



EURÓPAI PARLAMENT

2009 - 2014

Plenárisülés-dokumentum

A7-0220/2011

1.6.2011

JELENTÉS

az egyetemes szolgáltatásról és a 112-es segélyhívószámról

(2010/2274(INI))

Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság

Előadó: Sylvana Rapti

A vélemény előadója (*): José Manuel Fernandes, Környezetvédelmi, Közegészségügyi és Élelmiszer-biztonsági Bizottság

(*): Társbizottsági eljárás – az eljárási szabályzat 50. cikke

TARTALOMJEGYZÉK

	Oldal
AZ EURÓPAI PARLAMENT ÁLLÁSFOGLALÁSÁRA IRÁNYULÓ INDÍTVÁNY	3
INDOKOLÁS	13
VÉLEMÉNY A KÖRNYEZETVÉDELMI, KÖZEGÉSZSÉGÜGYI ÉS ÉLELMISZER- BIZTONSÁGI BIZOTTSÁG RÉSZÉRŐL (*)	17
A BIZOTTSÁGI ZÁRÓSZAVAZÁS EREDMÉNYE.....	21

(*) Társbizottsági eljárás – az eljárási szabályzat 50. cikke

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÁLLÁSFOGLALÁSÁRA IRÁNYULÓ INDÍTVÁNY

az egyetemes szolgáltatásról és a 112-es segélyhívószámról (2010/2274(INI))

Az Európai Parlament,

- tekintettel az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló, 2002. március 7-i 2002/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvre (Egyetemes szolgáltatási irányelv)¹,
- tekintettel a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK európai parlamenti és a tanácsi rendeletre²,
- tekintettel az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló 2002/22/EK irányelv, az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok feldolgozásáról és a magánélet védelméről szóló 2002/58/EK irányelv és a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló, 2009. november 25-i 2009/136/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvre³,
- tekintettel az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások közös keretszabályozásáról szóló, 2002. március 7-i 2002/21/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvre (keretirányelv)⁴,
- tekintettel az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és kapcsolódó szolgáltatásokhoz való hozzáférésről, valamint azok összekapcsolásáról szóló, 2002. március 7-i 2002/19/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvre (hozzáférési irányelv)⁵,
- tekintettel az elektronikus hírközlő hálózatok és az elektronikus hírközlési szolgáltatások engedélyezéséről szóló, 2002. március 7-i 2002/20/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvre⁶,
- tekintettel az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások közös keretszabályozásáról szóló 2002/21/EK irányelv, az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és kapcsolódó eszközkhöz való hozzáférésről, valamint azok összekapcsolásáról szóló 2002/19/EK irányelv és az elektronikus hírközlő hálózatok és az elektronikus hírközlési szolgáltatások engedélyezéséről szóló 2002/20/EK irányelv módosításáról szóló, 2009. november 25-i 2009/140/EK európai parlamenti és tanácsi

¹ HL L 108., 2002.4.24., 51. o.

² HL L 364., 2004.12.9., 1. o.

³ HL L 337., 2009.12.18., 11. o.

⁴ HL L 108., 2002.4.24., 33. o.

⁵ HL L 108., 2002.4.24., 7. o.

⁶ HL L 108., 2002.4.24., 21. o.

irányelvre¹,

- tekintettel az Európai Elektronikus Hírközlési Szabályozók Testületének (BEREC) és Hivatalának létrehozásáról szóló, 2009. november 25-i 1211/2009/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletre²,
- tekintettel az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok feldolgozásáról és a magánélet védelméről szóló, 2002. július 12-i 2002/58/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvre³,
- tekintettel az Európai Bizottság által 2010. március 2-án elindított, az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások terén a jövőbeli egyetemes szolgáltatás alapelveiről szóló nyilvános konzultációra,
- tekintettel a „Szélessávú hozzáférés Európában: beruházás a digitális technológia által vezérelt növekedésbe” című, 2010. szeptember 20-i bizottsági közleményre (COM(2010)0472),
- tekintettel az első rádióspektrum-politikai program létrehozásáról szóló európai parlamenti és tanácsi határozatra irányuló bizottsági javaslatra (COM(2010)0471),
- tekintettel az újgenerációs hozzáférési hálózatokhoz (NGA) való szabályozott hozzáférésről szóló, 2010. szeptember 20-i bizottsági ajánlásra,
- tekintettel az Európai Bizottság hírközlési bizottságának „Szélessávú hozzáférés az EU-ban: 2010. július 1-jei állapot” című munkadokumentumára,
- tekintettel „Az egységes európai elektronikus hírközlési piac fejlődéséről szóló 2009. évi jelentés (15. jelentés) SEC(2010) 630” című, 2010. augusztus 25-i bizottsági közleményre (COM(2010)0253),
- tekintettel a 2010 októberében közzétett, „A fogyasztói piacok eredménytáblája – A piacok megfelelő működésének biztosítása a fogyasztók számára” című dokumentum 4. kiadására,
- tekintettel az egységes európai segélyhívószám bevezetéséről szóló, 1991. július 29-i 91/396/EKG tanácsi határozatra⁴,
- tekintettel a helymeghatározással kibővített segélyhívó rendszerek alkalmazásában az elektronikus hírközlő hálózatban a hívó helymeghatározó adatainak feldolgozásáról szóló bizottsági ajánlásra,
- tekintettel a Közösségen belüli nyilvános mobiltelefon-hálózatok közötti barangolásról (roaming), valamint a 2002/21/EK irányelv módosításáról szóló 2007. június 27-i

¹ HL L 337., 2009.12.18., 37. o.

² HL L 337., 2009.12.18., 1. o.

³ HL L 201., 2002.7.31., 37. o.

⁴ HL L 217., 1991.8.6., 31. o.

717/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletre¹,

- tekintettel a fogyatékkal élő személyek jogairól szóló, az EU által 2010. december 23-án ratifikált ENSZ-egyezményre,
 - tekintettel az Európai Unió Alapjogi Chartájára, különösen annak 2. cikkére (Az élethez való jog), 3. cikkére (A személyi sérthetlenséghez való jog), 6. cikkére (A szabadsághoz és biztonsághoz való jog), 26. cikkére (A fogyatékkal élő személyek beilleszkedése) és 35. cikkére (Egészségügyi ellátás),
 - tekintettel „Az európai 112-es segélyhívószám” című felmérésre (Flash Eurobarometer 314),
 - tekintettel a Bizottság hírközlési bizottságának „A 112-es európai segélyhívószám bevezetése – az adatgyűjtés negyedik fordulójának eredményei” című munkadokumentumára (2011. február 10.),
 - tekintettel 2007. szeptember 25-i nyilatkozatára a 112-es egységes európai segélyhívószámról²,
 - tekintettel eljárási szabályzata 48. cikkére,
 - tekintettel a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság jelentésére, valamint a Környezetvédelmi, Közegészségügyi és Élelmiszer-biztonsági Bizottság véleményére (A7-0220/2011),
- A. mivel az egyetemes szolgáltatási irányelv oly módon lép fel a társadalmi kirekesztés ellen, hogy biztosítja: a vidéki és távoli területeken élő polgárok és az alacsony jövedelmű háztartások megfizethető áron férhetnek hozzá alapvető és nélkülözhetetlen távközlési szolgáltatásokhoz;
- B. mivel különös figyelmet kell fordítani arra, hogy a kiszolgáltatott helyzetű csoportok ne maradjanak le, és mindig egyedi, hatékony intézkedéseket kell végrehajtani társadalmi befogadásuk és a szolgáltatásokhoz való, más polgárokkal egyenlő feltételek mellett megvalósuló hozzáférésük garantálására,
- C. mivel a fejlődő technológia – különösen a megfizethető mobil telefónia – hozzájárul ahhoz, hogy a polgárok többsége hozzáférjen az alapvető távközlési szolgáltatásokhoz,
- D. mivel az egyetemes szolgáltatás fogalm meghatározása a következő: „a meghatározott minőségű szolgáltatásoknak az a minimális készlete, amelyekhez az egyedi nemzeti feltételekhez igazodó, megfizethető áron minden végfelhasználónak hozzáférése van, a verseny torzítása nélkül”;
- E. mivel az egyetemes szolgáltatásnak valamennyi polgár számára hozzáférést kell biztosítani a társadalomban való részvételhez nélkülözhetetlen szolgáltatásokhoz, amennyiben a piaci erők önmagukban nem képesek erre,

