



PARLAMENT EUROPEJSKI

2009 - 2014

Dokument z posiedzenia

A7-0220/2011

1.6.2011

SPRAWOZDANIE

w sprawie usługi powszechnej i numeru alarmowego 112
(2010/2274(INI))

Komisja Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów

Sprawozdawczyni: Sylvana Rapti

Sprawozdawca komisji opiniodawczej (*): José Manuel Fernandes, Komisja
Ochrony Środowiska Naturalnego, Zdrowia Publicznego i Bezpieczeństwa
Żywności

(*): Procedura obejmująca zaangażowane komisje – art. 50 Regulaminu

SPIS TREŚCI

	Strona
PROJEKT REZOLUCJI PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO	3
UZASADNIENIE	13
OPINIA KOMISJI OCHRONY ŚRODOWISKA NATURALNEGO, ZDROWIA PUBLICZNEGO I BEZPIECZEŃSTWA ŻYWNOŚCI (*)	17
WYNIK GŁOSOWANIA KOŃCOWEGO W KOMISJI	21

(*) Procedura obejmująca zaangażowane komisje – art. 50 Regulaminu

PROJEKT REZOLUCJI PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO

w sprawie usługi powszechnej i numeru alarmowego 112 (2010/2274 (INI))

Parlament Europejski,

- uwzględniając dyrektywę 2002/22/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników (dyrektywa o usłudze powszechnej)¹,
- uwzględniając rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów²,
- uwzględniając dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/136/WE z dnia 25 listopada 2009 r. zmieniającą dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, dyrektywę 2002/58/WE dotyczącą przetwarzania danych osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów³,
- uwzględniając dyrektywę 2002/21/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie wspólnych ram regulacyjnych sieci i usług łączności elektronicznej (dyrektywa ramowa)⁴,
- uwzględniając dyrektywę 2002/19/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie dostępu do sieci łączności elektronicznej i urządzeń towarzyszących oraz wzajemnych połączeń (dyrektywa o dostępie)⁵,
- uwzględniając dyrektywę 2002/20/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie zezwoleń na udostępnienie sieci i usług łączności elektronicznej⁶,
- uwzględniając dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/140/WE z dnia 25 listopada 2009 r. zmieniającą dyrektywy 2002/21/WE w sprawie wspólnych ram regulacyjnych sieci i usług łączności elektronicznej, 2002/19/WE w sprawie dostępu do sieci i usług łączności elektronicznej oraz wzajemnych połączeń oraz 2002/20/WE w sprawie zezwoleń na udostępnienie sieci i usług łączności elektronicznej⁷,
- uwzględniając rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1211/2009

¹ Dz.U. L 108 z 24.4.2002, s. 51.

² Dz.U. L 364 z 9.12.2004, s. 1.

³ Dz.U. L 337 z 18.12.2009, s. 11.

⁴ Dz.U. L 108 z 24.4.2002, s. 33.

⁵ Dz.U. L 108 z 24.4.2002, s. 7.

⁶ Dz.U. L 108 z 24.4.2002, s. 21.

⁷ Dz.U. L 337 z 18.12.2009, s. 37.

z dnia 25 listopada 2009 r. ustanawiające Organ Europejskich Regulatorów Łączności Elektronicznej (BEREC) oraz Urząd¹,

- uwzględniając dyrektywę 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 lipca 2002 r. dotyczącą przetwarzania danych osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej²,
- uwzględniając konsultacje publiczne rozpoczęte w dniu 2 marca 2010 r. przez Komisję na temat przyszłych zasad usługi powszechnej w obszarze usług i sieci łączności elektronicznej,
- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 20 września 2010 r. zatytułowany „Internet szerokopasmowy w Europie: inwestycje na rzecz rozwoju opartego na technologiach szerokopasmowych” (COM(2010) 472),
- uwzględniając wniosek Komisji dotyczący decyzji Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie utworzenia pierwszego programu dotyczącego polityki w zakresie widma radiowego (COM(2010)0471),
- uwzględniając zalecenie Komisji z dnia 20 września 2010 r. w sprawie regulowanego dostępu do sieci dostępu następnej generacji,
- uwzględniając dokument roboczy Komitetu ds. Łączności Komisji Europejskiej pt. „Dostęp szerokopasmowy w UE: sytuacja na dzień 1 lipca 2010 r.”,
- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 25 sierpnia 2010 r. zatytułowany „Sprawozdanie okresowe na temat jednolitego europejskiego rynku łączności elektronicznej w 2009 r. (sprawozdanie nr 15) SEC(2010)630” (COM(2010)0253),
- uwzględniając czwartą edycję „Tablicy wyników dla rynków konsumenckich – wykorzystanie rynków na rzecz konsumentów”, opublikowaną w październiku 2010 r.,
- uwzględniając decyzję Rady 91/396/EWG z dnia 29 lipca 1991 r. w sprawie wprowadzenia jednego europejskiego numeru alarmowego³,
- uwzględniając zalecenie Komisji w sprawie przetwarzania informacji o miejscu przebywania osoby wywołującej w sieciach łączności elektronicznej na potrzeby usług powiadamiania o wypadkach z informacją o lokalizacji,
- uwzględniając rozporządzenie (WE) nr 717/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 czerwca 2007 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach telefonii ruchomej wewnątrz Wspólnoty oraz zmieniające dyrektywę 2002/21/WE⁴,
- uwzględniając Konwencję Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych ratyfikowaną przez UE w dniu 23 grudnia 2010 r.,

¹ Dz.U. L 337 z 18.12.2009, s. 1.

² Dz.U. L 201 z 31.7.2002, s. 37.

³ Dz.U. L 217 z 6.8.1991, s. 31.

⁴ Dz.U. L 171 z 29.6.2007, s. 32.

