



ЕВРОПЕЙСКИ ПАРЛАМЕНТ

2009 - 2014

Документ за разглеждане в заседание

A7-0220/2011

1.6.2011

ДОКЛАД

относно универсална услуга и номер за спешни повиквания „112”
(2010/2274(INI))

Комисия по вътрешния пазар и защита на потребителите

Докладчик: Sylvana Rapti

Докладчик по становище (*): José Manuel Fernandes, Комисия по околна среда, обществено здраве и безопасност на храните

(*) Процедура с асоциирана комисия – член 50 от Правилника за дейността

СЪДЪРЖАНИЕ

	Страница
ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА РЕЗОЛЮЦИЯ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ.....	3
ИЗЛОЖЕНИЕ НА МОТИВИТЕ.....	14
СТАНОВИЩЕ НА КОМИСИЯТА ПО ОКОЛНА СРЕДА, ОБЩЕСТВЕНО ЗДРАВЕ И БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИТЕ	18
РЕЗУЛТАТ ОТ ОКОНЧАТЕЛНОТО ГЛАСУВАНЕ В КОМИСИЯ	22

(*) Процедура с асоциирана комисия – член 50 от Правилника за дейността

ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА РЕЗОЛЮЦИЯ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ

Относно Универсална услуга и номер за спешни повиквания „112”
(2010/2274(INI))

Европейският парламент,

- като взе предвид Директива 2002/22/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 7 март 2002 г. относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги (Директива за универсалната услуга)¹,
- като взе предвид Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите²,
- като взе предвид Директива 2009/136/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2009 година за изменение на Директива 2002/22/ЕО относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги, Директива 2002/58/ЕО относно обработката на лични данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации и Регламент (ЕО) № 2006/2004 за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите³,
- като взе предвид Директива 2002/21/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 7 март 2002 г. относно общата регулаторна рамка за електронните съобщителни мрежи и услуги (Рамкова директива)⁴,
- като взе предвид Директива 2002/19/ЕО на Европейския парламент и Съвета от 7 март 2002 г. относно достъпа до електронни съобщителни мрежи и услуги и тяхната инфраструктура и взаимосвързаността между тях (Директива за достъпа)⁵,
- като взе предвид Директива 2002/20/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 7 март 2002 г. относно разрешението на електронните съобщителни мрежи и услуги⁶,
- като взе предвид Директива 2009/140/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2009 г. за изменение на Директиви 2002/21/ЕО относно общата регулаторна рамка за електронните съобщителни мрежи и услуги, 2002/19/ЕО относно достъпа до електронни съобщителни мрежи и тяхната инфраструктура и взаимосвързаността между тях и 2002/20/ЕО относно разрешението на

¹ ОВ L 108, 24.4.2002 г., стр. 51.

² ОВ L 364, 9.12.2004 г., стр. 1.

³ ОВ L 337, 18.12.2009 г., стр. 11.

⁴ ОВ L 108, 24.4.2002 г., стр. 33.

⁵ ОВ L 108, 24.4.2002 г., стр. 7.

⁶ ОВ L 108, 24.4.2002 г., стр. 21.

електронните съобщителни мрежи и услуги¹,

- като взе предвид Регламент (ЕО) № 1211/2009 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2009 г. за създаването на Орган на европейските регулатори в областта на електронните съобщения (ОЕРЕС) и на Служба²,
- като взе предвид Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 юли 2002 г. относно обработката на лични данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации³,
- като взе предвид обществената консултация, започната на 2 март 2010 г. от Комисията, относно бъдещите принципи на универсална услуга в областта на електронните съобщителни мрежи и услуги,
- като взе предвид съобщението на Комисията от 20 септември 2010 г., озаглавено „Европейският широколентов достъп: да инвестираме в стимулиран от цифровите технологии растеж COM(2010) 0472,
- като взе предвид предложението за решение на Европейския парламент и на Съвета за формулиране на първата програма за политика в областта на радиочестотния спектър (COM(2010)0471),
- като взе предвид препоръката на Комисията от 20 септември 2010 г. относно регулирания достъп до мрежи за достъп от следващо поколение (NGA),
- като взе предвид работния документ на Комитета за регулиране на съобщенията към Комисията, озаглавен „Широколентов достъп в ЕС: положението към 1 юли 2010 г.“,
- като взе предвид съобщението на Комисията от 25 август 2010 г., озаглавено „Доклад за напредъка на единния европейски пазар на електронни съобщения през 2009 година (15-ти доклад) SEC(2010)630' (COM(2010)0253),
- като взе предвид четвъртото издание на „Индекс за развитие на пазарите на дребно – как пазарите да работят в полза на потребителите“, публикуван през октомври 2010 г.,
- като взе предвид Решение 91/396/ЕИО на Съвета от 29 юли 1991 година относно въвеждането на единен европейски номер за спешни повиквания⁴,
- като взе предвид Препоръката на Комисията относно обработката на информация за местонахождението на обаждания се в електронните съобщителни мрежи с цел подобряване на локализацията при услугите за спешни повиквания,
- като взе предвид Регламент (ЕО) № 717/2007 на Европейския парламент и на Съвета

¹ ОВ L 337, 18.12.2009 г., стр. 37.

² ОВ L 337, 18.12.2009 г., стр. 1.

³ ОВ L 201, 31.7.2002 г., стр. 37.

⁴ ОВ L 217, 6.8.1991 г., стр. 31.

