



PARLAMENTO EUROPEU

2009 - 2014

Documento de sessão

A7-0220/2011

1.6.2011

RELATÓRIO

sobre o serviço universal e o número de emergência "112"
(2010/2274 (INI))

Comissão do Mercado Interno e da Protecção dos Consumidores

Relatora: Sylvana Rapti

Relator de parecer (*): José Manuel Fernandes, Comissão do Ambiente, da
Saúde Pública e da Segurança Alimentar

(*): Comissão associada – Artigo 50.º do Regimento

ÍNDICE

	Página
PROPOSTA DE RESOLUÇÃO DO PARLAMENTO EUROPEU	3
EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS.....	13
PARECER DA COMISSÃO DO AMBIENTE, DA SAÚDE PÚBLICA E DA SEGURANÇA ALIMENTAR (*)	17
RESULTADO DA VOTAÇÃO FINAL EM COMISSÃO	21

(*) Comissão associada – Artigo 50.º do Regimento

PROPOSTA DE RESOLUÇÃO DO PARLAMENTO EUROPEU

sobre o serviço universal e o número de emergência "112" (2010/2274 (INI))

O Parlamento Europeu,

- Tendo em conta a Directiva 2002/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março de 2002, relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações electrónicas (Directiva Serviço Universal)¹,
- Tendo em conta o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento e do Conselho relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor²,
- Tendo em conta a Directiva 2002/136/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro de 2009, que altera a Directiva 2002/22/CE relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações electrónicas, a Directiva 2002/58/CE relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor³,
- Tendo em conta a Directiva 2009/21/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março de 2002, relativa a um quadro regulamentar comum para as redes e serviços de comunicações electrónicas (directiva-quadro)⁴,
- Tendo em conta a Directiva 2002/19/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março de 2002, relativa ao acesso e interligação de redes de comunicações electrónicas e recursos conexos (Directiva Acesso)⁵,
- Tendo em conta a Directiva 2002/20/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março de 2002, relativa à autorização de redes e serviços de comunicações electrónicas⁶,
- Tendo em conta a Directiva 2009/140/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro de 2009, que altera a Directiva 2002/21/CE relativa a um quadro regulamentar comum para as redes e serviços de comunicações electrónicas, a Directiva 2002/19/CE relativa ao acesso e interligação de redes de comunicações electrónicas e recursos conexos e a Directiva 2002/20/CE relativa à autorização de redes e serviços de comunicações electrónicas⁷,

¹ JO L 108 de 24.4.2002, p. 51.

² JO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

³ JO L 337 de 18.12.2009, p. 11.

⁴ JO L 108 de 24.4.2002, p. 33.

⁵ JO L 108 de 24.4.2002, p. 7.

⁶ JO L 108 de 24.4.2002, p. 21.

⁷ JO L 337 de 18.12.2009, p. 1.

- Tendo em conta o Regulamento (CE) n.º 1211/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro de 2009, que cria o Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Electrónicas (ORECE) e o Gabinete¹,
- Tendo em conta a Directiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas²,
- Tendo em conta a consulta pública lançada em 2 de Março de 2010 pela Comissão sobre os futuros princípios do serviço universal no domínio das redes e serviços de comunicações electrónicas,
- Tendo em conta a comunicação da Comissão, de 20 de Setembro de 2010, intitulada "Banda larga europeia: investir no crescimento induzido pelas tecnologias digitais" (COM(2010)0472),
- Tendo em conta a proposta de decisão do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece o primeiro programa da política do espectro radioeléctrico, apresentada pela Comissão (COM(2010)0471),
- Tendo em conta a recomendação da Comissão, de 20 de Setembro de 2010, sobre o acesso regulamentado às redes de acesso da próxima geração (NGA),
- Tendo em conta o documento de trabalho do Comité das Comunicações da Comissão sobre "O acesso à banda larga na UE: a situação em 1 de Julho de 2010",
- Tendo em conta a comunicação da Comissão de 25 de Agosto de 2010 intitulada "Relatório de progresso sobre o mercado único europeu das comunicações electrónicas, 2009 (15.º relatório) SEC(2010)630" (COM(2010)0253),
- Tendo em conta a 4.ª edição do "Painel de Avaliação dos Mercados de Consumo – Assegurar o bom funcionamento dos mercados para os consumidores", publicada em Outubro de 2010,
- Tendo em conta a Decisão 91/396/CEE do Conselho, de 29 de Julho de 1991, relativa à criação de um número de telefone de emergência único europeu³,
- Tendo em conta a recomendação da Comissão relativa ao tratamento das informações de localização da pessoa que efectua a chamada nas redes de comunicações electrónicas tendo em vista os serviços de chamadas de emergência com capacidade de localização,
- Tendo em conta o Regulamento (CE) n.º 717/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de Junho de 2007 relativo à itinerância nas redes telefónicas móveis públicas da Comunidade e que altera a Directiva 2002/21/CE⁴,

¹ JO L 337 de 18.12.2009, p. 1.