- uwzględniając Kartę praw podstawowych Unii Europejskiej, a zwłaszcza jej art. 2 (prawo do życia), art. 3 (prawo człowieka do integralności), art. 6 (prawo do wolności i bezpieczeństwa osobistego), art. 26 (integracja osób niepełnosprawnych) oraz art. 35 (prawo do ochrony zdrowia),
 - uwzględniając badanie zatytułowane „Europejski numer alarmowy 112” (Eurobarometr, badanie błyskawiczne 314),
 - uwzględniając dokument roboczy Komitetu ds. Łączności Komisji Europejskiej pt. „Wprowadzenie europejskiego numeru alarmowego 112 – wyniki czwartej rundy gromadzenia danych” (10 lutego 2011 r.),
 - uwzględniając swoje oświadczenie z dnia 25 września 2007 r. w sprawie wspólnego europejskiego numeru alarmowego 112¹,
 - uwzględniając art. 48 Regulaminu PE,
 - uwzględniając sprawozdanie Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów oraz opinię Komisji Ochrony Środowiska Naturalnego, Zdrowia Publicznego i Bezpieczeństwa Żywności (A7-0220/2011),
- A. mając na uwadze, że dyrektywa o usłudze powszechnej zapobiega wykluczeniu społecznemu, gdyż dba o to, aby obywatele na obszarach wiejskich i oddalonych lub gospodarstwa domowe o niskim dochodzie miały dostęp do podstawowych i niezbędnych usług telekomunikacyjnych po korzystnych cenach,
- B. mając na uwadze, że należy położyć szczególny nacisk na dotarcie do grup narażonych na zagrożenia oraz że w każdych okolicznościach należy wdrażać skuteczne środki specjalne na rzecz integracji społecznej tych grup oraz zapewnienia im dostępu do usług na takim samym poziomie jak reszcie obywateli,
- C. mając na uwadze, że rozwój technologii, a zwłaszcza przystępnej cenowo telefonii komórkowej, przyczynia się do zapewnienia większości obywateli dostępu do podstawowych usług telekomunikacyjnych,
- D. mając na uwadze, że usługę powszechną definiuje się jako „minimalny zestaw usług określonej jakości, do których dostęp mają wszyscy użytkownicy końcowi po cenie przystępnej w świetle konkretnych warunków krajowych, bez zakłócania konkurencji”,
- E. mając na uwadze, że usługa powszechna powinna zapewniać wszystkim obywatelom dostęp do usług niezbędnych do uczestnictwa w społeczeństwie, kiedy same siły rynkowe nie wystarczają do realizacji tego celu,
- F. mając na uwadze, że jednym z kluczowych wskaźników realizacji agendy cyfrowej jest zapewnienie do roku 2013 podstawowego dostępu do łączności szerokopasmowych wszystkim obywatelom UE; mając jednocześnie na uwadze, że tam, gdzie łączność szerokopasmowa są już dostępne, średni popyt wynosi około 50% gospodarstw

¹ Dz.U. C 219 E z 28.8.2008, s. 92.

domowych,

- G. mając na uwadze, że wciąż niemożliwa jest ocena wdrożenia zmienionej dyrektywy w sprawie usługi powszechnej i praw użytkowników, ponieważ ostateczny termin transpozycji upływa 25 maja 2011 r., a trzyletni okres wymagany przed dokonaniem oceny poprawnego i całościowego wdrożenia wszystkich przepisów dyrektywy dopiero się rozpoczął,
- H. mając na uwadze, że chociaż istniejące prawodawstwo przynosi pozytywne rezultaty dla obywateli, nie jest ono celem samym w sobie i konieczna jest również maksymalizacja korzyści płynących z nowych instrumentów poprzez ciągłe monitorowanie przez państwa członkowskie, jak również działania służące poprawie jakości, kompletności i widoczności informacji,
- I. mając na uwadze, że wspólnego rynku nigdy nie można rzeczywiście uznać za kompletny i należy go zawsze poddawać ponownej ocenie, aby uwzględnić gwarancje ochrony socjalnej, potrzeby społeczne, postęp technologiczny i pojawianie się innowacyjnych rozwiązań; mając ponadto na uwadze, że środki wspierające wzrost i zatrudnienie mają kluczowe znaczenie dla zagwarantowania niezwłocznego urzeczywistnienia jednolitego rynku oraz jednolitego rynku cyfrowego, co przyniesie korzyści europejskim obywatelom, konsumentom i przedsiębiorstwom,
- J. mając na uwadze, że dążenie do postępu stanowi siłę napędową i sposób realizacji wizji i celów określonych przez prawodawców europejskich; mając na uwadze, że propozycje nowego prawodawstwa lub zmian w prawodawstwie muszą uwzględniać rzeczywiste doświadczenia i możliwości wdrożenia; mając na uwadze, że dostosowania legislacyjne muszą uzyskać wyraźne poparcie polityczne, podbudowane dodatkowo obiektywną oceną pod kątem kosztów i korzyści oraz czynników społeczno-gospodarczych, która stanowi czynnik decydujący,
- K. mając na uwadze, że europejski numer alarmowy 112, ustanowiony w roku 1991 na mocy decyzji Rady, zapewniający obywatelom dostęp do wszystkich służb ratunkowych (takich jak straż pożarna, policja, służby medyczne), jest jedynym numerem alarmowym, z jakiego można korzystać we wszystkich państwach członkowskich UE, a także mając na uwadze, że większość Europejczyków wciąż nie jest świadoma jego istnienia, a sytuacja ta nie uległa zmianie od 2000 r.,
- L. mając na uwadze, że oświadczenie pisemne (2007)0100 w sprawie systemu wczesnego ostrzegania obywateli w przypadku poważnych katastrof podpisane zostało przez 432 posłów do Parlamentu Europejskiego,
- M. mając na uwadze, że wciąż należy dołożyć starań na rzecz oceny i zapewnienia wysokiej jakości obsługi wywołań numeru 112, zarówno jeżeli chodzi o telekomunikację, jak i działania służb ratunkowych i ich koordynację, które to elementy zależą od wielu czynników, a także mając na uwadze, że nie przeprowadzono jeszcze całościowej, szczegółowej oceny faktycznego stanu realizacji usługi 112 w UE z punktu widzenia obywateli, zwłaszcza oceny dostępności, interoperacyjności i czasu interwencji,
- N. mając na uwadze, że kilka niedawnych katastrof pokazało, że wczesne ostrzeżenie i

alarmowanie obywateli w przypadku zbliżającej się bądź trwającej poważnej sytuacji nadzwyczajnej lub katastrofy jest konieczne w celu ograniczenia cierpienia i zagrożenia utraty życia,