от 27 юни 2007 година относно роуминга в обществени мобилни телефонни мрежи в рамките на Общността и за изменение на Директива 2002/21/ЕО¹,

- като взе предвид Конвенцията на Организацията на обединените нации за правата на хората с увреждания ратифицирана от ЕС на 23 декември 2010 г.,
 - като взе предвид Хартата на основните права на Европейския съюз и по-специално членове 2 (Право на живот), 3 (Право на неприкосновеност на личността), 6 (Право на свобода и сигурност), 26 (Интеграция на хората с увреждания) и 35 (Закрила на здравето),
 - като взе предвид проучването, озаглавено „Единният европейски номер 112 за спешни повиквания” (Флаш Евробарометър 314),
 - като взе предвид работния документ на Комитета за регулиране на съобщенията към Комисията, озаглавен „Прилагане на европейския номер за спешни повиквания 112 – резултати от четвъртия кръг за събиране на данни” (10 февруари 2011 г.),
 - като взе предвид своята декларация относно европейския номер за спешни повиквания 112²,
 - като взе предвид член 48 от своя правилник,
 - като взе предвид доклада на комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите и становището на комисията по околна среда, обществено здраве и безопасност на храните (А7-0220/2011),
- А. като има предвид, че Директивата за универсалната услуга (USD) предотвратява социалното изключване, като гарантира на гражданите в селските и най-отдалечените райони или на домакинствата с нисък доход достъп до основни и съществени телекомуникационни услуги,
- Б. като има предвид, че трябва да се обърне специално внимание, за да се гарантира, че уязвимите групи не са пренебрегнати, както и че следва да се предприемат специални ефективни мерки за гарантиране на тяхното социално приобщаване и достъп до услуги при равни условия с всички други граждани,
- В. като има предвид, че развиващите се технологии, особено мобилната телефония на достъпни цени, допринасят за осигуряването на достъп до основни телекомуникационни услуги на мнозинството граждани,
- Г. като има предвид, че универсалната услуга се определя като „минимален набор от услуги с определено качество, до които крайните потребители имат достъп на достъпна цена в контекста на конкретните национални условия, без това да нарушава конкуренцията”,
- Д. като има предвид, че универсалната услуга следва да осигури достъп до услуги,

¹ ОВ L 171, 29.6.2007 г., стр. 32.

² ОВ С 219 Е, 28.8.2008 г., стр. 92.

които са от съществено значение за участието в обществото на всички граждани, в случаите, когато пазарните сили сами по себе си не са способни да направят това,

- Е. като има предвид, че една от ключовите цели за изпълнение на Програмата за цифрови технологии е основно широколентово покритие на 100 % от европейските граждани до 2013 г., като счита въпреки това, че там, където вече съществуват широколентови връзки, броят на включените в тях домакинства възлиза на приблизително 50%,
- Ж. като има предвид, че все още не е възможно да бъде направена оценка на прилагането на преработената Директива за универсалната услуга и правата на потребителите, тъй като срокът за въвеждане в националното законодателство е 25 май 2011 г., а три годишният период, необходим преди извършване на оценка на правилното и всеобхватно прилагане на всички разпоредби на директивата, едва е започнал,
- З. като има предвид, че въпреки че съществуващото законодателство предоставя положителни резултати за гражданите, то не е самоцел, и че също така е необходимо извличането на максимални ползи от новите мерки посредством непрекъснато извършване на мониторинг от страна на държавите-членки, а също така са необходими и усилия за подобряване на качеството, пълнотата и видимостта на информацията,
- И. като има предвид, че единният пазар всъщност никога не може да бъде считан за завършен и че той следва постоянно да бъде оценяван, така че да отразява гаранциите за социална защита, технологичния напредък и появата на иновативни решения; като има предвид, освен това, че мерките за насърчаване на растежа и работните места са от ключово значение, за да се гарантира незабавното осъществяване и пускане в действие на единния пазар и единния цифров пазар с цел постигане на ползи за гражданите на ЕС, потребителите и предприятията,
- Й. като има предвид, че стремежът към напредък е движещата сила и носителът на идеята и задачите, определени от законодателите в Европейския съюз; като има предвид, че предложенията за ново законодателство или за изменение на съществуващото трябва да отчитат фактическия опит и възможностите за прилагане; като има предвид, че законодателните адаптации трябва да се радват на ясна политическа подкрепа, потвърдена допълнително от обективна оценка на разходите и ползите и от оценка на социално-икономическите аспекти като решаващ фактор,
- К. като има предвид, че Европейският номер за спешни повиквания „112“, създаден през 1991 г. с решение на Съвета с цел осигуряване на възможност на гражданите да имат достъп до всички служби за спешна помощ (пожарна, полиция и Бърза помощ), е единственият номер за спешни повиквания, на който гражданите могат да осъществят връзка във всички държави-членки на Европейския съюз, както и че голяма част от европейците все още не са запознати с него и че след 2000 г. не се наблюдава напредък,
- Л. като има предвид, че „Писмена декларация 100/2007 относно ранното

предупреждение на гражданите при тежки извънредни ситуации“ беше подписана от 432 членове на ЕП,

- М. като има предвид, че продължават да са необходими усилия за оценяване и гарантиране на качеството на услугата при набиране на телефонен номер „112“ по отношение както на телекомуникациите, така и на функционирането и координацията на службите за спешна помощ, които зависят от множество фактори, и като има предвид, че не е направена всеобхватна и подробна оценка на реалното състояние на прилагането на услугата „112“ в ЕС въз основа на опита на гражданите, и най-вече оценка на достъпността, оперативната съвместимост и времето, необходимо за реагиране,
- Н. като има предвид, че няколко скорошни бедствия показаха, че ранното предупреждение и сигнализиране на гражданите в случай на тежки извънредни ситуации и бедствия, които предстоят или са в ход, е необходимо с оглед на намаляване на страданието и загубата на живот,