² JO L 201 de 31.7.2002, p. 37.

³ JO L 217 de 6.8.1991, p. 31.

⁴ JO L 171 de 29.6.2007, p. 32.

- Tendo em conta a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, ratificada pela UE em 23 de Dezembro de 2010,
 - Tendo em conta a Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, nomeadamente os artigos 2.º (Direito à vida), 3.º (Direito à integridade do ser humano), 6.º (Direito à liberdade e à segurança), 26.º (Integração das pessoas com deficiência) e 35.º (Protecção da saúde),
 - Tendo em conta o inquérito intitulado "O número de emergência europeu 112" (Flash Eurobarómetro 314),
 - Tendo em conta o documento de trabalho do Comité das Comunicações da Comissão sobre "A implementação do número de emergência europeu 112 – Resultados da quarta ronda de recolha de dados" (10 de Fevereiro de 2011),
 - Tendo em conta a sua declaração de 25 de Setembro de 2007 sobre o número de emergência europeu 112¹,
 - Tendo em conta o artigo 48.º do seu Regimento,
 - Tendo em conta o relatório da Comissão do Mercado Interno e da Protecção dos Consumidores e o parecer da Comissão do Ambiente, da Saúde Pública e da Segurança Alimentar (A7-0220/2011),
- A. Considerando que a Directiva Serviço Universal (DSU) impede a exclusão social, assegurando que os cidadãos das zonas rurais e ultraperiféricas ou os agregados familiares de baixo rendimento tenham acesso, a preços comportáveis, aos serviços de telecomunicações básicos e essenciais;
 - B. Considerando que deve dedicar-se especial atenção aos grupos vulneráveis, a fim de evitar que fiquem para trás, e que devem aplicar-se sempre medidas específicas eficazes para garantir a inclusão social destes grupos e o seu acesso aos serviços em pé de igualdade com os restantes cidadãos;
 - C. Considerando que, graças à evolução da tecnologia, nomeadamente da telefonia móvel a preços comportáveis, a maioria dos cidadãos tem actualmente acesso aos serviços básicos de telecomunicações,
 - D. Considerando que o serviço universal é definido como "o conjunto mínimo de serviços de qualidade especificada a que todos os utilizadores finais têm acesso, a um preço acessível à luz das condições específicas nacionais, sem distorção da concorrência",
 - E. Considerando que o serviço universal deve proporcionar a todos os cidadãos acesso a serviços essenciais para a participação na sociedade, nos casos em que as forças de mercado por si só não consigam fazê-lo,
 - F. Considerando que uma cobertura básica pela banda larga para 100 % dos cidadãos da UE até 2013 é um dos principais objectivos de desempenho da Agenda Digital; considerando,

¹ JO C 219 E de 28.8.2008, p. 92.

todavia, que onde já existem ligações de banda larga a procura média corresponde a cerca de 50 % dos agregados familiares,

- G. Considerando que ainda não é possível avaliar a execução da directiva revista relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores, dado que o prazo para a transposição é 25 de Maio de 2011 e que o período de três anos necessário antes de uma avaliação da execução correcta e exaustiva de todas as disposições da directiva ainda agora teve início,
- H. Considerando que, embora a legislação em vigor ofereça resultados positivos aos cidadãos, não é um fim em si mesma e que também é necessário maximizar os benefícios retirados de novas medidas através de um controlo permanente pelos Estados-Membros, e de esforços para melhorar a qualidade, exaustividade e visibilidade da informação,
- I. Considerando que o mercado único nunca poderá verdadeiramente ser concluído e deverá ser constantemente reavaliado com vista a reflectir as garantias de protecção social, as necessidades societais, o progresso tecnológico e o aparecimento de soluções inovadoras; considerando que, além disso, as medidas de promoção do crescimento e do emprego são essenciais para assegurar que o mercado único e o mercado único digital sejam viabilizados e concretizados sem demora, em benefício dos cidadãos europeus, dos consumidores e das empresas,
- J. Considerando que os esforços envidados no sentido do progresso são a força motriz e o veículo da visão e dos objectivos definidos pelos legisladores europeus; considerando que as propostas de nova legislação ou legislação de alteração devem ter em conta as experiências reais e as capacidades de implementação; considerando que as adaptações legislativas devem beneficiar de apoio político claro, com base, além disso, numa avaliação custos-benefícios e socioeconómica objectiva como factor decisivo,
- K. Considerando que o número de emergência europeu 112, criado em 1991 por uma decisão do Conselho para permitir aos cidadãos que contactem todos os serviços de emergência (bombeiros, polícia e serviços médicos), é o único número de emergência ao qual se pode ter acesso a partir de todos os Estados-Membros da União Europeia, e que a grande maioria dos Europeus ainda não tem conhecimento deste facto, não tendo sido registados progressos desde 2000,
- L. Considerando que a "Declaração Escrita 100/2007 sobre o alerta rápido de cidadãos em caso de emergência grave" foi assinada por 432 eurodeputados,
- M. Considerando que é necessário envidar mais esforços com vista a avaliar e assegurar a qualidade do serviço aquando da marcação do 112, quer na vertente das telecomunicações e do desempenho dos serviços de emergência quer na vertente da coordenação, que depende de múltiplos factores, e considerando que ainda não foi levada a cabo uma avaliação exaustiva e pormenorizada do verdadeiro estado da implementação do serviço 112 na UE do ponto de vista dos cidadãos, nomeadamente uma avaliação da acessibilidade, da interoperabilidade e dos tempos de intervenção,
- N. Considerando que vários desastres recentes demonstraram que os avisos aos cidadãos e o alerta precoce em caso de emergências e desastres graves iminentes ou em curso são necessários para reduzir o sofrimento e a perda de vidas humanas,

O serviço universal e o contexto dos novos desenvolvimentos

1. Sublinha a importância das obrigações de serviço universal (OSU) como rede de segurança para a inclusão social nos casos em que as forças de mercado por si só não tenham conseguido fornecer serviços básicos aos cidadãos e às empresas;
2. Apoia a reavaliação periódica, no âmbito da directiva relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores, do grau de adequação das disposições legislativas da UE em vigor relativamente ao serviço universal, à luz dos desenvolvimentos sociais, económicos e tecnológicos, com vista a identificar e introduzir definições apropriadas que reflectam a evolução das necessidades reais e as exigências dos cidadãos e melhorem a qualidade dos serviços;
3. Exorta a Comissão a fornecer orientações sobre a melhor forma de implementar e executar a DSU revista, evitando distorções do mercado e, ao mesmo tempo, permitindo que os Estados-Membros adoptem as disposições mais adequadas às suas circunstâncias nacionais;
4. Apoia os objectivos "banda larga para todos" da Agenda Digital e está convencido de que o acesso universal à banda larga ajuda os cidadãos e as empresas a usufruir plenamente dos benefícios do mercado único digital, nomeadamente melhorando a inclusão social, criando novas oportunidades para as empresas inovadoras a nível social e ambiental, fomentando o emprego, o crescimento e mais oportunidades de comércio transfronteiras; apoia, para este efeito, a promoção da literacia digital;
5. Insta a Comissão a dar mais apoio financeiro aos projectos locais que fornecem acesso digital e a todas as comunidades que ajudam grupos desfavorecidos a ter acesso a dispositivos tecnológicos através da oferta de ligações em edifícios públicos que proporcionam o acesso gratuito à Internet;
6. Acentua que uma combinação de políticas e tecnologias (como redes com fios, redes por cabo, redes de fibra, redes móveis e redes de satélites) pode fomentar o desenvolvimento de novos serviços e aplicações em linha por parte de empresas e organismos públicos, como a governação electrónica, a ciber saúde e a educação electrónica, impulsionando a procura de ligações mais rápidas à Internet, tornando mais lucrativos os investimentos em redes abertas de banda larga, encorajando assim as parcerias público-privado e desenvolvendo o mercado único digital, e aumentando simultaneamente a inclusão de cidadãos marginalizados;
7. Acentua a importância das normas de adjudicação de contratos públicos da UE e considera da maior relevância, no contexto da revisão aprofundada destas normas, que tanto as autoridades locais como as regionais beneficiem destas medidas para encorajar a sua participação nos investimentos em tecnologias da comunicação, bem como nos contratos públicos em matéria de contratação pré-comercial (enquanto instrumento para trazer até ao mercado os benefícios da investigação), e que o aprovisionamento electrónico seja lançado em grande escala;
8. Solicita uma transposição eficaz do quadro regulamentar das telecomunicações, nomeadamente das suas disposições em matéria de neutralidade da rede, de forma a que

os utilizadores finais possam ter acesso aos serviços e ao conteúdo, bem como utilizar as aplicações que pretenderem na Internet;