¹ HL L 171., 2007.6.29., 32. o.

² HL C 219 E., 2008.8.28. 92. o.

- F. mivel a digitális menetrend fő teljesítménycéljainak egyike, hogy 2013-ra az EU polgárainak 100%-a számára biztosított legyen az alapszintű szélessávú lefedettség ; ugyanakkor figyelembe véve, hogy ott, ahol a szélessávú kapcsolat már elérhető, azt körülbelül a háztartások 50%-a veszi igénybe,
- G. mivel jelenleg még nem lehetséges a felülvizsgált egyetemes szolgáltatásról és felhasználói jogokról szóló irányelv végrehajtásának értékelése, tekintettel arra, hogy a nemzeti jogba való átültetés határideje 2011. május 25., és az irányelvben foglalt összes rendelkezés helyes és átfogó végrehajtásának értékeléséhez szükséges hároméves időszak még csak most kezdődött meg,
- H. mivel, bár a hatályos jogszabály pozitív eredményekkel jár a polgárok számára, ez nem öncél, és emellett az is szükséges, hogy a tagállamok által végrehajtott folyamatos felügyelet és az információ minőségének, teljességének és láthatóságának javítására tett erőfeszítések révén maximalizáljuk az új intézkedésekből eredő előnyöket,
- I. mivel az egységes piac soha nem tekinthető igazán befejezettnek, és folyamatosan újra kell értékelni annak érdekében, hogy tükrözze a szociális védelmi garanciákat, a társadalmi szükségleteket, a technológiai fejlődést és az innovatív megoldások megjelenését; mivel, ezenfelül, a növekedés és a foglalkoztatás előmozdítását szolgáló intézkedések kulcsfontosságúak annak biztosítása érdekében, hogy az egységes piac és az egységes digitális piac késedelem nélkül lehetővé váljon és létrejöjjön, és előnyökkel járjon a polgárok, a fogyasztók és a vállalkozások számára,
- J. mivel a fejlődés érdekében tett erőfeszítés az európai jogalkotók által meghatározott jövőkép és célkitűzések mozgatórugója, illetve megvalósításuk eszköze; mivel az új vagy módosító jogszabályokra irányuló javaslatoknak tekintetbe kell venniük a tényleges tapasztalatokat és a végrehajtási kapacitásokat; mivel a jogszabály-kiigazításoknak egyértelmű politikai támogatást kell élvezniük, valamint – meghatározó tényezőként – objektív költség-haszon elemzésen és társadalmi-gazdasági értékelésen kell alapulniuk,
- K. mivel az 1991-ben a polgárok valamennyi segélyhívó szolgálathoz (tűzoltó, rendőrségi és orvosi szolgálatokhoz) való hozzáféréseinek lehetővé tételét szolgáló tanácsi határozattal létrehozott 112-es európai segélyhívószám az egyetlen segélyhívó szám, amely az Európai Unió minden tagállamában hívható, és mivel az európaiak túlnyomó többsége még mindig nincs tisztában ezzel, és e tekintetben 2000 óta nem figyelhető meg előrelépés,
- L. mivel a polgárok súlyos vészhelyzetek esetén történő korai figyelmeztetéséről szóló, 100/2007 írásbeli nyilatkozatot 432 európai parlamenti képviselő írta alá,
- M. mivel továbbra is erőfeszítésekre van szükség a 112-es szám tárcsázásakor kapott szolgáltatás minőségének felméréséhez és biztosításához, mind a távközlés és a segélyhívó szolgálatok teljesítménye, mind a számos tényező által befolyásolt koordinálás tekintetében, és mivel nem készült átfogó és részletes értékelés a 112-es szolgáltatás uniós végrehajtásának a polgárok által tapasztalt valódi helyzetéről, amely különösen a hozzáférhetőség, az átjárhatóság és a beavatkozási idők tekintetében szolgálhatott volna adatokkal,
- N. mivel számos közelmúltbeli katasztrófa rávilágított arra, hogy a fenyegető vagy

kialakulóban levő súlyos vészhelyzetek és katasztrófák esetén a szenvedés és az emberáldozatok csökkentése érdekében szükséges a polgárok risztása és korai figyelmeztetése,

Egyetemes szolgáltatás és az új fejlemények háttere

1. hangsúlyozza az egyetemes szolgáltatási kötelezettségek fontosságát, amelyek a társadalmi befogadást szolgáló biztonsági hálóként szolgálnak, amennyiben a piaci erők önmagukban nem tudják biztosítani a polgárok és a vállalkozások számára az alapvető szolgáltatásokat;
2. támogatja annak rendszeres, az általános szolgáltatásról és a felhasználói jogokról szóló irányelv részeként történő újraértékelését, hogy az EU egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jelenlegi megközelítése mennyire áll összhangban a társadalmi, gazdasági és technológiai fejleményekkel, olyan, megfelelő fogalom meghatározások azonosítása és bevezetése érdekében, amelyek tükrözik az újonnan kialakuló, valós szükségleteket, a polgárok igényeit, és javítják a szolgáltatások minőségét;
3. felhívja a Bizottságot, hogy a nyújtson iránymutatást arra vonatkozóan, hogy hogyan lehet a felülvizsgált egyetemes szolgáltatási irányelvet oly módon végrehajtani és érvényesíteni, hogy az ne vezessen a piac torzulásához, a tagállamoknak pedig lehetőségük legyen arra, hogy a hazai körülményeiknek legmegfelelőbb rendelkezéseket fogadják el;
4. támogatja a digitális menetrend „szélessávú hozzáférést mindenkinek” célkitűzését, és meggyőződése, hogy a szélessávú internethez való egyetemes hozzáférés segíti a polgárokat és a vállalkozásokat abban, hogy teljes mértékben kihasználhassák az egységes digitális piac minden előnyét, különösen annak köszönhetően, hogy az előmozdítja a társadalmi befogadást, új lehetőségeket teremt a társadalmi és környezetvédelmi szempontból innovatív vállalkozások számára, valamint ösztönzi a munkahelyteremtést és a növekedést és új lehetőségeket biztosít a határon átnyúló kereskedelem számára; e célból támogatja a digitális jártasság ösztönzését;
5. felkéri a Bizottságot arra, hogy nyújtson több pénzügyi támogatást a digitális hozzáférést biztosító helyi projekteknek, továbbá mindazon közösségeknek, amelyek ingyenes internet hozzáférést biztosító középületekben csatlakozási lehetőség formájában segítenek a hátrányos helyzetű csoportoknak abban, hogy a technológiai eszközökhöz hozzáférjenek;
6. hangsúlyozza, hogy a szakpolitikák és technológiák (például vezetékes, kábel-, száloptikai, mobil- és műholdas hálózatok) ötvözése elősegítheti azt, hogy a vállalkozások és az állami szervek új online szolgáltatásokat és alkalmazásokat fejlesszenek ki – pl. e-kormányzat, e-egészségügy, e-oktatás –, ezáltal keresletet teremtve a gyorsabb internetkapcsolatra, nyereségesebbé téve a nyílt szélessávú hálózatok terén eszközölt befektetéseket és ezáltal ösztönözve a köz- és magán-szféra közötti partnerségeket, fejlesztve a digitális egységes piacot és javítva a marginalizálódott polgárok bevonását;
7. hangsúlyozza az EU közbeszerzési szabályainak fontosságát, és e szabályok átfogó felülvizsgálatának összefüggésében rendkívül fontosnak tartja azt, hogy a helyi és regionális hatóságok egyaránt élvezzék a távközlési technológiai beruházásokban és (a kutatásból eredő előnyök piaci érvényesítésének eszközeként) a kereskedelmi hasznosítást

megelőző beszerzésben való részvételük ösztönzését szolgáló intézkedések előnyeit, továbbá azt, hogy az e-beszerzést széles körben vezessék be;

8. a távközlési keretek, különösen azok hálózatsemlegességi rendelkezéseinek hatékony, oly módon történő átültetésére szólít fel, hogy a végfelhasználók hozzáférhessenek az általuk választott szolgáltatásokhoz és tartalomhoz, illetve tetszésük szerinti alkalmazásokat futtathassanak az interneten;
9. hangsúlyozza, hogy az egyetemes szolgáltatás nem a „szélessávú hozzáférést mindenkinek” célkitűzés elérésének egyetlen vagy fő mozgatórugója, tekintettel arra, hogy a szükséges beruházási költségek magasak, ugyanakkor ez nem feltétlenül biztosítja, hogy a szolgáltató jelentősen jobb szolgáltatásokat képes nyújtani a fogyasztók számára; ugyanakkor megjegyzi, hogy az egyetemes szolgáltatási irányelv 15. cikke szerint rendszeresen felül kell vizsgálni az egyetemes szolgáltatás alkalmazási körét, és hangsúlyozza, hogy e vizsgálat során figyelembe kell venni az irányelv rendelkezései végrehajtására vonatkozó értékelést és a folyamatban lévő hatásvizsgálat eredményeit, különösen a szélessávú hálózat kiterjedésének mértéke és háztartások által történő tényleges igénybevétele tekintetében;
10. úgy véli, hogy a szélessávú szolgáltatás rendelkezésre állására vonatkozó kötelezettség előírása nem fogja automatikusan annak nagyobb arányú használatát eredményezni; felhívja ezért a Bizottságot és a tagállamokat, hogy a kapcsolat pusztá biztosítása helyett inkább erősítsék meg a kereslet megteremtését és a használat ösztönzését szolgáló intézkedéseket; úgy véli továbbá, hogy az egyetemes szolgáltatási kötelezettségek végső soron – valószínűleg középtávú célkitűzésként – újabb ösztönző tényezőt jelenthetnének a szélessávú szolgáltatás fejlesztéséhez, de a az egyetemes szélessávú célkitűzéseket megfelelően megtervezett nemzeti programoknak kell elérniük;
11. úgy véli, hogy a „digitális hozadék” harmonizált felhasználását lehetővé tevő, eredményes rádióspektrum-politika és a beruházásbarát szabályozás szintén fontos eszköz a szélessávú lefedettség növeléséhez;
12. felkéri a Bizottságot, hogy zárja le a jelenleg zajló hatásvizsgálatot és a jogalkotókat lassa el megbízható adatokkal a jelenlegi igénybevételről, a várható keresletről és az egyetemes szolgáltatási kötelezettségek szélessávú hozzáféréssel történő fejlesztéséről, és végül készítsen elemzést arról, hogy az egyetemes szolgáltatási kötelezettségek a nem hatékony költségek és a túlzott terhek elkerülése mellett történő elterjesztéséhez mely volna a leghatékonyabb finanszírozási mechanizmus a tagállamok, a fogyasztók és a vállalkozások számára;
13. felkéri a Bizottságot, hogy a nemzeti szabályozó hatóságokkal párhuzamosan és velük együttműködve gyakoroljon szigorú piacfelügyeletet annak biztosítása érdekében, hogy a szélessávú technológiák és sebességek terén egyetemes szolgáltatási kötelezettségeket már jelenleg is vállalni képes – vagy azokat vállalni szándékozó – tagállamok ezt a piac nem megfelelő működése esetén a piac torzítása nélkül tehesék meg;
14. üdvözli a Bizottság azon döntését, hogy a fogyasztói piacok eredménytáblája negyedik kiadásának közzététele után részletes tanulmányt készít az internet-szolgáltatásról;

15. felkéri a Bizottságot és a tagállamokat, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok közreműködésével vizsgálják meg az egyetemes szolgáltatási kötelezettségek és felhasználói jogokra vonatkozó rendelkezések azonos módon történő alkalmazásának azon lehetőségeit, amelyekkel a kiszolgáltatott helyzetű csoportok, és különösen a fogyatékkal élő személyek, nem csak speciális végberendezések és megfizethető tarifák bevezetésével kapnának hozzáférést, hanem a megfelelő információ rendelkezésre állásának, az elérhető szolgáltatások közötti valódi fogyasztói választási lehetőségnek és a vevőszolgálati szolgáltatásoknak köszönhetően is;
16. mindazonáltal úgy véli, hogy az egyetemes szolgáltatás finanszírozására vonatkozó alapvető rendelkezésnek – amely biztosítja, hogy azt megkülönböztetésmentes és átlátható módon kezeljék – az EU jogszabályaiban kell maradnia, és ki kell terjeszteni, hogy a beszéd- és hangátviteli kötelezettségeket is lefedje;

A 112-es európai segélyhívószám

17. hangsúlyozza, hogy a 112-es európai segélyhívószám életet menthet, és növeli az uniós polgárok védelmét azáltal, hogy az egységes piacon belül élő polgárok és fogyasztók számára komoly segítő rendszerként szolgál; hangsúlyozza annak fontosságát, hogy a 112-es szám zökkenőmentes működését az Unió egész területén biztosítsák; úgy véli, hogy a Bizottságnak gondoskodnia kell arról, hogy a társadalom valamennyi rétege hozzáférjen ehhez a szolgáltatáshoz, beleértve a fogyatékkal élő személyeket (halláskárosodás, beszédhiba stb.) és más kiszolgáltatott helyzetű csoportokat;
18. ugyanakkor sajnálatosnak tartja, hogy az európai 112-es segélyhívószám még koránt sincs teljesen kihasználva; ennek megfelelően úgy gondolja, hogy további alapvető lépéseket kell tenni annak érdekében, hogy a polgárok megismerjék, valamint hasonló intézkedésekre van szükség a technológiai és a jobb koordinációhoz kapcsolódó kérdések terén is;
19. rámutat, hogy az Eurobarométer 2011 februárjában közzétett felmérése alapján az uniós polgárok mindössze 26%-a képes spontán módon azonosítani a 112-t, mint az EU területén vészhelyzet esetén tárcsázandó segélyhívószámot, valamint rámutat, hogy az uniós polgárok 58%-a még mindig nem ért egyet azzal az állítással, hogy hazájában az emberek megfelelő információval rendelkeznek a 112-es segélyhívószám létezéséről¹;
20. sürgeti az Európai Bizottságot és a tagállamokat, hogy közösen sokszorozzák meg a 112-es szám létezésével és használatával kapcsolatos tudatosság növelése érdekében tett erőfeszítéseiket, nevezetesen célzott és messze ható kommunikációs stratégia kidolgozásával, amely foglalkozik a polgárok e rendszer működésével kapcsolatos aggodalmaival és kérdéseivel;
21. felszólítja a Bizottságot és a tagállamokat, hogy fokozzák a tájékoztató munkát annak érdekében, hogy a 112-es segélyhívószámot a médián keresztül minden uniós

¹ Az Eurobarométer felmérése a 112-es európai segélyhívószámról, Európai Bizottság 2011, http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/report_2011.pdf

állampolgárral és utazóval megismertessék, különös tekintettel a nyomtatott és audiovizuális médiára, valamint olyan információs kampányok révén, mint az EU-szerte használt segélyhívószám, és szervezzenek és támogassanak figyelemfelkeltő promóciós tevékenységeket, valamint minden év február 11-én szervezzenek rendezvényeket a 112-es segélyhívószám európai napjának alkalmából; rámutat, hogy kiemelt figyelmet kell fordítani az olyan gyakorlati információk hangsúlyozására, hogy a 112-es az európai segélyhívószám, amely akár vezetékes, akár mobiltelefonról díjmentesen hívható az Unió egész területén;

22. megjegyzi, hogy jelentős eltérések vannak a tagállamok között a 112-es segélyhívószámmal kapcsolatos ismeretekről, és felszólítja a tagállamokat, hogy osszák meg tapasztalataikat és cseréljék ki a bevált gyakorlatokat annak érdekében, hogy a 112-es segélyhívószám – mint a sürgősségi segélyszolgálatoknak az Európai Unió területén bárhol hívható hívószáma – spontán módon való beazonosítása az uniós polgárok körében 2020-ig legalább 80%-ra emelkedjen;
23. felhívja a tagállamokat, hogy használják ki a 112-es segélyhívószámmal kapcsolatos információ terjesztésére a legjobb pontokat, amelyeken keresztül nagyszámú háztartást lehet könnyen tájékoztatni, különösen az orvosi rendelőket és gyógyszertárakat, kórházakat és klinikákat, oktatási létesítményeket, úgymint iskolákat és egyetemeket, továbbá repülőtereket, kikötőket és vasútállomásokat – tekintettel arra, hogy a 112-es szám különösen az utazók számára hasznos –, valamint a nemzeti segélyhívó szolgálatok tájékoztató portáljait;
24. felszólítja a Bizottságot és a tagállamokat, hogy reklámozzák az interneten és a rádión – a fiatalok és a gyakran utazók által leginkább használt két médiumon – keresztül is a EU egész területén elérhető 112-es segélyhívószámot; kiemeli, hogy a 112-es segélyhívószámot ismerő emberek közül csupán 16% szerzett arról tudomást a rádión, és csak 11% az internet keresztül;
25. felszólítja valamennyi tagállamot annak biztosítására, hogy a 112-es segélyhívószám valamennyi sürgősségi járművön jól látható módon fel legyen tüntetve, beleértve a rendőrségi, a mentőautókat, a tűzoltóautókat, valamint más szolgálati járműveket;
26. megállapítja azonban, hogy a tagállamok meglévő és régóta használt segélyhívó számokkal rendelkeznek, és hangsúlyozza, hogy amennyiben meg akarják tartani ezeket a számokat, fontos, hogy ne veszélyeztessék az ezzel kapcsolatos tudatosságot, illetve ne okozzanak zavart azzal kapcsolatban, hogy melyik szám hívandó;
27. sajnálatát fejezi ki amiatt, hogy a tagállamok még nem biztosítják, hogy a 112-es szolgáltatások időszerű, pontos és megbízható helymeghatározási információhoz juthassanak; ennek megfelelően felkéri a Bizottságot, hogy – szorosan együttműködve a tagállamokkal – az új európai uniós hírközlési szabályozás értelmében jelentős mértékben és a lehető leghamarabb javítsák a hívó fél tartózkodási helyére vonatkozó információ pontosságát és megbízhatóságát, valamint hogy az összes 112-es hívásra – így a barangoló ügyfelek hívásaira is – vonatkozó, néhány másodpercen belül megvalósuló automatikus helymeghatározás, mint végső cél elérése érdekében modernizálják a technológiát azzal a céllal, hogy a diszpécserek és első intézkedők megkapják ezt az életfontosságú információt, ezáltal felbecsülhetetlen segítséget nyújtva a polgárok számára; felszólítja a

Bizottságot, hogy irányozzon elő fellépést azon tagállamok ellen, amelyek e tekintetben nem teljesítik kötelezettségeiket;

28. kéri a tagállamokat és a Bizottságot, hogy vezessenek be intézkedéseket a kutatási programok támogatását szolgáló finanszírozás hozzáférhetőségének javítására a hívó fél tartózkodási helyének azonosítását szolgáló lehető legjobb technológiák – ideértve a VoIP-hívásokat is – kifejlesztésnek garانتálása érdekében és ennek megfelelően támogatja az új generációs szabványok és szabályozások kialakítását; kéri az EU 2009., 2010. és 2011. évi költségvetésében feltüntetett, az információs és kommunikációs technológiára vonatkozó politika támogatási programjához tartozó pénzeszközök kiosztását annak érdekében, hogy támogassák az innovatív (a 112-höz való VoIP- és IP-hozzáféréseken alapuló) szolgáltatások tesztelését és megvalósítását, melyeket hálózattól független alkalmazásokon keresztül is el lehetne indítani, megelőzve az EU új generációs 112-rendszerének létrehozását; felhívja a Bizottságot az új generációs 112-alkalmazások – mint például a szöveges üzenetek, a videómegosztó és a közösségi hálózatok – alkalmazásának, valamint annak megvizsgálására, hogy az ezeket a polgárok számára jelenleg rendelkezésre álló alkalmazásokat hogyan lehetne a segélyhívó kommunikációban alkalmazni a 112-höz való hozzáférés javítása, valamint a polgárok által kezdeményezett vészhelyzeti reagálás fejlesztése érdekében;
29. úgy véli, hogy szabályozás révén az eCall-t kötelező szolgáltatásként kellene kiépíteni;
30. felhívja a figyelmet arra, hogy a lehető legmagasabb szintű hatékonyság eléréséhez fontos a nemzeti szintű és a határokon átnyúló/európai uniós szintű vészhelyzeti szervek jobb összehangolása, és e célból felhívja a Bizottságot, hogy támogassa a tagállamok hivatalos szerveit és egyeztessen velük, hogy feltérképezzék a rendszereik közötti átjárhatóság javításának módjait;
31. felkéri a Bizottságot, hogy – a tagállamokkal szoros együttműködésben – mihamarabb határozzon meg megbízhatósági és minőségi követelményeket a teljes „112” szolgáltatásláncre, és állapítson meg teljesítménymutatókat és iránymutatásokat a 112-es szolgáltatás polgárok által érzékelt minőségére vonatkozóan, figyelembe véve a hozzáférhetőség, a segélyhívó szolgálatok közötti átjárhatóság, a többnyelvűség, valamint a segélyhívó szolgálatok időben történő és minőségi beavatkozásai iránti igényt;
32. a 112-es sürgősségi segélyszolgálat hatékonyságának növelése érdekében cselekvési program létrehozását javasolja a tapasztalatok és a legjobb gyakorlatok a tagállamok nemzeti szabályozó hatóságai, segélyhívó szolgálatai és civil társadalmi szervezetei közötti megosztásának és cseréjének támogatása céljából, kiterjesztve ezt a cserét az EU tagjelölt és szomszédos országainak szervezeteire is; e célból javasolja egy szakértői hálózat kiépítését; kimondottan ajánlja a legjobb gyakorlatok cseréjét a tagállamok között a 112-es hívások kezelése és különösen az alábbiak tekintetében: az operátorok képzése, egy hívás kezelésére egy operátor alkalmazása, valamint az online és tolmácsszolgáltatások használata, mely utóbbi azoknak segíthet, akik nem beszélnek annak az országnak a nyelvét, ahol a segélyhívó szolgáltatást igénybe veszik;
33. felszólítja a tagállamokat, hogy tegyék meg a szükséges intézkedéseket a sikertelen segélyhívások számának csökkentése, a kapcsolás és a válaszadás idejének lerövidítése, a félrevezető és megtévesztő hívások számának csökkentése érdekében; felszólítja a

tagállamokat, hogy osszák meg egymással a SIM-kártya nélküli mobiltelefonokról érkező hívások letiltásával kapcsolatos bevált gyakorlatokat;

34. hangsúlyozza, hogy a 112-es számot hozzáférhetővé kell tenni a fogyatéék különböző fajtáival élő személyek és a kiszolgáltatók helyzetű csoportok számára, és sürgeti a 112-es szám különösen e személyek számára való elérhetőségének szabványosítását, esetleg különleges végberendezések biztosításával hallássérült, illetve látássérült felhasználók számára, szöveges, illetve jelnyelvi szolgáltatásokkal vagy egyéb különleges berendezésekkel; továbbá felhívja a Bizottságot és a tagállamokat, hogy tegyenek többet annak érdekében, hogy a kifejezetten az e személyek szükségleteihez igazított kommunikációs eszközök útján az érintettek körében ismertebbé tegyék a 112-es hívószámot;
35. felkéri a Bizottságot, hogy készíttessen tanulmányt a 112-es segélyhívó számhoz köthető szolgáltatások eddigi teljesítményéről, az illetékes szervezetek a szolgáltatások javítása érdekében történő együttműködéséről, valamint a tagállamok eddigi egyedi intézkedéseiről; felhívja továbbá a Bizottságot, hogy mérlegelje a 112-es szolgáltatás beszédhívásokról SMS-re történő kiterjesztésének lehetőségét, hogy a „112” üzenet elküldése vészhelyzeti reagálást indítson el;
36. felhívja a Bizottságot, hogy független szervezet útján és legkésőbb 2012 végéig értékelje a 112-es hívószám EU-szerte megvalósult bevezetésének polgárok által érzékelt valós helyzetét, különösen a hozzáférhetőség, az átjárhatóság és a beavatkozási idők értékelésével; e tekintetben felkéri a Bizottságot arra is, hogy ugyanezen dátumig nyújtson áttekintést az EU-ban jogilag kötelező és a gyakorlatban végrehajtott beavatkozási időkről, és az eCall keretében elkészített hatásvizsgálatot terjessze ki a 112-es hívószám működésének emberi és pénzügyi következményeire;
37. felhívja a tagállamokat és a Bizottságot, hogy – mivel a technológia már létezik – mozdítsák elő a „fordított 112-es rendszer”, azaz egy az egész EU-t lefedő, egyetemes, többnyelvű, hozzáférhető, egyszerűsített és hatékony, összekapcsolt rendszer létrehozását, amely a polgárok figyelmeztetésére és riasztására szolgál fenyegető vagy kialakulóban levő természeti és/vagy ember okozta, bármilyen jellegű súlyos vészhelyzetek és katasztrófák esetén; úgy véli, hogy egy ilyen rendszert a magánélet korlátozása nélkül és a polgárokat célzó megfelelő tájékoztató és oktató kampányokkal kombinálva kell megvalósítani;
38. felszólítja a Bizottságot, hogy vizsgálja meg a 112-eshez hasonló 116-os jövőbeli segélyhívószám megvalósíthatóságát, amelyet a depresszióval vagy más mentális egészségügyi problémával küzdő, érzelmi válságban levő polgárok hívhatnak;
39. utasítja elnökét, hogy továbbítsa ezt az állásfoglalást a Tanácsnak és a Bizottságnak, valamint a tagállamok kormányainak és parlamentjeinek.

INDOKOLÁS

A JELENTÉS CÉLJA

A jelentés célja, hogy értékelje az egyetemes szolgáltatás – az egyetemes szolgáltatási irányelv által tartalmazott – alapvető koncepciója tekintetében bekövetkezett legújabb fejleményeket, és az új fejlemények – így a szélessávú kapcsolathoz való egyetemes hozzáférés – kontextusában a megközelítések összehangolását és az egyetemes szolgáltatás finanszírozását, figyelembe véve a kiszolgáltatott helyzetű személyek és a fogyatékkal élő fogyasztók sajátos szükségleteit. A jelentés a 112-es egységes európai segélyhívó számmal is kiemelten foglalkozik, amelynek bevezetése azt célozza, hogy a polgárok a segélyhívó szolgálatokat az EU minden részén ugyanazon a számon hívhassák.

ELŐZMÉNYEK

Az egyetemes szolgáltatási irányelv

A távközlési ágazat 1990-es évek végén végrehajtott liberalizációja során egyetemes szolgáltatási szabályokat vezettek be azzal a céllal, hogy biztonsági hálóként működjenek ott, ahol a piac önmagában nem biztosított alapszolgáltatásokat. Ennek célja a társadalmi kirekesztés megakadályozása volt annak biztosítása által, hogy a vidéki és távoli területeken élő polgárok és az alacsony jövedelmű háztartások megfizethető áron férjenek hozzá alapvető és nélkülözhetetlen távközlési szolgáltatásokhoz.

A 2002/22/EK irányelv meghatározza azoknak a meghatározott minőségű szolgáltatásoknak a minimális készletét, amelyekhez az egyedi nemzeti feltételekhez igazodó, megfizethető áron minden végfelhasználónak hozzáférése van, a verseny torzítása nélkül. Az irányelv továbbá kötelezettségeket állapít meg bizonyos kötelező szolgáltatások nyújtására vonatkozóan. A hatályos európai uniós szabályok értelmében a tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a polgároknak lehetőségük legyen csatlakozni a helyhez kötött nyilvános telefonhálózathoz, valamint beszéd- és adatátvitelre és a funkcionális internet-hozzáférésre alkalmas nyilvános telefonszolgáltatásokhoz. Az irányelv azt is előírja a tagállamok számára, hogy biztosítsák a fogyasztók hozzáférést a tudakozószolgálatokhoz és a telefonkönyvekhez, valamint a nyilvános távbeszélő állomásokhoz, továbbá – amennyiben a fogyasztó fogyatékkal élő személy – tegyenek különleges intézkedéseket.

A tagállamok kijelölhetnek egy vagy több vállalkozást, amelyek garantálják a költséghatékony egyetemes szolgáltatást az államterület egy részén vagy egészén. A kijelölést hatékony, objektív, átlátható és megkülönböztetéstől mentes mechanizmus alkalmazásával kell végrehajtani. Az egyetemes szolgáltatási kötelezettségek finanszírozására a tagállamok dönthetnek olyan mechanizmus bevezetése mellett, amely átlátható körülmények között, állami alapokból téríti meg a vállalkozásnak a meghatározott nettó költségeket és/vagy úgy, hogy a kötelezettség nettó költségét felosztja az elektronikus hírközlési hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtói között.

A Bizottság az egyetemes szolgáltatási irányelv alkalmazási körét háromévente felülvizsgálja. A 2011. május 25-től alkalmazandó 2009-es felülvizsgálat egyebek mellett bevezette az internet szabadságáról szóló új rendelkezést, amely előírja, hogy minden, a szolgáltatásokhoz és az alkalmazásokhoz távközlési hálózatokon keresztül történő hozzáférésre vagy a szolgáltatások és az alkalmazások ilyen használatára vonatkozó tagállami intézkedésnek tiszteletben kell tartania a polgárok alapjogait és szabadságait.

Az egyetemes szolgáltatási irányelv megadja számunkra azokat az indokokat, amelyek alapján a rendszeres felülvizsgálatot el kell végezni. V. mellékletében kifejezetten megállapítja, hogy:

„Annak vizsgálata során, hogy az egyetemes szolgáltatási kötelezettségek köre változzon-e, vagy újonnan megállapításra kerüljön-e, a Bizottság a következő elemeket veszi figyelembe: - a fogyasztók többségének rendelkezésére állnak-e meghatározott szolgáltatások, és azokat igénybe veszik-e, továbbá a rendelkezésre állás hiánya vagy a fogyasztók kisebbségének az igénybevételtől való tartózkodása társadalmi kirekesztést eredményez-e - meghatározott szolgáltatások rendelkezésre állása és igénybevétele az összes fogyasztó számára olyan általános nettó előny jelent-e, amely indokolja az állami beavatkozást abban az esetben, ha az adott szolgáltatásokat szokásos kereskedelmi feltételek mellett nem nyújtják a nyilvánosságnak?”

Nyilvános konzultáció az egyetemes szolgáltatásról

2010 márciusában az Európai Bizottság nyilvános konzultációt indított, melynek célja annak a legalkalmasabb módszernek a megkeresése, amellyel az alapvető távközlési szolgáltatásokat az EU valamennyi polgára számára elérhetővé lehet tenni. A konzultáció célja emellett annak megállapítása volt, hogy a jelenlegi szabályok és meghatározások a digitális korszakban való alkalmazhatóságuk szempontjából frissítésre szorulnak-e, illetve hogy azokat ki kell-e terjeszteni a szélessávú kapcsolatra is. A konzultáció emellett foglalkozott az uniós szintű összehangolt fellépés és a megfelelő tagállami mozgástér közötti egyensúly kérdésével, valamint az egyetemes szolgáltatás finanszírozásával (a távközlési ágazat hozzájárulása az egyetemes szélessávú lefedettség biztosításához, vagy állami beavatkozás).

A küszöbön álló digitális korszak fontosságát nem lebecsülve és azzal a meggyőződéssel, hogy minden olyan szakpolitikát támogatni kell, amely elősegíti a polgárok jobb alkalmazkodását a jelenkor kihívásaihoz, az előadó úgy véli, hogy óvatosan kell eljárni és nem szabad többletterhet tenni a polgárok vállára, ahelyett, hogy támogatnánk őket.

A szélessávú hozzáféréssel kapcsolatos kérdések: a befektetések és az online szolgáltatások előmozdítása

Az „Európa 2020” stratégia aláhúzta a szélessávú technológiák rendszerbe állításának szerepét az EU-n belüli társadalmi integráció és versenyképesség előmozdításában. Újra kinyilvánította azt a célt, hogy Európában 2013-ig mindenki alapszintű szélessávú internetkapcsolattal rendelkezzen, továbbá 2020-ig minden európai polgárnak ennél is sokkal gyorsabb, legalább 30 Mbps sebességű internet-hozzáférést kíván biztosítani, valamint el kívánja érni, hogy az európai háztartások legalább 50%-a a 100 Mbps-os sáv szélességet meghaladó internetkapcsolatra fizessen elő.

E célkitűzések megvalósítására az európai digitális menetrend egy többféle technológián alapuló, átfogó szakpolitikát sürgetett. Ezen belül a digitális menetrend hét kiemelt fontosságú cselekvési területet vázol fel: az egységes digitális piac megteremtése; fokozott interoperabilitás; az internettel kapcsolatos bizalom és az internetbiztonság megerősítése; sokkal nagyobb sebességű internet-hozzáférés; több kutatási és fejlesztési beruházás; a digitális műveltség, a digitális készségek és a digitális társadalmi befogadás javítása, valamint az információs és kommunikációs technológiák felhasználása az egész társadalom számára problémát jelentő olyan kérdések kezelésére, mint az éghajlatváltozás vagy a népesség elöregedése.

E keretrendszerben az Európai Bizottság 2010 szeptemberében három olyan kiegészítő intézkedést fogadott el, amelynek célja a gyors és szupergyors szélessávú internetkapcsolat elterjesztésének és használatának előmozdítása: i. az újgenerációs hálózatokhoz való szabályozott hozzáférésről szóló bizottsági ajánlás, ii. a rádióspektrum-politikai program létrehozásáról szóló döntésre irányuló javaslat (többek között annak biztosítására, hogy a spektrum vezeték nélküli szélessávú interneten elérhető) és iii. a szélessávú hozzáférésről szóló közlemény, amely vázolja, hogy a gyors és szupergyors hálózatok esetében melyek a köz- és magánberuházás ösztönzésének legjobb módjai.

A szélessávú hozzáféréssel kapcsolatban a Bizottság felkéri a tagállamokat arra, hogy vezessenek be a szélessávú hozzáféréssel kapcsolatos, a gyors és szupergyors hálózatokra vonatkozó és konkrét végrehajtási intézkedéseket tartalmazó terveket, útmutatást nyújt a beruházási költségek csökkentéséhez és rámutat arra, hogy a hatóságok hogyan támogathatják a szélessávú internet-hozzáférésre irányuló beruházást, ideértve az európai uniós alapok jobb felhasználását. Nyilvánosságra hozza továbbá az Európai Bizottság és az Európai Beruházási Bank szélessávú hozzáférést előmozdító pénzügyi eszközök kidolgozására vonatkozó terveit.

Mivel a fejlett technológiákat sikeresen alkalmazó tagállamoknak példaként kell szolgálniuk a bevált gyakorlat terén, és – a legmegfelelőbb szabályozások alkalmazásához szükséges rugalmasság biztosítása érdekében – figyelembe kell venni az egyes tagállamok elektronikus technológiák fejlesztésével közvetlen összefüggésben álló geomorfológiai sajátosságait és pénzügyi helyzetüket. Üdvözölni és ösztönözni kell minden olyan szinergiát, amely segítséget jelent az új technológiák legjobb alkalmazásához.

A 112-es egységes európai segélyhívószám

Az egységes európai 112-es segélyhívószámot 1991-ben hozták létre az EU Miniszterek Tanácsának határozata nyomán, és az egyetemes szolgáltatási irányelv 26. cikke is kitér rá. Az irányelv jelenleg – 2009-es felülvizsgálatát (a távközlési csomag) követően – a következőket írja elő:

- a nemzeti számozási tervekhez érkező hívásokat indító összes távközlési szolgáltatás elérhetősége
- a segélyhívó szolgáltatások elérhetőségének javítása a fogyatékkal élő személyek részére
- a nemzeti segélyhívó számokra érkező hívásokhoz hasonló megválaszolás és kezelés, a technológiai lehetőségekre való hivatkozás nélkül

- a hívó fél tartózkodási helyére vonatkozó információ pontosságának és megbízhatóságának kritériumával kapcsolatos kötelezettség megerősítése
- célzottan az utazókat megcélzó tájékoztatás.

Az Európai Parlament és számos érdekelt fél többször felhívta a figyelmet a 112-es hívószámmal kapcsolatos tudatosság erősítésének szükségességére, és hangsúlyozta, hogy a 112-es számot hívó polgárok eddig alacsony színvonalú szolgáltatásban részesültek.

Az előadó véleménye szerint a 112-es számnak, mint szolgáltatásnak meg kell adni az ahhoz szükséges támogatást, hogy a polgárokat a lehető leghatékonyabban védje, máskülönben a szám elveszíti hasznosságát.

A fogyasztói piacok eredménytáblája

A fogyasztó piacok eredménytábláinak legutóbbi kiadása azt mutatja, hogy európai uniós szinten a távközlési piac a legalacsonyabb pontszámú ágazatok közé tartozik: az 50 vizsgált piac közül a helyhez kötött telefonszolgáltatás a 41., a mobiltelefon-szolgáltatás a 44., az internet-szolgáltatás pedig a 48. helyen áll.

Ezen belül a távközlési piac azok közé tartozik, ahol a fogyasztók az ajánlatok összehasonlítását rendkívül nehéznek tartották, ahol a legtöbb problémát tapasztalták és ahol legtöbb panaszt nyújtották be. Az internet-szolgáltatások is jóval nagyobb árbeli eltérést mutatnak az EU-ban. Az internet-szolgáltatás általában véve a harmadik legrosszabbnak minősített piac, ahol a problémával szembesülő fogyasztók százalékos aránya a legnagyobb, és ahol az árak az EU-n belül nagymértékben eltérnek.

Az előadó ezért örömmel fogadja a Bizottság döntését arról, hogy a fogyasztói piacok eredménytáblája negyedik kiadásának megjelenése után részletes tanulmányt kell készíteni az internet-szolgáltatásról.

24.5.2011

VÉLEMÉNY A KÖRNYEZETVÉDELMI, KÖZEGÉSZSÉGÜGYI ÉS ÉLELMISZER- BIZTONSÁGI BIZOTTSÁG RÉSZÉRŐL (*)

a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság részére

az egyetemes szolgáltatásról és a 112-es segélyhívószámról
(2010/2274(INI))

A vélemény előadója (*): José Manuel Fernandes

(*) Társbizottsági eljárás – az eljárási szabályzat 50. cikke

JAVASLATOK

A Környezetvédelmi, Közegészségügyi és Élelmiszer-biztonsági Bizottság felhívja a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottságot mint illetékes bizottságot, hogy állásfoglalásra irányuló indítványába foglalja bele a következő javaslatokat:

1. rámutat, hogy az Eurobarométer 2011 februárjában közzétett felmérése alapján az uniós polgárok mindössze 26%-a tudja spontán módon megmondani, hogy az EU területén vészhelyzet esetén hívható segélyhívószám a 112, valamint rámutat, hogy az uniós polgárok 58%-a még mindig nem ért egyet azzal az állítással, hogy hazájában az emberek megfelelő információval rendelkeznek a 112-es segélyhívószám létezéséről¹;
2. felszólítja a Bizottságot és a tagállamokat, hogy a médiában, és különösen a nyomtatott és audiovizuális médiában folytatott tájékoztató kampányok révén fokozzák a tájékoztató munkát annak érdekében, hogy a 112-es segélyhívószám – mint EU-szerte használt segélyhívószám – minden uniós állampolgár és utazó számára ismert legyen, és szervezzenek és támogassanak figyelemfelhívó akciókat, különösen oktatási intézményekben és egyetemeken rendezett promóciós tevékenységeket, valamint minden év február 11-én, a 112-es segélyhívószám európai napján különböző eseményeket;

¹ Az Eurobarométer felmérése a 112-es európai segélyhívószámról, Európai Bizottság 2011, http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/report_2011.pdf

kiemelt figyelmet kell fordítani az olyan gyakorlati információk hangsúlyozására, mint hogy a 112-es az európai segélyhívószám, amely akár vezetékes, akár mobiltelefonról díjmentesen hívható az Unió egész területén;