Usługa powszechna w kontekście nowych wydarzeń

1. podkreśla znaczenie obowiązku świadczenia usługi powszechnej, który stanowi sieć bezpieczeństwa dla integracji społecznej w przypadku, gdy same siły rynkowe nie wystarczyły do zapewnienia obywatelom i przedsiębiorstwom podstawowych usług;
2. opowiada się za tym, aby w ramach dyrektywy w sprawie usługi powszechnej i praw użytkowników regularnie poddawano ponownej ocenie odpowiedniość istniejących przepisów prawnych UE dla usługi powszechnej w świetle rozwoju sytuacji społecznej, gospodarczej i technologicznej, aby określić i wprowadzić odpowiednie definicje, które odzwierciedlają zmieniające się faktyczne potrzeby i wymagania obywateli i przyczyniają się do poprawy jakości usług;
3. wzywa Komisję do wydania wytycznych dotyczących najlepszego sposobu wdrożenia i egzekwowania zmienionej dyrektywy o usłudze powszechnej, aby uniknąć zakłóceń na rynku, a jednocześnie umożliwić państwom członkowskim przyjęcie przepisów, które najlepiej odpowiadają sytuacji w ich krajach;
4. popiera zawarty w agendzie cyfrowej cel „szerokopasmowego dostępu dla wszystkich” i jest przekonany, że powszechny dostęp do łączy szerokopasmowych pomaga obywatelom i przedsiębiorstwom osiągnąć pełne korzyści z jednolitego rynku cyfrowego, szczególnie dzięki poprawie integracji społecznej, tworzeniu nowych możliwości dla przedsiębiorstw innowacyjnych pod względem społecznym i środowiskowym, zapewniających miejsca pracy, wzrost i większe możliwości dla handlu transgranicznego; w tym celu popiera promowanie umiejętności wykorzystywania technologii cyfrowych;
5. wzywa Komisję, aby w większym stopniu wspierała finansowo lokalne projekty umożliwiające dostępność łączy cyfrowych, jak również by wspomagała wszystkie te podmioty, które dzięki udostępnianiu połączeń w budynkach użyteczności publicznej z bezpłatnym dostępem do Internetu umożliwiają grupom narażonym na zagrożenia korzystanie z rozwiązań technologicznych;
6. podkreśla, że połączenie strategii politycznych i technologii (takich jak sieci kablowe, światłowodowe, komórkowe czy satelitarne) może przyczynić się do opracowania przez przedsiębiorstwa i organy publiczne nowych usług i aplikacji online, takich jak e-rządzenie, e-zdrowie i e-edukacja, napędzając popyt na szybsze łącza internetowe, sprawiając, że inwestycje w otwarte sieci szerokopasmowe będą bardziej opłacalne, a tym samym zachęcając do tworzenia partnerstw publiczno-prywatnych i rozwoju jednolitego rynku cyfrowego przy jednoczesnej poprawie sytuacji w zakresie integracji zmarginalizowanych obywateli;
7. podkreśla znaczenie unijnych przepisów dotyczących zamówień publicznych i sądzi, że w kontekście szerszego przeglądu owych przepisów bardzo istotne jest to, by zarówno lokalne, jak i regionalne władze czerpały korzyści ze środków zachęcających je do udziału w inwestycjach w dziedzinie technologii komunikacyjnych oraz w zamówieniach

przedkomercyjnych (służących udostępnianiu na rynku korzyści z badań), a także, by powszechnie wprowadzono elektroniczne zamówienia publiczne;

8. apeluje o skuteczną transpozycję ram telekomunikacyjnych, w szczególności postanowień dotyczących neutralności sieci, w taki sposób, by użytkownicy końcowi mogli mieć dostęp do usług i treści oraz mogli używać aplikacji dowolnie wybranych w Internecie;
9. podkreśla, że usługa powszechna nie jest jedynym ani głównym czynnikiem służącym osiągnięciu celu „szerokopasmowego dostępu dla wszystkich”, mając na względzie wysokie wymagane koszty inwestycji, które nie muszą oznaczać, że usługi świadczone konsumentom będą znacznie lepsze; zwraca jednak uwagę, że art. 15 dyrektywy o usłudze powszechnej przewiduje okresową ocenę zakresu usługi powszechnej i podkreśla, że ocena ta powinna uwzględniać ocenę wdrożenia przepisów tej dyrektywy oraz wyniki trwającej oceny skutków, w szczególności jeżeli chodzi o zakres wykorzystywania sieci szerokopasmowych oraz rzeczywisty popyt na nie wśród gospodarstw domowych;
10. uważa, że wprowadzenie obowiązku udostępniania łącz szerokopasmowych nie skutkuje automatycznie zwiększonym zainteresowaniem; dlatego zwraca się do Komisji i państw członkowskich raczej o wzmocnienie środków napędzających popyt oraz pobudzanie zainteresowania niż tylko o zapewnianie podłączenia do sieci; sądzi ponadto, że obowiązek świadczenia usługi powszechnej mógłby ostatecznie – na przykład jako cel średnioterminowy – stać się dodatkową zachętą do rozwoju sieci szerokopasmowych, jednak cel, jakim jest powszechny dostęp do sieci szerokopasmowych, powinien zostać zrealizowany w oparciu o odpowiednio sporządzone programy krajowe;
11. uważa, że skuteczna polityka w zakresie widma radiowego, umożliwiająca zharmonizowane korzystanie z „dywidendy cyfrowej”, a także stworzenie przyjaznych dla inwestorów regulacji są równie istotnymi instrumentami służącymi zwiększeniu dostępu do sieci szerokopasmowych;
12. wzywa Komisję do zakończenia trwającej oceny skutków i do dostarczenia prawodawcom solidnych danych na temat istniejącego i oczekiwanego popytu oraz ulepszenia realizacji obowiązku świadczenia usługi powszechnej dzięki łączom szerokopasmowym, a także analizy dotyczącej tego, jaki jest najskuteczniejszy mechanizm finansowania wprowadzenia obowiązku świadczenia usługi powszechnej z punktu widzenia państw członkowskich, konsumentów i przedsiębiorstw, który pozwoliłby uniknąć niepotrzebnych kosztów i nadmiernych obciążeń;
13. wzywa Komisję, aby działając równoległe z krajowymi organami regulacyjnymi oraz we współpracy z nimi, uważnie monitorowała rynki celem zagwarantowania, że te państwa członkowskie, które już są w stanie realizować obowiązek świadczenia usługi powszechnej za pomocą szeregu technologii szerokopasmowych o różnych prędkościach lub pragną to robić, będą mogły to robić w przypadku niewydolności rynku, nie powodując zakłóceń na rynku;
14. z zadowoleniem przyjmuje decyzję Komisji o przeprowadzeniu dogłębnej analizy świadczenia usług internetowych po opublikowaniu czwartej tablicy wyników dla rynków konsumenckich;

15. wzywa Komisję i państwa członkowskie, aby przy wsparciu krajowych organów regulacyjnych zbadały możliwości równego stosowania obowiązku świadczenia usługi powszechnej i przepisów dotyczących praw użytkowników, co gwarantowałyby dostępność dla grup narażonych na zagrożenia, w szczególności dla osób niepełnosprawnych, nie tylko poprzez wprowadzenie specjalnych urządzeń końcowych i korzystnych taryf, ale również poprzez dostępność wystarczających informacji, a także rzeczywisty wybór dla konsumenta w odniesieniu do dostępnych usług i usług posprzedażnych;
16. uważa jednak, że podstawowy zapis o finansowaniu usługi powszechnej, z zapewnieniem niedyskryminacyjnego i przejrzystego zarządzania środkami finansowymi, powinien pozostać w mocy w prawodawstwie UE, a jego zakres powinien zostać rozszerzony w taki sposób, by obejmował zarówno dane, jak i zobowiązania dotyczące usług głosowych;