Универсалната услуга и контекстът на новите развития

1. подчертава значението на задълженията за предоставяне на универсална услуга като спасителна мрежа за социално включване, когато пазарните сили сами по себе си не са успели да предоставят основни услуги за гражданите и предприятията;
2. подкрепя редовното извършване на оценки, като част от Директивата относно универсалната услуга и правата на потребителите, на целесъобразността на съществуващите законодателни разпоредби на ЕС по отношение на универсалната услуга в контекста на социалните, икономическите и технологичните развития, за да бъдат установени и въведени подходящи определения, които отразяват развитието на реалните потребности и изисквания на гражданите и водят до подобрене на качеството на услугите;
3. призовава ЕС да даде нови насоки за най-добро изпълнение и прилагане на преработената Директива за универсалната услуга, като се избягват нарушенията на пазара и същевременно на държавите-членки се дава възможността да приемат разпоредби, които са съобразени в най-голяма степен с техните национални условия;
4. подкрепя целите на програмата в областта на цифровите технологии за „широколентов достъп за всички“ и изразява убеждението, че всеобщият достъп до широколентов интернет помага на гражданите и предприятията да извличат пълна полза от единния цифров пазар, по-специално чрез подобряване на социалното включване, създаване на нови възможности за новаторските в социално и екологично отношение предприятия, за работни места, растеж и нарастване на възможностите за трансгранична търговия; за тази цел подкрепя насърчаването на цифровата грамотност;
5. призовава Комисията да предостави по-голяма финансова подкрепа за местните проекти, които осигуряват достъп до цифрови технологии, както и за всички общности, които помагат на групите в неравностойно положение да имат достъп до

технологични устройства посредством осигуряването на връзка в обществени сгради, предлагащи свободен интернет достъп;

6. подчертава, че съчетаването на политики и технологии (като например проводникови, кабелни, оптични, мобилни и сателитни мрежи) може да стимулира развитието на нови онлайн услуги и приложения от страна на предприятията и обществените органи, като например електронно управление, електронно здравеопазване и електронно образование, като това от своя страна стимулира търсенето на по-бързи интернет връзки, увеличава възвръщаемостта на инвестициите в отворени широколентови мрежи и по този начин насърчава публично-частните партньорства и развитието на единния цифров пазар и същевременно спомага за по-ефективното приобщаване на маргинализирани граждани;
7. подчертава значението на правилата на ЕС в областта на обществените поръчки и в контекста на широкото преразглеждане на тези правила счита, че е изключително важно местните и регионалните органи да използват мерки за насърчаване на тяхното участие в инвестиции в комуникационни технологии и в доставки на развойни продукти (като средство за представяне на пазара на резултатите от научните изследвания), както и електронните обществени поръчки да бъдат широко разпространени;
8. призовава за ефективно транспониране на рамката за телекомуникациите, по-специално на нейните разпоредби за неутралност на мрежата, така че крайните потребители да могат да разполагат с достъп до услугите и съдържанието и да използват приложенията в интернет по свой избор;
9. подчертава, че универсалната услуга не е единственият или основен двигател за постигане на целта „широколентов достъп за всички” поради необходимите големи инвестиционни разходи, като не е задължително те да могат да предоставят на потребителите значително подобрени услуги; въпреки това отбелязва, че съгласно член 15 от Директивата за универсалната услуга следва да се извършва периодичен преглед на обхвата на универсалната услуга, и подчертава, че този преглед следва да отчита оценката на прилагането на разпоредбите на директивата и заключенията от продължаващата оценка на въздействието, по-конкретно по отношение на степента на разгръщане на широколентовите мрежи и реалното включване в тях на домакинствата;
10. счита, че налагането на задължение за осигуряване на широколентов достъп няма автоматично да доведе до по-голямо разпространение; следователно призовава Комисията и държавите-членки по-скоро да засилят мерките за стимулиране на търсенето и разпространението, отколкото просто да гарантират свързаност; освен това счита, че задълженията за предоставяне на универсална услуга в крайна сметка биха могли, евентуално като средносрочна цел, да се превърнат в допълнителен стимул за разработването на широколентови технологии, но че правилно разработените национални програми следва да постигнат целите за универсален широколентов достъп;
11. счита, че ефективната политика в областта на радиочестотния спектър, която дава

възможност за хармонизирано използване на „цифровия дивидент“ и благоприятното спрямо инвестициите регулиране също представляват важни инструменти за повишаване на ширококоловия обхват;

12. призовава Комисията да завърши продължаващата оценка на въздействието и да предостави на законодателите надеждни данни относно сегашното състояние на приемането, очакваното търсене и подобрение на задълженията за предоставяне на универсална услуга чрез ширококолов интернет и, накрая, анализ на най-ефективния механизъм за финансиране за държавите-членки, потребителите и предприятията за представянето на задълженията за предоставяне на универсална услуга, като същевременно се избягват неефективните разходи и прекомерната тежест;
13. призовава Комисията, успоредно и в сътрудничество с националните регулаторни органи (НРО), да следи внимателно пазарите, за да гарантира, че тези държави-членки, които вече са в състояние или желаят да предоставят задължения за предоставяне на универсална услуга в целия диапазон на ширококоловите технологии и скорости, могат да сторят това в случаи на пазарна неефективност, без всъщност да създават нарушения на пазара;
14. приветства решението на Комисията да извърши задълбочено проучване за предоставянето на интернет услуги след публикуването на четвъртото издание на индекса за развитие на пазарите на дребно;
15. призовава Комисията и държавите-членки, с помощта на НРО, да проучат възможностите за еднакво прилагане на задълженията за предоставяне на универсална услуга и разпоредбите относно правата на потребителите, което би гарантирало достъпа за уязвими групи, и особено за хората с увреждания, не само чрез въвеждане на специално крайно оборудване и икономически поносими тарифи, но също чрез предоставянето на подходяща информация и действителен избор за потребителите по отношение на предлаганите услуги и обслужването след продажбата;
16. счита въпреки това, че основната разпоредба за финансиране на универсалната услуга, с която се гарантира, че то се извършва по недискриминационен и прозрачен начин, следва да се запази в законодателството на ЕС и нейният обхват следва да бъде разширен, така че да обхваща задължения, свързани с пренос на данни и гласови услуги;

Европейски номер 112 за спешни повиквания

17. подчертава, че европейският номер 112 за спешни повиквания може да бъде животоспасяващ и да повиши защитата на гражданите на ЕС, като изпълнява функциите на важна система за подкрепа за гражданите и потребителите в рамките на единния пазар; подчертава значението на гарантирането на безпроблемното функциониране на номер 112 в рамките на целия Съюз; счита, че Комисията следва да гарантира достъпа до тази услуга на всички сегменти на обществото, включително на хората с увреждания (хората с увреден слух, със затруднения в речта и др.) и другите уязвими групи;

18. при все това изразява съжаление, че европейският номер 112 за спешни повиквания далеч не е разгърнал всички свои възможности; съответно счита, че все още трябва да бъдат предприети основни стъпки с оглед на неговото разпознаване от гражданите, наред с други въпроси във връзка с технологиите и подобряването на координацията;
19. отбелязва, че според проучване на Евробарометър, публикувано през февруари 2011 г., само 26 % от гражданите на ЕС спонтанно разпознават 112 като номера за спешни повиквания и посочва, че 58 % от гражданите все още изразяват несъгласие с твърдението, че хората в техните страни са добре информирани за съществуването на номер 112 за спешни повиквания¹;
20. настоятелно призовава Европейската комисия и държавите-членки да полагат съвместни и по-усърдни усилия за повишаване на осведомеността на обществеността относно съществуването и функциите на номер 112, а именно чрез разработване на целева и широкообхватна комуникационна стратегия, в която се разглеждат тревогите и съмненията на гражданите във връзка с механиката на системата;
21. призовава Комисията и държавите-членки да активизират още повече информационната си дейност, така че до всички граждани на ЕС и до всички пътуващи в ЕС да достигне информацията чрез средствата за масово осведомяване, по-специално чрез печата и аудиовизуалните медии, и чрез информационни кампании, че номерът 112 за спешни повиквания е номерът на ЕС за спешни повиквания, и да организират и подкрепят дейности по популяризирането му сред обществеността, както и в рамките на мероприятията, провеждани всяка година на 11 февруари, който е обявен за „Европейски ден на номер 112“; посочва, че следва да се обърне особено внимание на практическата информация, като например се подчертае, че 112 е европейският номер за спешни повиквания и че той може да се набира безплатно от стационарни и мобилни телефони навсякъде в ЕС;
22. отбелязва значителните различия сред държавите-членки по отношение на информираността относно европейския номер 112 за спешни повиквания и призовава държавите-членки да обменят опит и най-добри практики, за да може към 2020 г. най-малко 80 % от гражданите на ЕС да разпознават спонтанно номер 112 като номера за спешни повиквания, който може да бъде използван за повикване на службите за спешна помощ навсякъде в Европейския съюз;
23. призовава държавите-членки да използват най-подходящите места за разпространение на информация относно телефон 112 за спешни повиквания, чрез които лесно могат да бъдат информирани голям брой домакинства, по-специално лекарските кабинети и аптеките, болниците и клиниките, учебните заведения като училищата и университетите, както и летищата, пристанищата и железопътните гари, като се има предвид, че номер 112 е особено полезен за пътуващите, както и информационните портали на националните служби за спешна помощ;

¹ Европейски номер 112 за спешни повиквания, Survey Flash Eurobarometer, Европейска комисия 2011, http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/report_2011.pdf

24. призовава Комисията и държавите-членки също да популяризират 112 като номер на ЕС за спешни повиквания по интернет и по радиото, тъй като това са две от медиите, най-често използвани от младите хора и хората, които пътуват често; подчертава, че само 16 % от хората, осведомени за номер 112, са научили за него от радиото и само 11 % — от интернет;
25. призовава всички държави-членки да осигурят изписването на видно място на номер 112 на всички автомобили на аварийните служби, включително полицейски коли, линейки, противопожарни автомобили, както и на превозни средства на други служби;
26. отбелязва въпреки това, че от много години държавите-членки разполагат с номера за спешни повиквания и подчертава, че когато те възнамеряват да запазят тези национални номера, е важно да не се излага на риск осведомеността и да не се причинява объркване относно това кой точно номер следва да бъде набран;
27. изразява съжаление, че държавите-членки все още не са осигурили предоставянето на обхванатите от номер 112 служби на своевременна, точна и надеждна информация за местоположението; съответно призовава Комисията, в тясно сътрудничество с държавите-членки, да подобри значително и във възможно най-кратки срокове точността и надеждността на информацията за местоположението на обажданията се в съответствие с новите правила на ЕС за телекомуникациите и да усъвършенства технологията, за да се постигне задължително автоматично локализиране на всички обаждания на номер 112, включително от използващите роуминг клиенти, в рамките на няколко секунди с оглед на предоставянето на тази жизненоважна информация на диспечерите и на оказващите първа помощ, и следователно да бъде от полза за гражданите; призовава Комисията да предвиди предприемането на действия срещу държавите-членки, които не изпълняват своите задължения в това отношение;
28. изисква държавите-членки и Комисията да приложат мерки за подобряване на достъпа до финансиране с цел подкрепа за научноизследователски проекти, така че да се гарантира разработването на възможно най-добрите технологии за локализиране на обажданията се, включително чрез интернет телефония, и съответно подкрепя развитието на следващо поколение стандарти и регулации; отправя искане за разпределяне на средствата по Програмата за подкрепа на политиката в областта на ИКТ, посочени в бюджетите на ЕС за 2009, 2010 и 2011 г., за да се подпомогне тестването и прилагането на иновативни услуги (основани на достъп до номер 112 чрез интернет телефония и интернет протокол (IP)), които биха могли да бъдат направени чрез независещи от мрежи приложения в очакване на установяването на следващо поколение система за номер 112 в ЕС; приканва Комисията също така да проучи използването на следващо поколение приложения за номер 112, като например текстови, видео и социални мрежи, а също и начина, по който тези приложения, които в момента са на разположение на гражданите, могат да се използват за спешни съобщения с цел подобряване на достъпа до номер 112 и по-добро реагиране на иницираните от гражданите спешни повиквания;
29. счита, че чрез правни разпоредби, спешните повиквания (eCall) следва да бъдат

