της γεωμορφολογίας της χώρας, δεν είναι δυνατή η διασφάλιση της ακρίβειας των 3 km εντός αστικού ιστού και 10km εκτός. Δυνητικά θα εκτείνονται έως τα 100 χλμ λόγω εκτεταμένης χρήσης κυψελών μεγάλης εμβέλειας (umbrella sites και extended cells) όπου η κάλυψή τους εκτείνεται έως 50km για την τεχνολογία 4G και αντίστοιχα στα 100Km για την τεχνολογία 2G. Ένας από τους παρόχους σημειώνει ότι δεν είναι δυνατή η παροχή στατιστικών στοιχείων σχετικά με την επίτευξη του εν λόγω κριτηρίου. Δύο από τους ως άνω παρόχους προτείνουν για τη συγκεκριμένη περίπτωση να οριστεί κριτήριο αξιοπιστίας 80%.

Απάντηση EETT: Η EETT συμφωνεί ότι μπορεί να υπάρχουν περιπτώσεις όπου τα προτεινόμενα κριτήρια ακρίβειας να μην είναι εφικτά και συμφωνεί με τον ορισμό του προτεινόμενου κριτηρίου αξιοπιστίας στο 80%.

6. Υποβολή στοιχείων στην EETT και στη ΓΓΠ

Ένας πάροχος επισημαίνει ότι υπάρχουν στατιστικά στοιχεία κλήσεων προς το 112 στη ΓΓΠΠ. Επίσης η ΓΓΠΠ διαθέτει και την αντιστοίχιση κλήσης με AML-SMS, όταν υπάρχει, την οποία οι πάροχοι δεν έχουν, καθώς η κλήση και τα SMS δρομολογούνται – και στη συνέχεια τα στοιχεία τους αποθηκεύονται – σε ξεχωριστά συστήματα, ενώ για τους παρόχους η αντιστοίχιση είναι δύσκολη διαδικασία. Ο πάροχος προτείνει η ετήσια υποβολή στοιχείων να γίνεται από την ΓΓΠΠ προς την EETT. Σε περίπτωση που συμπεριληφθεί στο τελικό κείμενο η διάταξη για την υποβολή στοιχείων από τους παρόχους, ο πάροχος προτείνει αυτό να γίνεται τον Απρίλιο ή Μάιο κάθε έτους και να εξαιρεθεί από την υποχρέωση αυτή το πρώτο εξάμηνο του 2024.

Απάντηση EETT: Ανεξάρτητα από τον ύπαρξη στοιχείων από την ΓΓΠΠ, η EETT κρίνει αναγκαία και τη χορήγηση στοιχείων και από τους παρόχους για την καλύτερη εποπτεία των διατάξεων της προτεινόμενης απόφασης. Η EETT συμφωνεί ότι η συλλογή στοιχείων θα πρέπει να εκκινήσει από το δεύτερο εξάμηνο του 2024, καθώς και για το χρόνο υποβολής στοιχείων ότι μπορεί να μην γίνεται στην αρχή του έτους.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΜΑΣΣΕΛΟΣ