



A7-0220/2011

1. 6. 2011

ZPRÁVA

o univerzální službě a lince tísňového volání 112
(2010/2274(INI))

Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů

Zpravodajka: Sylvana Rapti

Navrhovatel stanoviska (*): José Manuel Fernandes, Výbor pro životní prostředí, veřejné zdraví a bezpečnost potravin

(*) Postup s přidruženými výbory – článek 50 jednacího řádu

OBSAH

	Strana
NÁVRH USNESENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU	3
VYSVĚTLUJÍCÍ PROHLÁŠENÍ.....	12
STANOVISKO VÝBORU PRO ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ, VEŘEJNÉ ZDRAVÍ A BEZPEČNOST POTRAVIN	16

NÁVRH USNESENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU

o univerzální službě a lince tísňového volání 112 (2010/2274(INI))

Evropský parlament,

- s ohledem na směrnici Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES ze dne 7. března 2002 o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (směrnice o univerzální službě)¹,
- s ohledem na nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele²,
- s ohledem na směrnici Evropského parlamentu a Rady 2002/136/ES ze dne 25. listopadu 2009, kterou se mění směrnice 2009/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací, směrnice 2002/58/ES o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací a nařízení (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele³,
- s ohledem na směrnici Evropského parlamentu a Rady 2002/21/ES ze dne 7. března 2002 o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací (rámcová směrnice)⁴,
- s ohledem na směrnici Evropského parlamentu a Rady 2002/19/ES ze dne 7. března 2002 o přístupu k sítím elektronických komunikací a přiřazeným zařízením a o jejich vzájemném propojení (přístupová směrnice)⁵,
- s ohledem na směrnici Evropského parlamentu a Rady 2002/20/ES ze dne 7. března 2002 o oprávnění pro sítě a služby elektronických komunikací⁶,
- s ohledem na směrnici Evropského parlamentu a Rady 2009/140/ES ze dne 25. listopadu 2009, kterou se mění směrnice 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací, směrnice 2002/19/ES o přístupu k sítím elektronických komunikací a přiřazeným zařízením a o jejich vzájemném propojení a směrnice 2002/20/ES o oprávnění pro sítě a služby elektronických komunikací⁷,
- s ohledem na nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1211/2009 ze dne 25. listopadu 2009 o zřízení Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti

¹ Úř. věst. L 108, 24.4.2002, s. 51.

² Úř. věst. L 364, 9.12.2004, s. 1.

³ Úř. věst. L 337, 18.12.2009, s. 11.

⁴ Úř. věst. L 108, 24.4.2002, s. 33.

⁵ Úř. věst. L 108, 24.4.2002, s. 7.

⁶ Úř. věst. L 108, 24.4.2002, s. 21.

⁷ Úř. věst. L 337, 18.12.2009, s. 37.

elektronických komunikací (BEREC) a Úřadu¹,

- s ohledem na směrnici Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES ze dne 12. července 2002 o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací²,
- s ohledem na veřejnou konzultaci o zásadách budoucí univerzální služby v oblasti sítí a služeb elektronických komunikací, kterou dne 2. března 2010 zahájila Komise,
- s ohledem na sdělení Komise ze dne 20. září 2010 nazvané „Evropské širokopásmové sítě: investice do digitálního růstu“ (KOM(2010)0472),
- s ohledem na návrh rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady o vytvoření prvního programu politiky rádiového spektra (KOM(2010)0471),
- s ohledem na doporučení Komise ze dne 20. září 2010 o regulovaném přístupu k přístupovým sítím nové generace (NGA),
- s ohledem na pracovní dokument Komunikačního výboru Komise nazvaný „Širokopásmové připojení v EU: situace k 1. červenci 2010“,
- s ohledem na sdělení Komise ze dne 25. srpna 2010 nazvané „Zpráva o pokroku jednotného evropského trhu elektronických komunikací za rok 2009 (15. zpráva) SEK(2010)630“ KOM(2010)0253,
- s ohledem na čtvrté vydání hodnotící zprávy o spotřebitelských trzích – Trhy budou fungovat ve prospěch spotřebitele zveřejněné v říjnu 2010,
- s ohledem na rozhodnutí Rady 91/396/EHS ze dne 29. července 1991 o zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání³,
- s ohledem na doporučení Komise o zpracovávání informací o místě volajícího v elektronických komunikačních sítích pro účely rozšíření místních služeb tísňového volání,
- s ohledem na nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 717/2007 ze dne 27. června 2007 o roamingu ve veřejných mobilních telefonních sítích ve Společenství a o změně směrnice 2002/21/ES⁴,
- s ohledem na Úmluvu Organizace spojených národů o právech osob se zdravotním postižením, kterou EU ratifikovala dne 23. prosince 2010,
- s ohledem na Listinu základních práv Evropské unie, zejména na článek 2 (Právo na život), článek 3 (Právo na nedotknutelnost lidské osobnosti), článek 6 (Právo na svobodu a bezpečnost), článek 26 (Začlenění osob se zdravotním postižením) a článek 35

¹ Úř. věst. L 337, 18.12.09, s. 1.

² Úř. věst. L 201, 31.07.02, s. 37.

³ Úř. věst. L 217, 6.8.1991, s. 31.

⁴ Úř. věst. L 171, 29.06.07, s. 32.

(Právo na zdravotní péči),

- s ohledem na průzkum nazvaný „Evropská linka tísňového volání 112“ (bleskový průzkum Eurobarometru 314),
 - s ohledem na pracovní dokument Komunikačního výboru Komise nazvaný „Provádění evropské linky tísňového volání 112 – Výsledky čtvrtého kola shromažďování údajů“ (10. února 2011),
 - s ohledem na své prohlášení ze dne 25. září 2007 o evropské lince tísňového volání 112¹,
 - s ohledem na článek 48 jednacího řádu,
 - s ohledem na zprávu Výboru pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů a stanovisko Výboru pro životní prostředí, veřejné zdraví a bezpečnost potravin (A7-0220/2011),
- A. vzhledem k tomu, že směrnice o univerzální službě předchází sociálnímu vyloučení tím, že zajišťuje, aby měli občané ve venkovských a odlehlých oblastech nebo nízkopříjmové domácnosti přístup k základním a zásadním telekomunikačním službám za přijatelné ceny,
- B. vzhledem k tomu, že musí být věnována zvláštní pozornost tomu, aby zranitelné skupiny nezůstávaly pozadu, a vzhledem k tomu, že by měla být vždy přijímána zvláštní účinná opatření v zájmu zajištění jejich sociálního začlenění a jejich přístupu ke službám na stejné úrovni jako u všech ostatních občanů,
- C. vzhledem k tomu, že rozvíjející se technologie, zejména pak dostupné mobilní telefonní sítě, poskytují většině občanů přístup k základním telekomunikačním službám,
- D. vzhledem k tomu, že univerzální služba je vymezena jako „minimální soubor služeb specifikované kvality, ke kterému mají přístup všichni koncoví uživatelé za dostupnou cenu s ohledem na zvláštní vnitrostátní podmínky bez narušování hospodářské soutěže“;
- E. vzhledem k tomu, že univerzální služba by měla všem občanům poskytovat přístup k službám, které jsou zásadní pro začlenění do společnosti, a to v případě, že samotné tržní síly toho nejsou schopny,
- F. vzhledem k tomu, že základní širokopásmové pokrytí 100 % občanů do roku 2013 je jedním z klíčových výkonnostních cílů digitální agendy; ale i vzhledem k tomu, že v případech, kdy je širokopásmové pokrytí již k dispozici, se průměrné využití týká přibližně 50 % domácností,
- G. vzhledem k tomu, že zatím není možné posoudit provádění revidované směrnice o univerzální službě a uživatelských právech kvůli tomu, že lhůta pro její provedení do vnitrostátního práva trvá do dne 25. května 2011 a tříletá lhůta, která musí uplynout před hodnocením správného a komplexního provedení všech ustanovení směrnice, právě začala;

¹ Úř. věst. C 219 E, 28. 8. 2008, s. 92.

- H. vzhledem k tomu, že stávající právní předpisy nejsou samy o sobě cílem, pokud jde o dosahování pozitivních výsledků pro občany, a je rovněž nezbytné maximalizovat přínosy plynoucí z nových opatření prostřednictvím trvalého monitorování členskými státy, a dále maximalizovat úsilí o zlepšování kvality, úplnosti a viditelnosti informací,
- I. vzhledem k tomu, že jednotný trh nelze nikdy skutečně považovat za dokončený a měl by být trvale upravován s ohledem na zajištění sociální ochrany, sociální potřeby, technologický pokrok a na vznik inovativních řešení; dále vzhledem k tomu, že opatření na podporu růstu a vytváření pracovních míst jsou klíčem k zajištění toho, aby jednotný trh a jednotný digitální trh přinášely evropským občanům, spotřebitelům a podnikům okamžité a hmatatelné přínosy,
- J. vzhledem k tomu, že snaha o pokrok je hnací silou a nástrojem pro naplnění vize a cílů stanovených evropskými tvůrci právních předpisů; vzhledem k tomu, že návrhy týkající se nových právních předpisů nebo změn právních předpisů musí zohlednit konkrétní zkušenosti a možnosti uplatňování; vzhledem k tomu, že úpravy právních předpisů se musí těšit jasné politické podpoře, která bude navíc podložena objektivním socioekonomickým hodnocením a hodnocením nákladů a přínosů, což představuje rozhodující faktor,
- K. vzhledem k tomu, že evropská linka tísňového volání 112, která byla vytvořena v roce 1991 rozhodnutím Rady, aby občanům umožnila přístup ke všem tísňovým službám (jako jsou hasiči, policie a záchranná služba), je jediným číslem tísňového volání, které je dostupné ve všech členských státech Evropské unie, a vzhledem k tomu, že převážná většina Evropanů si tento fakt stále neuvědomuje, přičemž od roku 2000 nebyl v tomto smyslu zaznamenán žádný pokrok,
- L. vzhledem k tomu, že „písemné prohlášení č. 100/2007 o včasném varování občanů při závažných mimořádných událostech“ bylo podepsáno 432 poslanci Evropského parlamentu,
- M. vzhledem k tomu, že je neustále nutno hodnotit a zajišťovat kvalitu služeb, když vytáčíme číslo 112, a to jak z hlediska telekomunikačního, tak z hlediska koordinace tísňových služeb, což záleží na mnoha faktorech; a vzhledem k tomu, že stále ještě nebylo provedeno komplexní a detailní zhodnocení skutečného stavu zavádění služby čísla 112 v EU na základě zkušeností občanů, zejména s ohledem na dostupnost, interoperabilitu a čas provedení zásahu;
- N. vzhledem k tomu, že některé nedávné katastrofy prokázaly, že včasné varování a upozornění občanů v případech bezprostředně hrozících nebo šířících se závažných mimořádných událostí a katastrof je nezbytné s cílem snížit utrpení a ztráty na životech,

Univerzální služba a souvislosti nových vývojových trendů

1. zdůrazňuje význam povinností univerzální služby jakožto záchranné sítě pro sociální začlenění v situacích, kdy samotné tržní síly nedokáží občanům a podnikům zajistit základní služby;
2. podporuje - jako součást směrnice o univerzální službě a uživatelských právech -

pravidelné hodnocení toho, zda jsou stávající předpisy EU vhodné vzhledem k povinnostem univerzální služby s ohledem na sociální, hospodářské a technologické vývojové trendy, aby bylo možné určit vhodné definice, které odráží vyvíjející se skutečné potřeby, a zlepšit kvalitu služeb;

3. vyzývá Komisi, aby stanovila pokyny pro nejlepší uplatňování a vymáhání revidované směrnice o univerzální službě, přičemž je nutné vyhnout se narušením trhu a zároveň umožnit členským státům, aby mohly přijímat opatření, která nejlépe vyhovují jejich vnitrostátním okolnostem;
4. podporuje cíle digitální agendy zaměřené na širokopásmové připojení pro všechny a je přesvědčen, že univerzální přístup k širokopásmovému připojení pomáhá občanům a podnikům plně využít přínosy jednotného digitálního trhu, zejména zlepšováním sociálního začlenění, vytvářením nových příležitostí pro sociálně a environmentálně inovativní podniky, což podporuje tvorbu pracovních míst, růst a vytváří více příležitostí k přeshraničnímu obchodu; v tomto smyslu podporuje šíření digitální gramotnosti;
5. žádá Komisi, aby poskytla vyšší finanční podporu pro místní projekty zajišťující přístup v digitální oblasti a dále pro všechny subjekty, které ve veřejných budovách zajišťují možnost připojení ve formě bezplatného přístupu na internet, čímž napomáhají zajistit přístup k technologickým nástrojům pro znevýhodněné občany;
6. zdůrazňuje, že spojení politik a technologií (jako jsou drátové, kabelové, optické, mobilní a satelitní sítě) může na straně podniků a veřejných orgánů podpořit rozvoj nových online služeb a aplikací, jako jsou elektronická správa, elektronické zdravotnictví a elektronické vzdělávání, může být hnací silou poptávky po rychlejším připojení k internetu, což zvýší ziskovost investic do otevřených širokopásmových sítí, a tím podpoří partnerství veřejného a soukromého sektoru a rozvoj jednotného digitálního trhu při lepším zapojení marginalizovaných občanů;
7. zdůrazňuje význam pravidel EU pro zadávání veřejných zakázek a v rámci rozsáhlého přezkumu těchto pravidel považuje za naprosto nezbytné, aby jak místní, tak regionální orgány měly prospěch z opatření, která podporují jejich účast na investicích do komunikačních technologií a na zadávání veřejných zakázek v předobchodní fázi (jako nástroj pro uplatnění výhod výzkumu na trhu), a dále považuje za nezbytné, aby bylo více používáno elektronické zadávání veřejných zakázek;
8. vyzývá k účinnému provedení telekomunikačního rámce, zejména jeho ustanovení o síťové neutralitě tak, aby koncoví uživatelé měli přístup ke službám a k obsahům a mohli na internetu spouštět aplikace dle své volby;
9. zdůrazňuje, že univerzální služba není jedinou či klíčovou hybnou silou pro dosažení cíle „širokopásmového připojení pro všechny“ vzhledem k požadovaným vysokým investičním nákladům, aniž by nutně musela spotřebitelům poskytovat výrazně lepší služby; konstatuje však, že článek 15 směrnice o univerzální službě stanovuje pravidelný přezkum rozsahu této služby, a zdůrazňuje, že při přezkumu by rovněž mělo být zohledněno provádění ustanovení této směrnice a zjištění průběžného hodnocení dopadů, zejména co se týká rozsahu využívání širokopásmových sítí a účasti domácností v těchto sítích;

10. domnívá se, že zavedení povinné dostupnosti širokopásmového připojení nebude automaticky znamenat zavádění nových služeb; vyzývá proto Komisi a členské státy, aby posílily opatření na podporu poptávky a zavádění nových služeb, spíše než aby pouze zajišťovaly připojení; domnívá se dále, že povinnosti univerzální služby by se případně mohly, nejspíše jakožto střednědobý cíl, stát dodatečnou pobídkou pro rozvoj širokopásmového připojení, ale že by cílů univerzálního širokopásmové připojení měly dosáhnout vhodně navržené vnitrostátní programy;
11. domnívá se, že účinná politika rádiového spektra, která umožní harmonizované využití „digitální dividendy“, a nařízení podporující investice jsou také významným nástrojem pro navýšení úrovně širokopásmového pokrytí;
12. vyzývá Komisi, aby dokončila probíhající posouzení dopadů a poskytla tvůrcům právních předpisů spolehlivé údaje o stávajícím zavádění, očekávané poptávce a zdokonalování povinností univerzální služby prostřednictvím širokopásmového připojení a na závěr, aby dokončila analýzu mechanismu financování, který bude pro členské státy, spotřebitele a podniky nejúčinnější, aby bylo možné rozšiřovat povinnosti univerzální služby a zároveň se vyvarovat neúčinných nákladů a nadbytečného zatížení;
13. vyzývá Komisi, aby souběžně a ve spolupráci s vnitrostátními regulačními orgány pečlivě monitorovala trhy, aby se zajistilo, že ty členské státy, které jsou již schopny nebo si přejí plnit povinnosti univerzální služby v celém rozsahu širokopásmových technologií a rychlostí širokopásmového připojení, tak mohly činit v případě selhání trhu, aniž by tím způsobovaly narušení trhu;
14. vítá rozhodnutí Komise provést důkladnou studii poskytování internetových služeb na základě zveřejnění čtvrté hodnotící zprávy o spotřebitelských trzích;
15. vyzývá Komisi a členské státy, aby s přispěním vnitrostátních regulačních orgánů přešetřily možnosti rovného uplatňování povinností veřejné služby, což by zaručilo přístupnost pro zranitelné skupiny, zejména osoby se zdravotním znevýhodněním, a to nejen představením zvláštních koncových zařízení a cenově dostupných sazeb, ale také prostřednictvím dostupnosti odpovídajících informací a skutečnou možností volby spotřebitelů, pokud jde o dostupné služby a poprodejní služby;
16. domnívá se však, že základní ustanovení o financování univerzální služby, které zajistí, že bude spravována nediskriminačně a transparentně, by mělo v právních předpisech EU zůstat zachováno a že by mělo být rozšířeno, tak aby se vztahovalo i na povinnosti týkající se datových a hlasových služeb;