3. felkéri valamennyi tagállamot arra, hogy biztosítsák, hogy a 112-es segélyhívószám valamennyi sürgősségi járművön jól látható módon fel legyen tüntetve, beleértve a rendőrségi, a mentőautókat, a tűzoltóautókat, valamint más szolgálati járműveket;
4. felszólítja a Bizottságot és a tagállamokat, hogy reklámozzák az interneten és a rádión – a fiatalok és a gyakran utazók által leginkább használt két médiumon – keresztül is a EU egész területén elérhető 112-es segélyhívószámot; kiemeli, hogy a 112-es segélyhívószámot ismerő emberek közül csupán 16% szerzett arról tudomást a rádión, 11% pedig az internet keresztül,
5. megjegyzi, hogy jelentős eltérések vannak a tagállamok között a 112-es segélyhívószámmal kapcsolatos ismeretekről, és felszólítja a tagállamokat, hogy osszák meg tapasztalataikat és cseréljék ki a bevált gyakorlatokat annak érdekében, hogy a 112-es segélyhívószám – mint a sürgősségi segélyszolgálatoknak az Európai Unió területén bárhol hívható hívószáma – spontán módon való beazonosítása az uniós polgárok körében 2020-ig legalább 80%-ra emelkedjen;
6. felszólítja a tagállamokat, hogy tegyék meg a szükséges intézkedéseket a sikertelen segélyhívások számának csökkentése, a kapcsolat és a válaszadás idejének lerövidítése, a félrevezető és megtévesztő hívások számának csökkentése, illetve a híváskezdeményezés helyére vonatkozó információ javítása érdekében; felszólítja a tagállamokat, hogy osszák meg egymással a SIM-kártya nélküli mobiltelefonokról érkező hívások letiltásával kapcsolatos bevált gyakorlatokat;
7. hangsúlyozza az általános sürgősségi segélyszolgálathoz való hozzáférés javításának szükségességét az új elektronikus hírközlési technológiákon vagy a szélessávú szolgáltatásokon keresztül;
8. felszólítja a tagállamokat, hogy tegyenek lépéseket annak érdekében, hogy a 112-es hívószám a fogyatékkal élők, az idősek és sebezhető csoportok számára könnyebben hozzáférhető legyen, és mozdítsák elő az idegen nyelvű segélyhívások hatékony kezelését, tekintettel az uniós polgárok növekvő mobilitására;
9. felszólítja a tagállamokat és a Bizottságot, hogy tegyék meg a szükséges intézkedéseket, hogy a sérülékeny személyek különleges csoportjai – például a hallássérültek – számára megkönnyítse az általános sürgősségi segélyszolgálathoz való alternatív, például SMS-en vagy szöveges üzeneteken keresztül történő hozzáférést;
10. felszólítja a Bizottságot, hogy a tagállamokkal szoros együttműködésben hozzon létre a 112-es segélyhívószám minőségére vonatkozó teljesítménymutatókat és iránymutatásokat, figyelembe véve a hozzáférhetőség, a sürgősségi segélyszolgálatok közötti átjárhatóság, a többnyelvűség, valamint a sürgősségi segélyszolgálatok időben történő és minőségi beavatkozásai iránti igényt; felszólítja a Bizottságot a 112-es segélyhívószámmal kapcsolatos követelmények megfelelő módon való végrehajtásának biztosítására;

11. felszólítja a Bizottságot, hogy jelöljön ki független testületeket, hogy készítsenek értékelést és – legkésőbb 2012 végéig – tegyenek jelentést a 112-es szolgáltatás uniós végrehajtásának a polgárok által tapasztalt valódi helyzetéről; e tekintetben felkéri a Bizottságot arra is, hogy ugyanezen dátumig nyújtson áttekintést az EU-ban jogilag kötelező és a gyakorlatban jellemző beavatkozási időkről, és az e-segélyhívó keretében elkészített hatásvizsgálatot terjessze ki a 112-es hívószám működésének emberi és pénzügyi következményeire;
12. felszólítja a Bizottságot, hogy dolgozzon ki egy cselekvési programot a tapasztalatok és a bevált gyakorlatok uniós sürgősségi segélyszolgálatok közötti cseréjének – egy szakértői hálózat felállításával történő – támogatása érdekében, az ülések és vitafórumok alatti rendszeres információcserére, a segélyhívásokat fogadó központok látogatására és a nemzeti szabályozó hatóságokat, a sürgősségi segélyszolgálatokat, valamint a civil társadalom szervezeteit bevonó közös képzési programokra koncentrálva; támogatnia kell továbbá a 112-es segélyhívószám bevezetését az EU tagjelölt és szomszédos országaiban is;
13. felszólítja a Bizottságot, hogy – a tagállamokkal szoros együttműködésben – a lehető leghamarabb, de legkésőbb a jelenlegi jogalkotási ciklus végéig az egyetemes szolgáltatás keretében hozzon megfelelő intézkedéseket egy páneurópai, többnyelvű, mindenki számára hozzáférhető és hatékony „fordított 112-es” rendszer, azaz az EU-szerte fenyegető vagy kialakulóban levő súlyos vészhelyzetek és katasztrófák esetén távközlési eszközöket alkalmazó, polgárokat célzó korai figyelmeztető rendszer létrehozására és fenntartására;
14. felszólítja a Bizottságot, hogy vizsgálja meg a 112-eshez hasonló 116-os jövőbeli segélyhívószám megvalósíthatóságát, amelyet a depresszióval vagy más mentális egészségügyi problémával küzdő, érzelmi válságban levő polgárok hívhatnak

A BIZOTTSÁGI ZÁRÓSZAVAZÁS EREDMÉNYE

Az elfogadás dátuma	24.5.2011
A zárószavazás eredménye	+: 56 -: 1 0: 0
A zárószavazáson jelen lévő tagok	Elena Oana Antonescu, Sophie Auconie, Sandrine Bélier, Sergio Berlato, Milan Cabrnoch, Martin Callanan, Nessa Childers, Chris Davies, Esther de Lange, Anne Delvaux, Bas Eickhout, Edite Estrela, Jill Evans, Karl-Heinz Florenz, Elisabetta Gardini, Gerben-Jan Gerbrandy, Julie Girling, Nick Griffin, Françoise Grossetête, Jolanta Emilia Hibner, Dan Jørgensen, Christa Kläß, Holger Kraemer, Jo Leinen, Corinne Lepage, Peter Liese, Kartika Tamara Liotard, Linda McAvan, Radvilė Morkūnaitė-Mikulėnienė, Vladko Todorov Panayotov, Gilles Pargneaux, Andres Perello Rodriguez, Sirpa Pietikäinen, Pavel Poc, Vittorio Prodi, Oreste Rossi, Dagmar Roth-Behrendt, Daciana Octavia Sârbu, Carl Schlyter, Horst Schnellhardt, Richard Seiber, Theodoros Skylakakis, Bogusław Sonik, Salvatore Tatarella, Åsa Westlund, Sabine Wils, Marina Yannakoudakis
A zárószavazáson jelen lévő póttag(ok)	José Manuel Fernandes, Matthias Groote, Riikka Manner, Marit Paulsen, Rovana Plumb, Marianne Thyssen, Michail Tremopoulos, Marita Ulvskog, Vladimir Urutchev, Anna Záborská

A BIZOTTSÁGI ZÁRÓSZAVAZÁS EREDMÉNYE

Az elfogadás dátuma	25.5.2011
A zárószavazás eredménye	+ : 33 - : 0 0 : 1
A zárószavazáson jelen lévő tagok	Pablo Arias Echeverría, Adam Bielan, Cristian Silviu Buşoi, Lara Comi, Anna Maria Corazza Bildt, António Fernando Correia De Campos, Jürgen Creutzmann, Evelyne Gebhardt, Louis Grech, Małgorzata Handzlik, Malcolm Harbour, Iliana Ivanova, Sandra Kalniete, Eija-Riitta Korhola, Edvard Kožušník, Hans-Peter Mayer, Phil Prendergast, Mitro Repo, Robert Rochefort, Zuzana Roithová, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Laurence J.A.J. Stassen, Catherine Stihler, Kyriacos Triantaphyllides, Emilie Turunen, Bernadette Vergnaud, Barbara Weiler
A zárószavazáson jelen lévő póttag(ok)	Regina Bastos, Cornelis de Jong, Constance Le Grip, Morten Løkkegaard, Sylvana Rapti