Europejski numer alarmowy 112

17. podkreśla, że dzięki europejskiemu numerowi alarmowemu 112 można ratować ludzkie życie i numer ten zwiększa ochronę obywateli UE, ponieważ pełni funkcję głównego systemu wsparcia dla obywateli i konsumentów mieszkających na obszarze jednolitego rynku; zwraca uwagę na istotne znaczenie zapewnienia sprawnego działania numeru 112 w całej Unii; jest zdania, że Komisja powinna zadbać o to, by wszystkie grupy społeczne miały dostęp do przedmiotowej usługi, w tym osoby niepełnosprawne (z wadami słuchu, mowy itp.) oraz należące do innych grup o szczególnych potrzebach;
18. ubolewa jednak nad tym, że daleko jest jeszcze do pełnego wykorzystania potencjału europejskiego numeru alarmowego 112; w związku z tym uważa, że należy wciąż podejmować podstawowe kroki, aby uświadomić obywatelom istnienie takiego numeru, a także aby rozwiązać inne kwestie związane z technologią i lepszą koordynacją;
19. zwraca uwagę, że z badania Eurobarometru opublikowanego w lutym 2011 r. wynika, iż jedynie 26% obywateli UE wie, że chcąc wezwać służby ratownicze na terytorium UE, należy wybrać numer 112, a 58% obywateli UE wciąż uważa, że mieszkańcy ich kraju nie są odpowiednio poinformowani o istnieniu numeru alarmowego 112¹;
20. wzywa Komisję Europejską oraz państwa członkowskie, aby wspólnie podjęły bardziej intensywne działania na rzecz podniesienia świadomości społecznej istnienia i wykorzystywania numeru 112, poprzez opracowanie dalekosiężnej i ukierunkowanej strategii komunikacji skoncentrowanej na obawach i pytaniach obywateli w odniesieniu do działania systemu;
21. wzywa Komisję i państwa członkowskie, aby jeszcze bardziej zintensyfikowały działania informacyjne, tak aby informacja o ogólnoeuropejskim numerze alarmowym 112 dotarła do wszystkich obywateli i podróżnych w UE za pośrednictwem mediów, szczególnie prasy i mediów audiowizualnych, a także dzięki kampaniom informacyjnym, takim jak kampanie pod hasłem „Numer alarmowy dla całej UE”, a także wzywa do organizowania i wspierania działań promocyjnych mających na celu podnoszenie świadomości

¹ Europejski numer alarmowy 112, badanie błyskawiczne Eurobarometru (Flash Eurobarometer), Komisja Europejska 2011 r., http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/report_2011.pdf

społecznej, a także corocznych imprez organizowanych w dniu 11 lutego, który ustanowiono Europejskim Dniem Numeru 112; podkreśla, że szczególną uwagę należy poświęcić praktycznym informacjom, takim jak podkreślenie, że numer 112 jest ogólnoeuropejskim numerem alarmowym, pod który można bezpłatnie dzwonić z telefonów stacjonarnych i komórkowych w całej UE;

22. zauważa znaczące rozbieżności między państwami członkowskimi w zakresie znajomości europejskiego numeru alarmowego 112 i wzywa państwa członkowskie do dzielenia się doświadczeniami i wymiany najlepszych wzorców, aby do roku 2020 numer alarmowy 112 – jako numer służb ratowniczych, pod który można zadzwonić z każdego miejsca w Unii Europejskiej – był znany co najmniej 80% obywateli UE;
23. wzywa państwa członkowskie do upowszechniania informacji o numerze alarmowym 112 w najlepiej nadających się do tego miejscach, stanowiących punkty informacyjne łatwo dostępne dla wielu gospodarstw domowych, zwłaszcza w gabinetach lekarskich i aptekach, szpitalach i klinikach, w placówkach edukacyjnych takich jak szkoły i uniwersytety, na lotniskach, w portach i na dworcach kolejowych, ponieważ numer 112 jest szczególnie użyteczny dla podróżnych, a także na łamach portali informacyjnych krajowych służb ratunkowych;
24. wzywa Komisję i państwa członkowskie, aby promowały numer 112 jako unijny numer alarmowy również w Internecie i w radio, które są dwoma najpowszechniejszymi mediami wśród młodzieży i osób często podróżujących; podkreśla, że spośród osób, które wiedzą o istnieniu numeru 112, jedynie 16% usłyszało o tym w radio, a jedynie 11% dowiedziało się o tym przez Internet;
25. wzywa wszystkie państwa członkowskie do dopilnowania, by numer 112 wyświetlał się w widocznym miejscu na wszystkich pojazdach uprzywilejowanych, w tym pojazdach policyjnych, karetkach pogotowia ratunkowego, pojazdach straży pożarnej i pojazdach należących do innych służb;
26. zauważa jednak, że państwa członkowskie posiadają własne, obowiązujące od wielu lat numery alarmowe i podkreśla, że – jeżeli zamierzają utrzymać te numery krajowe – ważne jest, aby nie powodować zamieszania i nie doprowadzić do niepewności co do tego, który numer należy wybrać;
27. ubolewa nad tym, że państwa członkowskie nie zapewniają jeszcze służbom ratunkowym 112 natychmiastowych, dokładnych i niezawodnych informacji dotyczących lokalizacji osoby dzwoniącej; w związku z tym wzywa Komisję, aby w ścisłej współpracy z państwami członkowskimi jak najszybciej zadbała o wyraźną poprawę dokładności i niezawodności informacji dotyczących lokalizacji osoby dzwoniącej, zgodnie z nowymi przepisami unijnymi w zakresie telekomunikacji, oraz o ulepszenie technologii, aby doprowadzić do realizacji ostatecznego celu, jakim jest obowiązkowa automatyczna lokalizacja w ciągu kilku sekund dla wszystkich wywołań numeru 112, w tym w ramach roamingu, dzięki czemu dyspozytorzy otrzymają kluczowe informacje, co przyniesie korzyści obywatelom; wzywa Komisję do uwzględnienia możliwości podjęcia działań przeciw państwom członkowskim, które nie wypełnią swoich zobowiązań w tym zakresie;
28. domaga się, aby państwa członkowskie i Komisja wprowadziły środki mające na celu