Evropská linka tísňového volání 112

17. zdůrazňuje, že linka 112 může přispět k záchraně života a zvyšuje ochranu občanů EU, protože slouží jako významný podpůrný systém pro občany a spotřebitele žijící v rámci jednotného trhu; zdůrazňuje význam, jež má zajištění hladkého fungování čísla 112 v celé Unii; domnívá se, že Komise by měla zajistit, aby k této službě měly přístup všechny članky společnosti, včetně osob se zdravotním postižením (poškození sluchu, vady řeči atd.) a dalších zranitelných skupin;

18. lituje, že evropská linka tísňového volání 112 zdaleka nevyužívá svého plného potenciálu; v důsledku toho se domnívá, že je stále potřebné podniknout základní kroky s ohledem na její uznání mezi občany, přičemž je třeba zohlednit další otázky týkající se technologie a lepší koordinace;
19. poukazuje na skutečnost, že podle průzkumu Eurobarometru zveřejněného v únoru 2011 dokáže pouze 26 % občanů EU spontánně určit číslo 112 jako tísňovou linku v EU a konstatuje, že 58 % občanů EU stále nesouhlasí s tvrzením, že lidé v jejich zemi jsou dostatečně informováni o existenci linky tísňového volání 112¹;
20. naléhavě vyzývá Evropskou komisi, aby s podporou členských států společně posílily své úsilí, pokud jde o zvyšování informovanosti veřejnosti o existenci a používání linky 112, konkrétně prostřednictvím cílené a dalekosáhlé komunikační strategie, která se zaměřuje na obavy a otázky, které občané mají v souvislosti s fungováním systému;
21. vyzývá Komisi a členské státy, aby ještě zintenzívnily svou informační činnost a zajistily tak, že všichni občané EU i cestující budou znát číslo 112 jako „celoevropskou“ linku tísňového volání z médií, a to především tištěných a audiovizuálních, a aby organizovaly a podporovaly propagační činnost na zvýšení povědomí a akce pořádané každý rok dne 11. února, který byl vyhlášen Evropským dnem linky 112; zdůrazňuje, že by měla být věnována zvláštní pozornost praktickým informacím, které např. zdůrazní, že číslo 112 je evropská linka tísňového volání dostupná zdarma z pevných i mobilních telefonů po celé EU;
22. konstatuje, že mezi členskými státy existují značné rozdíly pokud jde o znalost evropského čísla tísňového volání 112, a vyzývá členské státy, aby si vzájemně vyměňovaly zkušenosti a osvědčené postupy, aby do roku 2020 alespoň 80 % občanů EU spontánně určilo číslo 112 jako linku tísňového volání, kterou lze použít k přivolání pohotovostních služeb po celé Evropské unii;
23. vyzývá členské státy, aby využívaly nejlepší místa pro šíření informací o lince tísňového volání 112, jejichž prostřednictvím lze oslovit velké množství domácností, zejména lékařské ordinace a lékárny, nemocnice a kliniky, vzdělávací zařízení jako jsou školy a univerzity, a dále i letiště, přístavy a vlaková nádraží; linka 112 je totiž obzvláště užitečná pro cestující a informační portály vnitrostátních tísňových služeb;
24. vyzývá Komisi a členské státy, aby číslo 112 rovněž propagovaly jako „celoevropskou“ linku tísňového volání v prostředí internetu a v rádiu, což jsou dvě média, která nejčastěji sledují mladí lidé a lidé, kteří často cestují; zdůrazňuje, že pouze 16 % lidí, kteří znají číslo 112, se o něm dozvěděli z rádia a pouze 11 % z internetu;
25. vyzývá členské státy, aby zajistily, že číslo 112 bude umístěno především na všech pohotovostních vozidlech včetně policie, vozidel záchranné služby, požárních vozidel

¹ Evropská linka tísňového volání 112, bleskový průzkum Eurobarometru, Evropská komise 2011, http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/report_2011.pdf

a vozů dalších služeb;