превърнати в задължителна услуга;

30. подчертава важността на по-доброто координиране между органите за реакция при спешни ситуации както на национално, така и на трансгранично/ЕС равнище, за да се постигне най-високо равнище на ефективност и за тази цел призовава Комисията да подкрепи администрациите на държавите-членки и да се координира с тях, за да проучи начините за подобряване на оперативната съвместимост между техните системи;
31. призовава Комисията, в тясно сътрудничество с държавите-членки, във възможно най-кратки срокове да определи изисквания за надеждност и качество за цялата верига на услугата 112 и да установи показатели за изпълнение и насоки относно качеството на услугата 112 въз основа на опита на гражданите, като се отчита необходимостта от достъпност, оперативна съвместимост между службите за спешна помощ, многоезичие и своевременна и качествена намеса от страна на службите за спешна помощ;
32. препоръчва с оглед повишаване на ефективността на услугата за спешна помощ 112 в ЕС, създаването на програма за действие в подкрепа на обмена на опит и най-добри практики между НРО, службите за спешна помощ и организациите на гражданското общество в държавите-членки, като този обмен следва да обхваща и организациите в страните кандидатки и съседните страни на ЕС; за тази цел предлага изграждането на мрежа от експерти; препоръчва по-специално обмен на най-добри практики между държавите-членки във връзка с поемането на обажданията на номер 112, в частност за обучението на операторите, използването на единен оператор, който да поема обаждането и да използва онлайн и преводачески услуги, които биха могли да помогнат на хора, които не говорят езика на страната, в която използват службите за спешна помощ;
33. призовава държавите-членки да предприемат мерките, необходими за намаляване на броя на неуспешните спешни обаждания и за съкращаване на времето, необходимо за активиране на обаждането и за отговор и намаляване на броя на фалшиви повиквания; призовава държавите-членки да обменят най-добри практики относно блокирането на обаждания от мобилни телефони без SIM-карти;
34. подчертава необходимостта да се гарантира достъпът на хора с различни видове увреждания и на уязвимите групи до номер 112 и настоятелно призовава по-специално за стандартизирането на достъпа на тези групи до номер 112, евентуално чрез осигуряването на специални крайни устройства за ползватели със слухови или зрителни увреждания, услуги за предаване на текст или жестомимични услуги или друго специално оборудване; призовава също така Комисията и държавите-членки да положат повече усилия за повишаване на осведомеността сред тези хора относно номер 112 чрез използването на комуникации, специално приспособени към техните потребности;
35. призовава Комисията да извърши проучване на постиженията на службите в работата на номера 112 за спешни повиквания до настоящия момент и на сътрудничеството между съответните органи, с цел подобряване на тази услуга, а също и на отделните мерки, предприети от държавите-членки до момента; освен

това призовава Комисията да разгледа възможността за разширяване на услугата 112 от гласови обаждания към текстови съобщения (SMS), така че текстът „112“ да подбужда към спешно реагиране;

36. призовава Комисията да оцени, чрез независими органи и най-късно до края на 2012 г., реалните резултати от номера 112 за гражданите в рамките на целия ЕС, като се оценяват най-вече достъпността, оперативната съвместимост и времето за намеса; във връзка с това Комисията също така е приканена да предостави в рамките на същия срок общ преглед на правно обвързващото и практически прилаганото време за намеса в ЕС и да разшири обхвата на проучването на въздействието в рамките на спешните повиквания (eCall), така че то да обхваща човешките и финансовите последици от функционирането на номера 112;
37. призовава държавите-членки и Комисията, предвид факта, че тази технология вече съществува, да насърчат установяването на „система за превключване на 112“, т.е. обща за ЕС, универсална, многоезична, достъпна, опростена и ефективна взаимосвързана система за предупреждение и сигнализиране на гражданите в случай на предстоящи или настъпващи природни бедствия и/или предизвикани от човека тежки извънредни ситуации и бедствия от всякакъв вид; счита, че тази система следва да бъде въведена, без да се нарушава правото на неприкосновеност на личния живот, и да бъде придружена от подходящи информационни и образователни кампании за гражданите;
38. призовава Комисията да разгледа възможността за бъдеща услуга „116“, сходна с услугата „112“ за граждани в тежко емоционално състояние, страдащи от депресия или други психически проблеми;
39. възлага на своя председател да предаде настоящата резолюция съответно на Съвета и на Комисията, както и на правителствата и на парламентите на държавите-членки.

ИЗЛОЖЕНИЕ НА МОТИВИТЕ

ЦЕЛИ НА ДОКЛАДА

Докладът цели оценяването на последните развития, свързани с основното схващане за универсална услуга така, както то е заложено в Директивата за универсалната услуга и в контекста на последните развития, в това число универсалния достъп до широколентови услуги, координация на подходите и финансиране, при отчитане на конкретните нужди на уязвимите лица и потребителите с увреждания. Докладът се съсредоточава върху Единния европейски номер 112 за спешни повиквания, въведен, за да позволи на гражданите да се обръщат към услугите в спешни случаи, като използват един и същи телефон навсякъде в рамките на ЕС.