poprawę dostępu do środków finansowych wspierających projekty badawcze celem zadbania o to, by opracowano najlepsze możliwe technologie określania lokalizacji osoby dzwoniącej, w tym za pomocą technologii VoIP, i w związku z tym popiera opracowanie standardów i uregulowań nowej generacji; domaga się przeznaczenia funduszy z programu na rzecz wspierania polityki dotyczącej TIK przewidzianych w budżecie UE na lata 2009, 2010 i 2011 na wsparcie badań dotyczących innowacyjnych usług oraz wdrażania tych usług (opartych na połączeniach z numerem 112 za pomocą VoIP oraz IP), które mogłyby zostać wprowadzone za pośrednictwem aplikacji niezależnych od sieci w oczekiwaniu na stworzenie w UE systemu dostępu następnej generacji do numeru 112; wzywa także Komisję do przeprowadzenia analizy wdrożenia aplikacji dostępu następnej generacji do numeru 112, takich jak aplikacje SMS, aplikacje wideo, sieci społecznościowe, a także do zbadania, w jaki sposób tego rodzaju aplikacje, które są obecnie dostępne obywatelom, mogą zostać wykorzystane do wywołań alarmowych, w celu poprawy dostępu do numeru 112 oraz usprawnienia reakcji służb ratunkowych zainicjowanych przez obywateli;

29. uważa, że za pomocą uregulowań należy wprowadzić system e-call jako usługę obowiązkową;
30. podkreśla znaczenie lepszej koordynacji między organami służb ratunkowych zarówno na szczeblu krajowym, jak na szczeblu międzynarodowym/Unii Europejskiej, aby osiągnąć najwyższy poziom skuteczności oraz, mając to na uwadze, zwraca się do Komisji o współpracę z organami administracyjnymi państw członkowskich w celu zbadania, w jaki sposób można poprawić interoperacyjność ich systemów, a także o wsparcie tych organów;
31. wzywa Komisję, aby w ścisłej współpracy z państwami członkowskimi jak najszybciej określiła wymogi w zakresie niezawodności i jakości dla całego systemu usługi 112 oraz określiła wskaźniki wydajności i wytyczne dotyczące jakości usługi 112 z punktu widzenia obywateli, z uwzględnieniem potrzeby dostępności, interoperacyjności służb ratunkowych, wielojęzyczności oraz natychmiastowych i wysokiej jakości interwencji służb ratunkowych;
32. w celu poprawy skuteczności usługi ratunkowej 112 w UE zaleca stworzenie programu działania wspierającego wymianę doświadczeń i najlepszych praktyk między krajowymi organami regulacyjnymi, służbami ratunkowymi oraz organizacjami społeczeństwa obywatelskiego w państwach członkowskich, rozszerzającego tę wymianę o organizacje w krajach kandydujących oraz sąsiedzkich; proponuje, aby w tym celu stworzono sieć ekspertów; zaleca w szczególności wymianę najlepszych praktyk między państwami członkowskimi w zakresie obsługi wywołań numeru 112, w szczególności w zakresie szkolenia operatorów, korzystanie z jednego operatora obsługującego rozmowy oraz wykorzystanie usług online i usług tłumaczenia ustnego, które mogłyby pomóc osobom nieznającym języka kraju, w którym korzystają z usług służb ratunkowych;
33. wzywa państwa członkowskie do podjęcia działań niezbędnych do zmniejszenia liczby nieudanych prób wywołania alarmowego, do skrócenia czasu potrzebnego na nawiązanie połączenia i przyjęcie zgłoszenia, do zmniejszenia liczby fałszywych alarmów/fałszywych telefonów; wzywa państwa członkowskie do wymiany najlepszych praktyk dotyczących

blokowania połączeń z telefonów komórkowych nieposiadających karty SIM;

34. podkreśla potrzebę zapewnienia dostępności numeru 112 dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności i grup podatnych na zagrożenia i domaga się, aby ustandaryzowano metody dostępu do numeru 112 szczególnie dla tych grup, na przykład poprzez zapewnienie użytkownikom z wadami słuchu lub wzroku specjalnych terminali, telefonów tekstowych, tłumaczenia na język migowy lub innych specjalnych urządzeń; wzywa także Komisję i państwa członkowskie do zwiększenia wysiłków służących poszerzeniu zakresu znajomości numeru 112 wśród tych osób dzięki wykorzystaniu środków komunikacji najlepiej przystosowanych do ich potrzeb;
35. wzywa Komisję do przeprowadzenia analizy dotyczącej dotychczasowego funkcjonowania numeru 112, współpracy między właściwymi organami w celu poprawienia tej usługi oraz dotychczasowych indywidualnych działań podejmowanych przez państwa członkowskie; ponadto wzywa Komisję do rozważenia możliwości rozszerzenia zakresu usługi 112 dla połączeń głosowych o wiadomości SMS o treści „112”, których otrzymanie wywoła interwencję służb ratunkowych;
36. zwraca się do Komisji o dopilnowanie, by niezależne organy dokonały najpóźniej do końca 2012 r. oceny faktycznego stanu realizacji usługi numeru 112 w UE z punktu widzenia obywateli, zwłaszcza oceny dostępności, interoperacyjności oraz czasu interwencji; w związku z tym wzywa się również Komisję do przeprowadzenia w tym samym terminie przeglądu prawnie wiążącego i stosowanego w UE czasu na interwencję oraz aby przygotowywana w ramach systemu eCall ocena wpływu objęła ludzkie i finansowe konsekwencje działania usługi „numer 112”;
37. wzywa państwa członkowskie i Komisję – mając na uwadze, że odpowiednia technologia już istnieje – o propagowanie utworzenia „odwrotnego systemu 112”, tj. obejmującego całą UE, uniwersalnego, wielojęzycznego, dostępnego, uproszczonego i skutecznego połączonego systemu ostrzegania i alarmowania obywateli w przypadku nadchodzącej lub trwającej poważnej klęski żywiołowej bądź katastrofy wywołanej przez człowieka lub innej katastrofy; jest zdania, że taki system należałoby wdrożyć bez naruszania prywatności oraz w połączeniu z odpowiednimi kampaniami informacyjnymi i edukacyjnymi dla obywateli;
38. wzywa Komisję do przeanalizowania wykonalności wprowadzenia w przyszłości usługi „numer 116” – na wzór usługi „numer 112” – dla obywateli z zaburzeniami emocjonalnymi, cierpiących na depresję lub mających inne problemy ze zdrowiem psychicznym;
39. zobowiązuje swego przewodniczącego do przekazania niniejszej rezolucji Radzie i Komisji, a także rządów i parlamentom państw członkowskich.