26. poznamenává však, že v členských státech existují tradiční čísla tísňového volání, a zdůrazňuje, že v případech, kdy je vůle tato čísla zachovat, je nezbytné, aby nebylo narušováno povědomí o tom, jaké číslo vytočit, nebo aby v tom nebyl vytvářen zmatek;
27. lituje toho, že členské státy zatím nezajistily poskytování včasných, přesných a spolehlivých informací o místě pro službu linky 112; vyzývá Komisi, aby v úzké spolupráci s členskými státy co nejdříve podstatně zlepšila přesnost a spolehlivost informací o místě volajícího na základě nových předpisů EU v oblasti telekomunikací a modernizovala technologii s konečným cílem automatické lokalizace pro všechna volání na číslo 112, včetně zákazníků využívajících roaming, během několika sekund, aby dispečerům a reagujícím službám byly poskytovány tyto klíčové informace, a jejich služby proto měly pro občany smysl; vyzývá Komisi, aby se zasadila o přijetí opatření proti členským státům, které své povinnosti v této oblasti neplní;
28. vyžaduje, aby členské státy a Komise zavedly opatření, která zlepší přístup k financování a k podpoře výzkumných projektů pro zajištění vývoje co nejlepších technologií identifikace místa volajícího, a to i prostřednictvím internetového hlasového protokolu (VoIP), a v souladu s tím podporuje rozvoj nové generace standardů a předpisů; žádá, aby prostředky z programu na podporu politiky informačních a komunikačních technologií vyčleněných v rozpočtu EU pro rok 2009, 2010 a 2011 byly přidělovány na podporu testování a zavádění inovativních služeb (založených na internetovém hlasovém protokolu VoIP a IP přístupu k lince 112), které lze uvést do praxe prostřednictvím na síti nezávislých aplikací, před zavedením systému nové generace linky 112 v EU; vyzývá dále Komisi, aby prověřila zavádění aplikací nové generace linky 112, jako je posílání textových zpráv, videopřenosy a komunikace prostřednictvím sociálních sítí, a aby prověřila to, jak tyto aplikace, které jsou v současné době občanům dostupné, mohou být zapojeny do systému komunikace v nouzové situaci s cílem zlepšit přístup k lince 112, a aby dále podpořila reakci při mimořádných událostech iniciovanou ze strany občanů;
29. domnívá se, že systém eCall by měl být zaveden jakožto povinná služba a prostřednictvím právních předpisů;
30. zdůrazňuje význam lepší koordinace mezi tísňovými službami jak na vnitrostátní, tak přeshraniční úrovni v rámci Evropské unie, aby bylo možné dosáhnout nejvyšší úrovně účinnosti, a v tomto smyslu vyzývá Komisi, aby podporovala administrativní kroky, jež povedou k prozkoumání způsobů, jak zlepšit interoperabilitu systémů, a ve spolupráci s členskými státy tyto kroky koordinovala;
31. vyzývá Komisi, aby v úzké spolupráci s členskými státy co nejdříve stanovila požadavky na spolehlivost a kvalitu pro celý řetězec služby linky 112 a aby zavedla indikátory výsledků a pokyny týkající se kvality služby 112, jak ji vnímají občané, s přihlédnutím k potřebě přístupu, interoperability tísňových služeb, mnohojazyčnosti a včasných a kvalitních zásahů tísňových služeb;
32. s cílem zvýšit efektivitu služby tísňového volání 112 v EU doporučuje, aby docházelo k výměně osvědčených postupů mezi vnitrostátními regulačními agenturami, tísňovými službami a organizacemi občanské společnosti členských států, přičemž tato spolupráce

by měla být rozšířena i na organizace kandidátských zemí pro vstup do EU a sousedních zemí; za tímto účelem navrhuje vytvoření sítě odborníků; doporučuje zejména výměnu osvědčených postupů mezi členskými státy, co se týče zpracování volání na linku 112, například školení operátorů, využívání jediného operátora, který vyřizuje hovor, a vyžívání online a tlumočnických služeb, které mohou pomoci osobám, jež nemluví jazykem země, v níž používají tísňové služby;

33. vyzývá členské státy, aby použily všechny potřebné prostředky a snížily počet neúspěšných pokusů o tísňové volání, zkrátily dobu potřebnou na spojení hovoru a odpověď, snížily počet falešných telefonátů; vyzývá členské státy, aby si vyměňovaly osvědčené postupy týkající se blokování telefonátů z mobilních telefonů bez SIM karty;
34. zdůrazňuje nutnost zaručit dostupnost linky 112 pro osoby s různými druhy zdravotního postižení a zranitelné skupiny a naléhavě vyzývá ke standardizaci dostupnosti linky 112 především pro tyto osoby; k tomu lze využít speciální koncová zařízení pro uživatele se sluchovým, respektive se zrakovým postižením, textové služby, respektive služby ve znakovém jazyce, nebo zajištění dalších speciálních zařízení; vyzývá rovněž Komisi a členské státy, aby se ve větší míře snažily zvyšovat povědomí těchto osob o čísle 112 prostřednictvím sdělovacích prostředků odpovídajících jejich potřebám;
35. vyzývá Komisi, aby provedla studii týkající se aktuálních výsledků služeb poskytovaných linkou 112, spolupráce mezi příslušnými orgány, jejímž cílem je zlepšování této služby a dosavadních jednotlivých opatření ze strany členských států; vyzývá dále Komisi, aby zvážila možnost rozšíření služby 112 z hlasových volání na textové zprávy, aby zpráva ve formátu „112“ spustila reakci tísňových služeb;
36. vyzývá Komisi, aby nechala nezávislými orgány nejpozději do konce roku 2012 zvážit skutečný stav využívání linky 112 napříč EU, jak jej vnímají občané, a aby zhodnotila zejména dostupnost, interoperabilitu a časy zásahů. v tomto ohledu rovněž vyzývá Komisi, aby ve stejné lhůtě poskytla přehled právně závazných a prakticky zavedených dob nouzových zásahů v EU a aby rozšířila studii dopadů připravovanou v rámci fungování systému eCall na lidské a finanční důsledky fungování linky 112;
37. vyzývá Komisi a členské státy, za předpokladu, že potřebná technologie již existuje, k podpoře zavedení „systému zpětného volání linky 112“, tj. systému fungujícího napříč celou EU, univerzálního, mnohojazyčného, dostupného, zjednodušeného a efektivního propojeného systému pro varování a upozorňování občanů v případě bezprostředně hrožících nebo šířících se závažných přírodních a/nebo člověkem způsobených mimořádných událostí a všech druhů katastrof; domnívá se, že takový systém by měl být zaveden bez omezování ochrany soukromí a ve spojení s vhodnými informačními a osvětovými kampaněmi určenými občanům;
38. vyzývá Komisi, aby vyhodnotila budoucí proveditelnost služby 116, která by byla podobná lince 112 a sloužila by občanům ve stavu emocionální tísně, trpícím depresí či jinými poruchami duševního zdraví;
39. pověřuje svého předsedu, aby předal toto usnesení Radě, Komisi a vládám a parlamentům členských států.

VYSVĚTLUJÍCÍ PROHLÁŠENÍ

CÍL ZPRÁVY

Cílem zprávy je posoudit nejnovější vývoj, který se pojí na základní pojetí univerzální služby, jak je zakotvena ve směrnici o univerzální službě, a v souvislosti s novými vývojovými trendy, včetně univerzálního přístupu k širokopásmovému připojení, koordinace přístupů a jejího financování, přičemž je třeba zohlednit zvláštní potřeby zranitelných osob a spotřebitelů se zdravotním postižením. Zpráva se rovněž zaměřuje na jednotnou evropskou linku tísňového volání 112, která byla zavedena, aby občanům umožňovala volat na linku tísňových služeb odkudkoli v EU prostřednictvím jediného a identického čísla.