КОНТЕКСТ

Директивата за универсалната услуга

Либерализирането на сектора на телекомуникациите в края на 90-те години беше придружено от разпоредби за универсалната услуга, за да действа като мрежа за сигурност, там където пазарът не доставяше сам по себе си основни услуги. Целта беше да се предотврати социалното изключване, като се гарантира на гражданите в селските и най-отдалечените райони или на домакинствата с ниски доходи достъп до основните и най-важни телекомуникационни услуги.

Директива 2002/22/ЕО определя максималния набор от услуги с определено качество, до които крайните потребители имат достъп на цена, която е достъпна в светлината на конкретните национални условия, без това да нарушава конкуренцията. Директивата също така установява задължения по отношение на предоставянето на някои задължителни услуги. Действащите разпоредби в ЕС изискват от държавите-членки да гарантират, че гражданите трябва да могат да се свържат към публичната телефонна мрежа на определен обект и да имат достъп до обществени телефонни услуги за пренос на глас и данни с функционален достъп до интернет. Директивата изисква също от държавите-членки да гарантират, че потребителите имат достъп до справочни услуги и указатели, обществени телефони и специални мерки, ако са с увреждания.

Държавите-членки могат да определят едно или повече предприятия, които да гарантират разходно-ефективно предоставяне на универсална услуга в част или на цялата си територия. Това определяне трябва да бъде извършено по ефикасен, обективен, прозрачен и недискриминиращ начин. За финансирането на задължението за универсална услуга държавите-членки могат да решат да въведат механизъм за обезщетяване на предприятието за определените нетни разходи, при наличието на прозрачни условия от публични фондове и/или да споделят нетните разходи по задълженията между доставчиците на мрежите за електронни комуникации и услуги.

Комисията преразглежда обхвата на Директивата за универсалната услуга на всеки 3 години. Преразглеждането от 2009 г., което ще започне да се прилага от 25 май 2011 г.,

въведе наред с другото „осигуряване на интернет свобода“, което предвижда задължение за спазване на основните права и свободи на гражданите за всички мерки, предприети от държавите-членки с оглед достъпа или използването на услуги и приложения чрез телекомуникационните мрежи.

Директивата за универсалната услуга ни дава обосновка за необходимостта от редовното ѝ преразглеждане. В Приложение V, е изрично записано: Когато решава дали да промени или усъвършенства обхвата на задълженията за предоставяне на универсална услуга, Комисията взема предвид следните елементи:

- дали специфичните услуги се предлагат на по-голямата част от потребителите и се използват от тях и дали липсата или не използването на услугите от малка част от потребителите води до социална изолация, и
- дали предлагането и използването на специфичните услуги води до обща нетна полза за всички потребители, така че да се налага публична намеса, когато специфичните услуги не се предлагат на гражданите при обичайни търговски обстоятелства?

Обществена консултация относно универсалната услуга

През март 2010 г. Европейската комисия започна процедура на обществена консултация по въпроса какъв е най-добрият подход, за да се гарантира осигуряването на основни телекомуникационни услуги за всички граждани на ЕС. Консултацията целеше също така да извърши оценка дали е необходимо в ерата на цифровизацията да се актуализират настоящите правила и определения и, по-специално, дали следва да бъдат разширени, за да обхванат широколентовия достъп. Консултацията също така разглеждаше баланса между координиран отговор на равнище ЕС и необходимостта от национална гъвкавост и финансирането на универсалната услуга (помощ от сектора на телекомуникациите, за да се гарантира широколентово покритие, или публична намеса).

Без да накърнява важността на цифровата епоха, която се разгръща пред очите ни, и като изразява вярата си в насърчаването на всички политики, стимулиращи по-доброто приспособяване на гражданите към изискванията на времето, докладчикът счита, че трябва да се внимава да не се наложи допълнителна тежест на гражданите вместо те да бъдат подпомогнати.

Въпроси, свързани с широколентовия достъп: насърчаване на инвестициите и онлайн услугите

В стратегията „Европа 2020“ бе подчертана важността на разгръщането на широколентовия достъп, за да се спомогне за социалното приобщаване и конкурентоспособността в ЕС. В нея бе потвърдена целта да се предостави основен широколентов достъп на всички европейци до 2013 г., като стремежът е да се гарантира, че до 2020 г. всички европейци ще имат много по-бърз достъп до интернет със скорост над 30 Mbps и 50% или повече от европейските домакинства ще използват връзка с интернет със скорост над 100 Mbps.

За да се постигне тази цел, Програмата за цифрови технологии за Европа призова за цялостна политика, основана на комбинация от технологии. Програмата за цифрови

технологии очертава по-точно седем приоритетни области на действие: създаване на единен пазар на цифровите технологии, по-добра оперативна съвместимост, укрепване на доверието и сигурността в интернет, много по-бърз достъп до интернет, повече инвестиции в научни изследвания и развойна дейност, повишаване на грамотността в областта на цифровите технологии и приобщаване към тях, както и използване на информационните и комуникационни технологии за преодоляване на предизвикателствата пред обществото като изменението на климата и застаряващото население.

В тази рамка три допълнителни мерки за улесняване на разгръщането и възприемането на ширококоловия достъп с висока и свръхвисока скорост в ЕС бяха одобрени от Комисията през септември 2010 г.: (i) препоръка на Комисията относно регулирания достъп до мрежите за достъп от следващо поколение, (ii) предложение за решение за създаване на програма за политиката в областта на радиочестотния спектър (за да се гарантира, наред с другото, че е налице радиочестотен спектър за ширококолов достъп) и (iii) съобщение относно ширококоловия достъп, очертаващо най-добрите начини за насърчаване на публичните и частните инвестиции в мрежи с висока и свръхвисока скорост.