UZASADNIENIE

CEL SPRAWOZDANIA

Celem niniejszego sprawozdania jest ocena ostatnich zmian w związku z podstawową koncepcją usługi powszechnej zawartą w dyrektywie o usłudze powszechnej oraz w kontekście nowych wydarzeń, obejmujących powszechny dostęp do łączny szerokopasmowych, koordynację podejść i jej finansowanie, biorąc pod uwagę szczególne potrzeby osób narażonych na zagrożenia oraz konsumentów niepełnosprawnych. Sprawozdanie koncentruje się również na wspólnym europejskim numerze alarmowym 112, wprowadzonym w celu umożliwienia obywatelom kontaktu ze służbami ratunkowymi za pomocą jednego i tego samego numeru z dowolnego miejsca w UE.

KONTEKST

Dyrektywa o usłudze powszechnej

Liberalizacji sektora telekomunikacyjnego w latach 90. towarzyszyły przepisy dotyczące usługi powszechnej, stanowiące siatkę bezpieczeństwa na wypadek, gdyby sam rynek nie dostarczał usług podstawowych. Celem było zapobieżenie wykluczeniu społecznemu poprzez zadbanie o to, aby obywatele na obszarach wiejskich i oddalonych lub gospodarstwa domowe o niskim dochodzie miały dostęp do podstawowych i niezbędnych usług telekomunikacyjnych po korzystnych cenach.

Dyrektywa 2002/22/WE definiuje minimalny zestaw usług określonej jakości, do których dostęp mają wszyscy użytkownicy końcowi po cenie przystępnej w świetle konkretnych warunków krajowych, bez zakłócania konkurencji. Dyrektywa ta określa również obowiązki dotyczące świadczenia niektórych usług obowiązkowych. Obecne przepisy UE wymagają od państw członkowskich, aby zagwarantowały obywatelom możliwość podłączenia się do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej, korzystania z publicznie dostępnych usług telefonicznych w celu prowadzenia rozmów i przesyłania danych oraz korzystania z Internetu. Dyrektywa nakłada również na państwa członkowskie wymóg zadbania o to, aby konsumenci mieli dostęp do usług biura numerów i spisów abonentów telefonicznych, publicznych automatów telefonicznych oraz specjalnych udogodnień, jeżeli są niepełnosprawni.

Państwa członkowskie mogą wyznaczyć jedno lub więcej przedsiębiorstw zapewniających opłacalne świadczenie usługi powszechnej na całym terytorium kraju lub w jego części. Wyznaczanie takie musi odbywać się za pomocą skutecznego, obiektywnego, przejrzystego i niedyskryminacyjnego mechanizmu. Jeżeli chodzi o finansowanie obowiązków w zakresie świadczenia usługi powszechnej, państwa członkowskie mogą podjąć decyzję o wprowadzeniu mechanizmu zwrotu przedsiębiorstwu określonych kosztów netto na przejrzystych warunkach ze środków publicznych i lub podzieleniu kosztów netto zobowiązań między dostawców usług i sieci komunikacji elektronicznej.

Co 3 lata Komisja dokonuje przeglądu zakresu dyrektywy o usłudze powszechnej. W wyniku przeglądu w 2009 r. wprowadzono zmiany, które wejdą w życie 25 maja 2011 r. i które

obejmują między innymi nowy przepis dotyczący swobody korzystania z Internetu, zgodnie z którym wszelkie środki podejmowane przez państwa członkowskie w odniesieniu do dostępu do usług i aplikacji poprzez sieci telekomunikacyjne lub korzystania z tych usług lub aplikacji muszą przestrzegać podstawowych praw i wolności obywateli.

Dyrektywa o usłudze powszechnej przedstawia argumenty, zgodnie z którymi regularny jej przegląd jest konieczny. Załącznik V dyrektywy mówi, że:

„Rozważając, czy należy zmienić, czy też określić na nowo zakres obowiązku świadczenia usługi powszechnej, Komisja ma wziąć pod uwagę następujące elementy:

- czy konkretne usługi są dostępne dla większości konsumentów i czy brak dostępności lub niekorzystanie z nich przez mniejszość konsumentów skutkuje społecznym wykluczeniem, oraz
- czy dostępność i korzystanie z określonych usług obdarza wszystkich konsumentów ogólnymi korzyściami netto, takimi, że uzasadniają publiczną interwencję w sytuacji, gdy określone usługi nie są świadczone na rzecz ogółu w normalnych warunkach komercyjnych.”

Konsultacje publiczne na temat usługi powszechnej

W marcu 2010 r. Komisja Europejska rozpoczęła konsultacje publiczne dotyczące tego, jakie podejście będzie najlepsze, aby zagwarantować wszystkim obywatelom UE dostęp podstawowych usług telekomunikacyjnych. Celem tych konsultacji była również ocena, czy konieczne jest dostosowanie obecnych przepisów i definicji do ery cyfrowej, a w szczególności czy przepisy te powinny być rozszerzone o dostęp do łączy szerokopasmowych. Konsultacje dotyczyły także równowagi między skoordynowaną reakcją w skali UE a potrzebą elastyczności krajowej, jak również finansowania usługi powszechnej (wkład sektora telekomunikacyjnego w zapewnienie powszechnego dostępu do łączy szerokopasmowych lub interwencja publiczna).

Nie umniejszając znaczenia ery cyfrowej, która jest przed nami, i będąc przekonania, że należy wspierać wszystkie strategie polityczne ułatwiające dostosowanie obywateli do wymogów czasów, sprawozdawczyni jest zdania, że należy koniecznie uważać, aby nie wprowadzić dodatkowych obciążeń dla obywateli zamiast ich wspierać.

Łąca szerokopasmowe: wspieranie inwestycji i usług online

W strategii Europa 2020 podkreślono znaczenie upowszechnienia Internetu szerokopasmowego dla promowania włączenia społecznego i konkurencyjności w UE. Potwierdzono w niej cel polegający na zapewnieniu wszystkim Europejczykom dostępu do szerokopasmowego Internetu do 2013 r. Ważnym celem strategii jest zapewnienie, aby do 2020 r. wszyscy Europejczycy mieli dostęp do wiele szybszego Internetu, o przepustowości przekraczającej 30 Mb/s i przynajmniej połowa europejskich gospodarstw domowych miała dostęp do połączeń o przepustowości przekraczającej 100 Mb/s.

Aby osiągnąć te cele, w Europejskiej agendzie cyfrowej domagano się kompleksowej polityki, opartej na mieszance technologii. Dokładniej mówiąc, agenda cyfrowa określa siedem priorytetowych obszarów działania: utworzenie jednolitego rynku cyfrowego, większa interoperacyjność, zwiększanie poziomu zaufania i bezpieczeństwa w Internecie, znacznie szybszy dostęp do Internetu, zwiększenie inwestycji w badania i rozwój, zwiększenie

umiejętności wykorzystywania technologii cyfrowych i włączenia społecznego oraz zastosowanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w sprostaniu wyzwaniom stojącym przed społeczeństwem, takim jak zmiana klimatu i starzenie się społeczeństwa.