SOUVISLOSTI

Směrnice o univerzální službě

Liberalizaci v odvětví telekomunikací na konci 90. let doprovázely předpisy o univerzální službě, která má působit jako záchranná síť tam, kde samotný trh nedokáže zajistit základní služby. Cílem bylo předcházet sociálnímu vyloučení zajištěním toho, aby měli občané ve venkovských a odlehlých oblastech nebo nízkopříjmové domácnosti přístup k základním a zásadním telekomunikačním službám za přijatelné ceny.

Směrnice 2002/22/ES vymezuje minimální soubor služeb specifikované kvality, ke kterému mají přístup koncoví uživatelé za dostupnou cenu s ohledem na zvláštní vnitrostátní podmínky bez narušování hospodářské soutěže. Tato směrnice také stanoví povinnosti týkající se poskytování určitých povinných služeb. Stávající právní předpisy EU vyžadují, aby členské státy občanům zajistily připojení k veřejné telefonní síti v pevném místě a přístup k veřejným telefonním službám pro hlasovou a datovou komunikaci s funkčním přístupem k internetu. Směrnice také vyžaduje, aby členské státy spotřebitelům zajistily přístup k informačním službám o účastnických číslech a účastnickým seznamům, veřejným telefonním automatům a zvláštním opatřením pro zdravotně postižené osoby.

Členské státy mohou určit jeden nebo více podniků, které budou zajišťovat nákladově efektivní poskytování univerzální služby na celém území daného státu nebo v jeho části. Toto určení musí být provedeno na základě účinného, objektivního, transparentního a nediskriminačního mechanismu. Pokud jde o financování povinností univerzální služby, členské státy mohou rozhodnout o zavedení mechanismu kompenzace souboru stanovených nákladů, jenž vznikly podnikům, a to na základě transparentních podmínek z veřejných fondů, a/nebo mechanismu pro sdílení čistých nákladů na povinnosti univerzální služby mezi poskytovateli sítí a služeb elektronických komunikací.

Komise přezkoumává oblast působnosti směrnice o univerzální službě každé tři roky. Přezkum z roku 2009, který bude uplatnitelný od 25. května 2011, zavedl mimo jiné nové „ustanovení o svobodě internetu“, které stanoví, že jakákoli opatření přijatá členskými státy v oblasti přístupu k službám a aplikacím nebo jejich užívání prostřednictvím telekomunikačních sítí musí respektovat základní práva a svobody občanů.

Směrnice o univerzální službě stanoví důvody, na jejichž základě je její pravidelné přezkoumávání nezbytné. Ve své příloze V konkrétně uvádí, že:

„Při posuzování, zda se má rozsah povinností univerzální služby změnit nebo znovu definovat, musí vzít Komise v úvahu tato hlediska:

- zda jsou určité služby dostupné většině spotřebitelů a jí využívané a zda jejich nedostupnost nebo nevyužívání menšinou spotřebitelů nevede ke společenskému vyloučení
- zda dostupnost a využívání určitých služeb přináší obecný prospěch všem spotřebitelům, takže je veřejný zásah oprávněný v případech, kdy nejsou určité služby poskytovány veřejnosti za běžných obchodních podmínek.“

Veřejná konzultace o univerzální službě

V březnu 2010 Evropská komise zahájila veřejnou konzultaci ohledně toho, jak nejlépe zajistit, aby byly základní telekomunikační služby dostupné pro všechny občany EU. Cílem konzultace bylo posoudit, zda je nutné přizpůsobit stávající předpisy a definice digitálnímu věku, a zejména zda by měly být rozšířeny tak, aby zahrnovaly širokopásmové připojení. Konzultace se zabývala také rovnováhou mezi koordinovanou celoevropskou reakcí a potřebou vnitrostátní pružnosti a dále financováním univerzální služby (příspěvek telekomunikačního odvětví na zajištění univerzálního širokopásmového pokrytí nebo veřejná intervence).

Aniž by byl znevažován význam digitální éry, která se rozvíjí, a s důvěrou v prosazování všech politik, jež podporují lepší přizpůsobení občanů požadavkům současné doby, se zpravodajka domnívá, že je nutné jednat opatrně a neuvalovat na občany další zátěž namísto jejich podpory.

Otázky týkající se širokopásmového připojení: podpora investic a online služeb

Strategie Evropa 2020 zdůraznila význam zavádění širokopásmového připojení jako podporu sociálního začlenění a konkurenceschopnosti v EU. Tato strategie znovu potvrdila cíl vybavit základním širokopásmovým připojením všechny obyvatele Evropy do roku 2013 a snaží se zajistit, aby do roku 2020 měli všichni Evropané přístup k výrazně rychlejšímu internetu (nad 30 Mb/s) a nejméně polovina evropských domácností měla internetové připojení rychlejší než 100 Mb/s.

Pro dosažení těchto cílů Digitální agenda pro Evropu vyžaduje, aby byla vytvořena komplexní politika založená na kombinaci technologií. Konkrétněji digitální agenda stanoví sedm prioritních oblastí: vytvoření jednotného digitálního trhu, větší interoperabilita, posílení důvěry v internet a jeho bezpečnosti, přístup k mnohem rychlejšímu internetu, větší investice do výzkumu a vývoje, posilování digitální gramotnosti, dovedností a začlenění a používání informačních a komunikačních technologií při řešení problémů, před nimiž společnost stojí, jako je například změna klimatu nebo stárnutí obyvatelstva.