По отношение на ширококоловия достъп в Съобщението държавите-членки се призовават да представят оперативни планове в областта на ширококоловия достъп за мрежи с висока и свръхвисока скорост, съдържащи конкретни мерки за изпълнение, в съобщението се предоставят насоки относно начините за намаляване на инвестиционните разходи и се посочва как публичните органи могат да подпомагат инвестициите в ширококолов достъп, включително по-добро използване на средствата от ЕС. В съобщението се обявяват и плановите на Европейската комисия и на Европейската инвестиционна банка за изработване на инструменти за финансиране на ширококоловия достъп.

Като се има предвид, че държавите-членки, които успяха да въведат в употреба напредничава технологии, следва да служат като примери за добри практики, е необходимо да се отчетат характерните особености на всяка от държавите-членки по отношение на географската морфология, които са пряко свързани с развитието на електронните технологии, или тяхното финансово положение, за да им се позволи да разполагат с необходимата гъвкавост за прилагането на най-подходящите правила. Синергиите, които биха били полезни за най-доброто прилагане на новите технологии, следва да бъдат приветствани и насърчавани.

Единен европейски номер 112 за спешни повиквания

Единният европейски номер за спешни повиквания (112) беше въведен през 1991 г. с решение на Съвета на министрите на ЕС, той е обект и на Директивата за универсалната услуга (член 26), в която, след преразглеждането през 2009 г. (пакетът за далекосъобщенията), се постановява:

- достъп до всички далекосъобщителни услуги, чрез които се осъществяват повиквания към националните номерационни планове
- по-добър достъп до службите за спешна помощ на хората с увреждания

- отговаряне и обработка на повиквания към националните номерационни планове, без позоваване на технологичните възможности
- засилване на задължението за информация относно местоположението на автора на повикването и повишаване на критериите за точност и надеждност
- осведоменост, специално насочена към пътуващите.

Европейският парламент, както и много заинтересовани страни многократно подчертаха необходимостта от повишаване на осведомеността относно номер 112, както и лошото качество на услугата, която се предоставя до момента на гражданите чрез номер 112.

Докладчикът счита, че това е необходимо, за да окаже на номер 112 подкрепата, която заслужава, с цел максимална полза за живота на гражданите, в противен случай би се стигнало до лишаването му от ползата, която носи.

Индекс за развитие на пазарите на дребно

Последното издание на Индекса за развитие на пазарите на дребно показва, че на равнище ЕС пазарът на далекосъобщенията изглежда е сред секторите с най-слаби резултати: от общо 50 включени пазари, фиксираните телефонни услуги заемат 41-во място, мобилните телефонни услуги са на 44-о място, а предоставянето на интернет услуги - 48-о място.

По-специално далекосъобщенията са сред онези пазари, на които за потребителите е най-трудно да сравняват предложенията, срещат най-много проблеми и срещу които са били насочени най-много жалби. Услугите за достъп до интернет също показват много по-големи отклонения на цените в рамките на ЕС. Предоставянето на интернет услуги всъщност е на трето място по резултати сред всички пазари, гледано отзад напред, както и пазарът, на който най-голям процент от потребителите са срещнали проблеми и на който има големи отклонения на цените в рамките на ЕС.

Поради това докладчикът приветства решението на Комисията да извърши задълбочено проучване за предоставянето на интернет услуги след публикуването на четвъртото издание на индекса за развитие на пазарите на дребно.

24.5.2011

СТАНОВИЩЕ НА КОМИСИЯТА ПО ОКОЛНА СРЕДА, ОБЩЕСТВЕНО ЗДРАВЕ И БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИТЕ

на вниманието на комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите

относно универсалната услуга и номера за спешни повиквания „112“
(2010/2274(INI))

Докладчик по становище(*): José Manuel Fernandes

(*) Процедура с асоциирана комисия – член 50 от Правилника за дейността

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Комисията по околна среда, обществено здраве и безопасност на храните приканва водещата комисия по вътрешния пазар и защита на потребителите да включи в предложението за резолюция, което ще приеме, следните предложения:

1. отбелязва, че според проучване на Евробарометър, публикувано през февруари 2011 г., само 26% от гражданите на ЕС спонтанно разпознават „112“ като номера за спешни повиквания и че 58% от гражданите все още изразяват несъгласие с твърдението, че хората в техните страни са добре информирани за съществуването на номер „112“ за спешни повиквания¹;
2. призовава Комисията и държавите-членки да активизират още повече информационната си дейност, така че до всички граждани на ЕС и до всички пътуващи в ЕС да достигне информацията, чрез средствата за масово осведомяване, по-специално чрез печата и аудиовизуалните медии, и чрез информационни кампании, че единният телефонен номер за спешни повиквания „112“ е „телефонният номер на ЕС“ за спешни повиквания, и да организират и подкрепят дейности по популяризирането му сред обществеността, особено в учебните заведения и университетите, както и в рамките на мероприятията, провеждани всяка година на 11 февруари, който е обявен за „Европейски ден на номер „112““; следва да се обърне особено внимание на практическата информация, например като се

¹ The European Emergency Number 112, Survey Flash Eurobarometer, Европейска комисия 2011 г., http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/report_2011.pdf

подчертае, че „112“ е телефонният номер за спешни повиквания на цялата територия на ЕС и че той може да се набира безплатно от стационарни и мобилни телефони навсякъде в ЕС;