W tym kontekście Komisja Europejska przyjęła we wrześniu 2010 r. trzy uzupełniające instrumenty w celu ułatwienia wprowadzenia i stosowania szybkich i ultraszybkich łączów szerokopasmowych w UE: (i) zalecenie Komisji w sprawie regulowanego dostępu do sieci dostępu następnej generacji, (ii) wniosek dotyczący decyzji ustanawiającej program dotyczący polityki w zakresie widma radiowego (w celu zadbania m.in. o to, aby widmo było dostępne dla bezprzewodowego Internetu szerokopasmowego) oraz (iii) komunikat w sprawie Internetu szerokopasmowego, określający, jak najlepiej zachęcać do inwestycji publicznych i prywatnych w szybkie i ultraszybkie sieci.

Jeżeli chodzi o łącza szerokopasmowe, w komunikacie apeluje się do państw członkowskich o wprowadzenie planów operacyjnych dotyczących szybkich i ultraszybkich sieci szerokopasmowych, wraz z konkretnymi metodami realizacji, komunikat zawiera także wskazówki co do tego, w jaki sposób organy publiczne mogą wspierać inwestycje w technologie szerokopasmowe, w tym lepiej wykorzystywać fundusze unijne. W komunikacie ogłasza się również plany Komisji Europejskiej i Europejskiego Banku Inwestycyjnego dotyczące opracowania sposobów finansowania technologii szerokopasmowych.

Państwa członkowskie, które już stosują zaawansowane technologie, powinny stanowić przykład dobrych praktyk, konieczne jest jednak uwzględnienie szczególnych cech każdego państwa członkowskiego pod względem geograficznym, które mają bezpośredni związek z rozwojem technologii elektronicznych, lub ich sytuacji finansowej, aby zapewnić im niezbędną elastyczność w stosowaniu najodpowiedniejszych przepisów. Należy sprzyjać synergii, które byłyby pomocne w celu jak najlepszego stosowania nowych technologii, oraz wspierać te synergii.

Wspólny europejski numer alarmowy – 112

Wspólny europejski numer alarmowy 112 został ustanowiony w 1991 r. w wyniku decyzji Rady Ministrów UE i ujęty jest również w dyrektywie o usłudze powszechnej (art. 26), która po zmianach z 2009 r. (pakiet telekomunikacyjny) przewiduje obecnie:

- dostęp za pośrednictwem wszystkich usług telekomunikacyjnych polegających na inicjowaniu wywołań numerów istniejących w planach numeracji krajowej,
- lepszy dostęp do służb ratunkowych dla osób niepełnosprawnych,
- odbieranie i obsługa wywołań jak w przypadku krajowych numerów alarmowych i brak odniesienia do możliwości technologicznych,
- wzmocnienie obowiązku dotyczącego informacji o lokalizacji dzwoniącego oraz kryteria dokładności i niezawodności,
- działania informacyjne, ukierunkowane przede wszystkim na osoby podróżujące.

Parlament Europejski, podobnie jak wiele zainteresowanych stron, wielokrotnie podkreślał potrzebę informowania o numerze 112 oraz słabą jakość usług świadczonych do tej pory obywatelom poprzez numer 112.

Sprawozdawczynie uważa, że należy zapewnić należne wsparcie numerowi 112, aby obywatele odnieśli z niego jak największe korzyści, w przeciwnym wypadku dojdzie do zmniejszenia jego użyteczności.

Tablica wyników dla rynków konsumenckich

Ostatnie wydanie tablicy wyników dla rynków konsumenckich pokazuje, że na poziomie UE rynek telekomunikacyjny należy do sektorów o najniższych wynikach: na 50 analizowanych rynków telefonia stacjonarna zajmuje 41. pozycję, telefonia mobilna 44., a usługi internetowe 48.

Sektory telekomunikacyjne przede wszystkim należą do rynków, na których konsumentom najtrudniej jest porównać oferty, na których konsumenci doświadczyli najwięcej problemów i gdzie złożyli największą liczbę skarg. W przypadku usług dostępu do Internetu można również zaobserwować o wiele większe różnice cen w UE. Świadczenie usług internetowych jest ogólnie trzecim najgorszym rynkiem w rankingu oraz rynkiem, na którym największy procent konsumentów spotkał się z problemami i na którym występują znaczne różnice cen w UE.

Dlatego sprawozdawczynie z zadowoleniem przyjmuje decyzję Komisji o przeprowadzeniu dogłębnej analizy świadczenia usług internetowych po opublikowaniu czwartej tablicy wyników dla rynków konsumenckich.

24.5.2011

OPINIA KOMISJI OCHRONY ŚRODOWISKA NATURALNEGO, ZDROWIA PUBLICZNEGO I BEZPIECZEŃSTWA ŻYWNOCÍ (*)

dla Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów

w sprawie usługi powszechnej i numeru alarmowego 112
(2010/2274 (INI))

Sprawozdawca (*): José Manuel Fernandes

(*) Procedura obejmująca zaangażowane komisje – art. 50 Regulaminu

WSKAZÓWKI

Komisja Ochrony Środowiska Naturalnego, Zdrowia Publicznego i Bezpieczeństwa Żywności zwraca się do Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów, właściwej dla tej sprawy, o uwzględnienie w końcowym tekście projektu rezolucji następujących wskazówek:

1. zwraca uwagę, że z badania Eurobarometru opublikowanego w lutym 2011 r. wynika, iż jedynie 26% obywateli UE wie, że chcąc wezwać służby ratownicze na terytorium UE, należy wybrać numer 112; zwraca również uwagę, że 58% obywateli UE wciąż uważa, że mieszkańcy ich kraju nie są odpowiednio poinformowani o istnieniu numeru alarmowego 112¹;
2. wzywa Komisję i państwa członkowskie, aby jeszcze bardziej zintensyfikowały działania informacyjne, tak aby informacja o ogólnoeuropejskim numerze alarmowym 112 dotarła do wszystkich obywateli i podróżnych w UE za pośrednictwem mediów, szczególnie prasy i mediów audiowizualnych, a także dzięki kampaniom informacyjnym; ponadto wzywa je do organizowania i wspierania działań mających na celu podnoszenie świadomości społecznej, szczególnie w placówkach oświatowych i szkołach wyższych, a także corocznych imprez organizowanych w dniu 11 lutego, który ustanowiono

¹ Europejski numer alarmowy 112, badanie Flash Eurobarometer, Komisja Europejska 2011 r., http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/report_2011.pdf