V tomto rámci Evropská komise přijala v září 2010 tři doplňující opatření na usnadnění šíření a zavedení rychlého a superrychlého širokopásmového připojení: i) doporučení Komise o regulovaném přístupu k přístupovým sítím nové generace, ii) návrh rozhodnutí o vytvoření prvního programu politiky rádiového spektra (mimo jiné na zajištění toho, aby bylo spektrum

dostupné pro bezdrátové širokopásmové připojení) a iii) sdělení o širokopásmovém připojení, které navrhuje, jak nelépe prosazovat veřejné a soukromé investování do rychlých a superrychlých sítí.

Co se týče širokopásmového připojení, sdělení vyzývá členské státy EU, aby zavedly operační plány širokopásmové infrastruktury pro rychlé a superrychlé sítě, které budou obsahovat konkrétní prováděcí opatření, stanoví pokyny pro snižování investičních nákladů a uvádí, jakým způsobem mohou veřejné orgány podporovat investice do širokopásmového připojení, včetně lepšího využívání fondů EU. Dále jsou ve sdělení představeny plány Evropské komise a Evropské investiční banky na předložení nových finančních nástrojů určených k podpoře širokopásmových sítí.

Ačkoli by členské státy, které úspěšně využívají vyspělé technologie, měly být příkladem využívání osvědčených postupů, je nezbytné zohlednit specifika každého členského státu z hlediska zeměpisné morfologie, jež se přímo vztahují k rozvoji elektronických technologií nebo k finanční situaci členských států, aby jim umožnily nezbytnou pružnost pro uplatňování nejvhodnějších předpisů. Součinnost, která může zajistit nejlepší uplatňování nových technologií, by měla být vítána a prosazována.

Jednotná evropská linka tísňového volání 112

Jednotná evropská linka tísňového volání, číslo 112, byla zřízena v roce 1991 na základě rozhodnutí Rady ministrů EU a zabývá se jí rovněž směrnice o univerzální službě (článek 26), která po přezkumu z roku 2009 (telekomunikační balíček), nyní stanoví:

- přístup ke všem telekomunikačním službám, jejichž prostřednictvím se uskutečňují volání na čísla národních číslovacích plánů
- lepší přístup k tísňovým službám pro zdravotně postižené osoby
- zodpovězení a vyřízení volání na národní čísla tísňového volání a neodkazuje na technické možnosti
- posílení povinnosti poskytovat informace o místě volajícího a posílení kritérií přesnosti a spolehlivosti
- informovanost specificky zaměřenou na cestující.

Evropský parlament a mnoho zainteresovaných stran opakovaně zdůraznilo nutnost zvyšování informovanosti o lince 112 a nízkou kvalitu služeb, které byly doposud občanům poskytnuty prostřednictvím linky 112.

Zpravodajka se domnívá, že je nezbytné zajistit lince 112 podporu, jakou si zaslouží, aby do životů občanů přinášela co největší užitek, jinak dojde k situaci, že tato linka pozbude své užitečnosti.

Hodnotící zpráva o spotřebitelských trzích

Poslední vydání hodnotící zprávy o spotřebitelských trzích ukazuje, že telekomunikační trh se na úrovni EU nachází mezi odvětvími s nejhorsími výsledky: mezi 50 zkoumanými trhy zaujímá oblast pevné telefonní sítě 41. místo, mobilní telefonní sítě 44. místo a oblast poskytování internetových služeb 48. místo.

Telekomunikační služby patří zejména mezi trhy, v jejichž případě je pro spotřebitele nejobtížnější srovnávat nabídky, které se setkaly v největším množství problémů a které byly předmětem největšího počtu stížností. Služby spojené s přístupem k internetu rovněž vykazují v celé EU mnohem větší cenové rozdíly. Poskytování internetových služeb je v současnosti z obecného hlediska třetím trhem s nejhorším umístěním a trhem, na němž se největší procentní podíl spotřebitelů setkal s problémy, a kde se ceny v celé EU velmi liší.

Zpravodajka proto vítá rozhodnutí Komise provést důkladnou studii poskytování internetových služeb na základě zveřejnění čtvrté hodnotící zprávy o spotřebitelských trzích.

24. 5. 2011

STANOVISKO VÝBORU PRO ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ, VEŘEJNÉ ZDRAVÍ A BEZPEČNOST POTRAVIN

pro Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů

k všeobecným službám a lince tísňového volání 112
(2010/2274(INI))

Navrhovatel (*): José Manuel Fernandes

(*) Postup s přidruženým výborem – článek 50 jednacího řádu

NÁVRHY

Výbor pro životní prostředí, veřejné zdraví a bezpečnost potravin vyzývá Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů jako příslušný výbor, aby do svého návrhu usnesení začlenil tyto návrhy:

1. poukazuje na skutečnost, že podle průzkumu Eurobarometru zveřejněného v únoru 2011 dokáže pouze 26 % občanů EU spontánně určit číslo 112 jako tísňovou linku v EU a konstatuje, že 58 % občanů EU stále nesouhlasí s tvrzením, že lidé v jejich zemi jsou dostatečně informováni o existenci linky tísňového volání 112¹;
2. vyzývá Komisi a členské státy, aby ještě zintenzívnily svou informační činnost a zajistily tak, že všichni občané EU i cestující budou z mediálních informačních kampaní, především pak z tisku a audiovizuálních médií, znát číslo 112 jako „celoevropskou“ linku tísňového volání, a aby organizovaly a podporovaly propagační činnosti zaměřené na zvyšování povědomí, zejména ve vzdělávacích institucích a na univerzitách, a akce pořádané každý rok dne 11. února, který byl vyhlášen Evropským dnem linky 112; zvláštní pozornost by měla být věnována praktickým informacím, které např. zdůrazní, že číslo 112 je evropská linka tísňového volání, jež je dostupná zdarma z pevných