3. призовава всички държави-членки да осигурят изписването на видно място на номер „112“ на всички автомобили на аварийните служби, включително полицейски коли, линейки, противопожарни автомобили, както и на други служби;
4. призовава Комисията и държавите-членки също да популяризират „112“ като „единен телефонен номер на ЕС за спешни повиквания“ по интернет и по радиото, тъй като това са две от медиите, най-често използвани от младите хора и хората, които пътуват често; подчертава, че само 16 % от хората, осведомени за номер „112“, са научили за него от радиото и само 11 % — от интернет;
5. отбелязва значителните разлики сред държавите-членки на ЕС по отношение на информираността относно европейския телефон „112“ за спешни повиквания и призовава държавите-членки да обменят опит и най-добра практика, за да може към 2020 г. най-малко 80% от гражданите на ЕС да разпознават спонтанно номер „112“ като номера за спешни повиквания, който може да бъде използван за повикване на службите за спешна помощ навсякъде в ЕС;
6. призовава държавите-членки да предприемат мерките, необходими за намаляване на броя на неуспешните спешни обаждания и за съкращаване на времето, необходимо за активиране на обаждането и за отговор и намаляване на броя на фалшиви повиквания и подобряване на предоставянето на информация относно местоположението на обаждания се; призовава държавите-членки да обменят най-добра практика относно блокирането на обаждания от мобилни телефони без SIM-карти;
7. подчертава необходимостта да се подобри достъпът до универсалната услуга за спешна помощ чрез новите електронни комуникационни технологии или услугите в областта на широколентовите мрежи;
8. призовава държавите-членки да подобрят достъпа за лица с увреждания, възрастни хора и уязвими групи до спешни повиквания и да подобрят приемането на спешни повиквания на чужди езици с оглед на увеличената мобилност на гражданите на ЕС;
9. призовава държавите-членки и Комисията да предприемат необходимите мерки, за да се улесни достъпът до универсалната услуга за спешна помощ по негласов път, например чрез изпращане на текстови съобщения, електронна поща или факс за специални категории от уязвими хора, например хората с увреждания на слуха;
10. призовава Комисията в тясно сътрудничество с държавите-членки да определи ключови показатели и насоки за резултатите по отношение на качеството на услугата „112“, като отчете необходимостта от достъпност, оперативна съвместимост между службите за спешна помощ, многоезичие и своевременна и качествена намеса на службите за спешна помощ; призовава Комисията да гарантира правилното изпълнение на изискванията относно номер „112“ за спешни повиквания.;

11. призовава Комисията да определи независими органи, които да извършат оценка и да докладват, не по-късно от края на 2012 г., за действителната степен на въвеждане на номер „112“, съгласно опита на гражданите на територията на ЕС; в тази връзка Комисията също се приканва да предостави в рамките на гореспоменатия срок общ преглед на задължителното и действителното време за намеса в ЕС и да разшири обхвата на проучването на въздействието в рамките на „eCall“, така че да бъдат обхванати човешките и финансовите последици от функционирането на номер „112“;
12. призовава Комисията да разработи програма за действие в подкрепа на обмена на опит и най-добра практика между службите за спешна помощ на ЕС чрез създаване на мрежа от експерти, с акцент върху редовния обмен на информация по време на срещи и дискусии на форуми, посещения на центрове за спешни повиквания и съвместни програми за обучение с участието на националните регулаторни агенции, службите за спешна помощ и организациите на гражданското общество; Комисията също следва да подкрепи създаването на услугата „112“ в страните кандидатки за членство в ЕС и съседните страни;
13. призовава Комисията и държавите-членки да предприемат в най-кратък срок и не по-късно от края на текущия законодателен мандат подходящите действия за включване в обхвата на универсалната услуга създаването и поддържането на общоевропейска, многоезична, достъпна за всички и ефективна система за „превключване на 112“ на територията на целия ЕС, т.е. система за ранно предупреждение на гражданите чрез използване на телекомуникации в случай на предстоящи или текущи тежки извънредни ситуации и бедствия;
14. призовава Комисията да разгледа възможността за бъдеща услуга „116“, сходна с услугата „112“ за граждани в тежко емоционално състояние, страдащи от депресия или други психически проблеми.

РЕЗУЛТАТ ОТ ОКОНЧАТЕЛНОТО ГЛАСУВАНЕ В КОМИСИЯ

Дата на приемане	24.5.2011 г.
Резултат от окончателното гласуване	+: 56 –: 1 0: 0
Членове, присъствали на окончателното гласуване	Elena Oana Antonescu, Sophie Auconie, Sandrine Bélier, Sergio Berlato, Milan Cabrnach, 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 Krahmer, Jo Leinen, Corinne Lepage, Peter Liese, Kartika Tamara Liotard, Linda McAvan, Radvilė Morkūnaitė-Mikulėnienė, Владко Тодоров Панайотов, Gilles Pargneaux, Andres Perello Rodriguez, Sirpa Pietikäinen, Pavel Poc, Vittorio Prodi, Oreste Rossi, Dagmar Roth-Behrendt, Daciana Octavia Sârbu, Carl Schlyter, Horst Schnellhardt, Richard Seeber, Theodoros Skylakakis, Bogusław Sonik, Salvatore Tatarella, Åsa Westlund, Sabine Wils, Marina Yannakoudakis
Заместник(ци), присъствал(и) на окончателното гласуване	José Manuel Fernandes, Matthias Groote, Riikka Manner, Marit Paulsen, Rovana Plumb, Marianne Thyssen, Michail Tremopoulos, Marita Ulvskog, Владимир Уручев, Anna Záborská

РЕЗУЛТАТ ОТ ОКОНЧАТЕЛНОТО ГЛАСУВАНЕ В КОМИСИЯ

Дата на приемане	25.5.2011 г.
Резултат от окончателното гласуване	+: 33 –: 0 0: 1
Членове, присъствали на окончателното гласуване	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, Илиана Иванова, 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
Заместник(ци), присъствал(и) на окончателното гласуване	Regina Bastos, Cornelis de Jong, Constance Le Grip, Morten Løkkegaard, Sylvana Rapti