Europejskim Dniem Numeru 112; szczególną uwagę należy poświęcić informacjom praktycznym, na przykład podkreślając, że numer 112 jest ogólnoeuropejskim numerem alarmowym, pod który można bezpłatnie dzwonić z telefonów stacjonarnych i komórkowych w całej UE;

3. wzywa wszystkie państwa członkowskie do zadbania, by numer 112 widniał w pierwszej kolejności na wszystkich pojazdach służb ratowniczych, w tym pojazdach policyjnych, karetkach pogotowia ratunkowego, pojazdach straży pożarnej i innych służb;
4. wzywa Komisję i państwa członkowskie, aby propagowały numer 112 jako unijny numer alarmowy również w Internecie i w radiu, czyli w dwóch najpopularniejszych środkach przekazu wśród młodzieży i osób często podróżujących; podkreśla, że spośród osób, które wiedzą o istnieniu numeru 112, jedynie 16% usłyszało o nim w radiu, a zaledwie 11% dowiedziało się o nim za pośrednictwem Internetu;
5. zauważa znaczne rozbieżności między państwami członkowskimi w zakresie znajomości europejskiego numeru alarmowego 112 i wzywa państwa członkowskie do dzielenia się doświadczeniami i do wymiany najlepszych praktyk, aby do roku 2020 numer alarmowy 112 – jako numer służb ratowniczych, pod który można zadzwonić z każdego miejsca w Unii Europejskiej – był znany co najmniej 80% obywateli UE;
6. wzywa państwa członkowskie do podjęcia działań niezbędnych do zmniejszenia liczby nieudanych prób wywołania alarmowego, do skrócenia czasu potrzebnego na nawiązanie połączenia i przyjęcie zgłoszenia, do zmniejszenia liczby fałszywych alarmów/fałszywych telefonów i do poprawy jakości informacji dotyczących miejsca, w którym znajduje się osoba dzwoniąca; wzywa państwa członkowskie do wymiany najlepszych praktyk dotyczących blokowania połączeń z telefonów komórkowych bez karty SIM;
7. podkreśla konieczność poprawy dostępu do powszechnych usług ratownictwa za pośrednictwem nowych elektronicznych technologii komunikacyjnych lub usług szerokopasmowych;
8. wzywa państwa członkowskie, aby ułatwiły korzystanie z numeru alarmowego osobom niepełnosprawnym, starszym i grupom szczególnie podatnym na zagrożenia oraz aby wspierały skuteczną obsługę powiadomień alarmowych w językach obcych wobec zwiększonej mobilności obywateli UE;
9. wzywa państwa członkowskie i Komisję do podjęcia środków niezbędnych do ułatwienia dostępu do powszechnych usług ratownictwa za pomocą środków innych niż głosowe, jak na przykład wiadomość tekstowa, email lub faks, dla szczególnych kategorii osób szczególnie podatnych na zagrożenia, na przykład osób niedosłyszących;
10. wzywa Komisję, aby w ścisłej współpracy z państwami członkowskimi określiła kluczowe wskaźniki efektywności i wytyczne w odniesieniu do jakości usługi świadczonej za pośrednictwem numeru alarmowego 112 przy jednoczesnym uwzględnieniu konieczności dostępu, współdziałania między służbami ratowniczymi, wielojęzycznego charakteru usług oraz szybkich i skutecznych interwencji służb ratowniczych; wzywa Komisję, aby zagwarantowała właściwe spełnianie wymogów dotyczących numeru alarmowego 112;

11. wzywa Komisję, aby wyznaczyła niezależne organy, które przeprowadzą ocenę i najpóźniej do końca 2012 r. przedstawią sprawozdanie z faktycznego stanu wprowadzania numeru alarmowego 112 w całej UE z punktu widzenia obywateli; w związku z tym wzywa się również Komisję, aby w tym samym terminie przeprowadziła przegląd prawnie wiążącego i stosowanego w praktyce w UE czasu na interwencję oraz aby przygotowywana w ramach systemu eCall ocena wpływu objęła ludzkie i finansowe konsekwencje działania usługi świadczonej za pośrednictwem numeru alarmowego 112;
12. wzywa Komisję do opracowania programu działań na rzecz wspierania dzielenia się doświadczeniami i wymiany najlepszych praktyk między służbami ratowniczymi w UE przez utworzenie sieci ekspertów koncentrującej się na regularnej wymianie informacji w ramach spotkań, platform dyskusyjnych, wizyt w telefonicznych centrach powiadamiania ratunkowego i wspólnych programów szkoleniowych z udziałem krajowych urzędów regulacyjnych, służb ratowniczych i organizacji społeczeństwa obywatelskiego; Komisja powinna również wspierać wprowadzanie usługi świadczonej za pośrednictwem numeru alarmowego 112 w krajach kandydujących do UE i z nią sąsiadujących;
13. wzywa Komisję i państwa członkowskie do podjęcia – jak najszybciej, nie później niż przed zakończeniem obecnej kadencji – odpowiednich działań mających na celu objęcie zakresem powszechnej usługi utworzenia i utrzymania paneuropejskiej, wielojęzycznej, dostępnej dla wszystkich i skutecznej usługi „zwrotny numer 112”, tj. systemu wczesnego ostrzegania obywateli korzystających z usług telekomunikacyjnych w przypadku zbliżających się lub trwających poważnych stanów zagrożenia i katastrof w całej UE;
14. wzywa Komisję do przeanalizowania wykonalności wprowadzenia w przyszłości usługi świadczonej za pośrednictwem numeru 116 – na wzór usługi świadczonej za pośrednictwem numeru 112 – dla osób w trudnej sytuacji emocjonalnej oraz cierpiących na depresję inne zaburzenia zdrowia psychicznego.

WYNIK GŁOSOWANIA KOŃCOWEGO

Data przyjęcia	24.5.2011
Wynik głosowania końcowego	+ : 56 - : 1 0 : 0
Posłowie obecni podczas głosowania końcowego	Elena Oana Antonescu, Sophie Auconie, Sandrine Bélier, Sergio Berlato, Milan Cabrnock, 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 Krahnmer, 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
Zastępca(y) obecny(i) podczas głosowania końcowego	José Manuel Fernandes, Matthias Groote, Riikka Manner, Marit Paulsen, Rovana Plumb, Marianne Thyssen, Michail Tremopoulos, Marita Ulvskog, Vladimir Urutchev, Anna Záborská

WYNIK GŁOSOWANIA KOŃCOWEGO W KOMISJI

Data przyjęcia	25.5.2011
Wynik głosowania końcowego	+ : 33 - : 0 0 : 1
Posłowie obecni podczas głosowania końcowego	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
Zastępca(y) obecny(i) podczas głosowania końcowego	Regina Bastos, Cornelis de Jong, Constance Le Grip, Morten Løkkegaard, Sylvana Rapti