¹ Evropská linka tísňového volání 112, bleskový průzkum Eurobarometru, Evropská komise 2011, http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/report_2011.pdf

i mobilních telefonů po celé EU;

3. vyzývá členské státy, aby zajistily, že číslo 112 bude umístěno především na všech pohotovostních vozidlech včetně policie, vozidel záchranné služby, požárních vozidel a vozů dalších služeb;
4. vyzývá Komisi a členské státy, aby číslo 112 rovněž propagovaly jako “celoevropskou” linku tísňového volání v prostředí internetu a v rádiu, což jsou dvě média, která nejčastěji sledují mladí lidé a lidé, kteří často cestují; zdůrazňuje, že pouze 16 % lidí, kteří znají číslo 112, se o něm dozvěděli z rádia a pouze 11 % z internetu;
5. konstatuje, že mezi členskými státy existují značné rozdíly, pokud jde o znalost evropského čísla tísňového volání 112, a vyzývá členské státy, aby si vzájemně vyměňovaly zkušenosti a osvědčené postupy, aby do roku 2020 alespoň 80 % občanů EU spontánně určilo číslo 112 jako linku tísňového volání, kterou lze použít k přivolání pohotovostních služeb po celé Evropské unii;
6. vyzývá členské státy, aby použily všechny nezbytné prostředky a snížily počet neúspěšných pokusů o tísňové volání, zkrátily dobu potřebnou na spojení hovoru a odpověď, snížily počet falešných telefonátů a zlepšily poskytování informací o poloze volajícího; vyzývá členské státy, aby si vyměňovaly osvědčené postupy týkající se blokování telefonátů z mobilních telefonů bez SIM karty;
7. zdůrazňuje potřebu zlepšit přístup k všeobecné pohotovostní službě pomocí nových elektronických komunikačních technologií a širokopásmových služeb;
8. vyzývá členské státy, aby zlepšily přístup k tísňovému volání pro zdravotně postižené, starší osoby a zranitelné skupiny a aby ve spojitosti se zvýšenou mobilitou občanů EU posílily účinné vyřizování tísňového volání v cizích jazycích;
9. vyzývá členské státy a Komisi, aby přijaly nezbytná opatření a usnadnily přístup zvláště skupin zranitelných osob, jako jsou lidé s poruchami sluchu, k všeobecné pohotovostní službě pomocí alternativ k hlasovým službám, jako jsou textové zprávy, email nebo fax;
10. vyzývá Komisi, aby v úzké spolupráci s členskými státy stanovila klíčové ukazatele kvality služeb poskytovaných na lince 112 a pokyny k nim, přičemž bude zohledněna potřeba dostupnosti, propojenosti pohotovostních služeb, mnohojazyčnosti a včasného a kvalitního zásahu pohotovostních služeb; vyzývá Komisi, aby zajistila řádné provádění požadavků kladených na linku tísňového volání 112;
11. vyzývá Komisi, aby určila nezávislé orgány, které provedou hodnocení služeb a nejpozději do konce roku 2012 podají zprávu o skutečném stavu zavedení linky 112 po celé EU z pohledu zkušeností občanů; v tomto ohledu rovněž vyzývá Komisi, aby ve stejné lhůtě poskytla přehled právně závazných a prakticky zavedených dob nouzových zásahů v EU a aby rozšířila studii dopadů připravovanou v rámci fungování systému eCall na lidské a finanční důsledky fungování linky 112;
12. vyzývá Komisi, aby vytvořila akční plán, který podpoří sdílení zkušeností a výměnu

osvědčených postupů mezi pohotovostními službami v EU prostřednictvím zavedení sítě odborníků, která se zaměří na pravidelné výměny informací v rámci schůzí a diskusních platforem a na návštěvy ve zprostředkovatelských telefonních střediscích a společné vzdělávací programy, do kterých budou zapojeny vnitrostátní regulační agentury, pohotovostní služby a organizace občanské společnosti; tento plán by měl rovněž podpořit zavádění linky 112 v kandidátských a sousedících zemích EU;

13. vyzývá Komisi a členské státy, aby co nejdříve, ale nejpozději do konce tohoto legislativního období, podnikly vhodné kroky s cílem zavést do oblasti působnosti všeobecné služby vytvoření a udržování celoevropské, mnohojazyčné, všem přístupné a účinné služby „linky 112 v opačném směru“, tedy systému včasného varování občanů využívajících telekomunikační služby v případě bezprostředně hrozících či blížících se stavů nouze či katastrof v EU;
14. vyzývá Komisi, aby vyhodnotila budoucí proveditelnost služby 116, která bude podobná lince 112 a bude sloužit občanům ve stavu emocionální tísně, trpícím depresí či jinými poruchami duševního zdraví.

VÝSLEDEK KONEČNÉHO HLASOVÁNÍ VE VÝBORU

Datum přijetí	24.5.2011
Výsledek konečného hlasování	+: 56 -: 1 0: 0
Členové přítomní při konečném hlasování	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 Kraahmer, 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 Seeber, Theodoros Skylakakis, Bogusław Sonik, Salvatore Tatarella, Åsa Westlund, Sabine Wils, Marina Yannakoudakis
Náhradníci přítomní při konečném hlasování	José Manuel Fernandes, Matthias Groote, Riikka Manner, Marit Paulsen, Rovana Plumb, Marianne Thyssen, Michail Tremopoulos, Marita Ulvskog, Vladimir Urutchev, Anna Záborská

VÝSLEDEK KONEČNÉHO HLASOVÁNÍ VE VÝBORU

Datum přijetí	25.5.2011
Výsledek konečného hlasování	+ : 33 - : 0 0 : 1
Členové přítomní při konečném hlasování	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
Náhradník(ci) přítomný(i) při konečném hlasování	Regina Bastos, Cornelis de Jong, Constance Le Grip, Morten Løkkegaard, Sylvana Rapti