9. Salaria que o serviço universal não é o único motor nem a força motriz para atingir o objectivo "banda larga para todos", tendo em conta os elevados custos de investimento exigidos, sem ter necessariamente capacidade para fornecer serviços significativamente melhorados aos consumidores; nota, contudo, que o artigo 15.º da DSU estabelece que deve proceder-se a uma revisão periódica do âmbito do serviço universal e acentua que essa revisão deve ter em conta a avaliação da execução das disposições da directiva e as conclusões da avaliação de impacto em curso, nomeadamente no que se refere à medida em que as redes de banda larga são utilizadas e à procura efectiva por parte dos agregados familiares;
10. Considera que a imposição de uma obrigação sobre a disponibilidade da banda larga não resultará automaticamente numa maior implantação; solicita, portanto, à Comissão e aos Estados-Membros que reforcem as medidas com vista a impulsionar a procura e estimular a implantação, em vez de se limitarem a assegurar uma ligação; considera, além disso, que as obrigações de serviço universal poderiam acabar por ser, eventualmente a médio prazo, um incentivo adicional ao desenvolvimento da banda larga, mas que programas nacionais bem elaborados deveriam atingir os objectivos da banda larga de cobertura universal;
11. Considera que uma política eficaz do espectro radioelétrico, que permita a utilização harmonizada do "dividendo digital", e uma regulamentação favorável ao investimento também são importantes instrumentos para aumentar a cobertura pela banda larga;
12. Insta a Comissão a concluir a avaliação de impacto em curso e a fornecer aos legisladores dados sólidos sobre a actual implantação, a procura esperada e a melhoria das OSU através da banda larga e, por fim, uma análise do mecanismo financeiro mais eficaz, para Estados-Membros, consumidores e empresas, para a entrada em funcionamento das OSU, evitando custos desnecessários e encargos excessivos;
13. Exorta a Comissão, em paralelo e em colaboração com as autoridades reguladoras nacionais (ARN), a controlar rigorosamente os mercados com vista a assegurar que os Estados-Membros que já tenham condições, ou vontade, de oferecer OSU em todas as tecnologias e débitos de banda larga possam fazê-lo em casos de perda do mercado sem causar distorções no mercado;
14. Congratula-se com a decisão da Comissão de realizar um estudo aprofundado do fornecimento de serviços Internet após a publicação da 4.ª edição do Painel de Avaliação dos Mercados de Consumo;
15. Insta a Comissão e os Estados-Membros, com a contribuição das ARN, a estudar as várias opções para uma aplicação uniforme das OSU e das disposições relativas aos direitos dos utilizadores que garanta a acessibilidade para grupos vulneráveis, nomeadamente para pessoas com deficiência, não só através da introdução de equipamentos terminais específicos e tarifas acessíveis, mas também através da disponibilidade de informação adequada e de uma verdadeira possibilidade de escolha pelos consumidores dos serviços e serviços pós-venda disponíveis;

16. Considera, no entanto, que a disposição básica para o financiamento do serviço universal – assegurar que este é abordado de maneira não discriminatória e transparente – deve manter-se na legislação da UE e ser alargada de forma a abranger tanto as obrigações em matéria de dados como de voz;

Número de emergência europeu 112

17. Acentua que o número de emergência europeu 112 pode salvar vidas e que aumenta a protecção dos cidadãos da UE, em virtude de constituir um importante sistema de apoio para os cidadãos e consumidores do mercado único; sublinha a importância de assegurar o bom funcionamento do número 112 em toda a União; considera que a Comissão deve assegurar que todos os sectores da sociedade tenham acesso a este serviço, incluindo as pessoas com deficiência (deficiências auditivas, de fala, etc.) e outros grupos vulneráveis;
18. Lamenta, porém, que o número de emergência europeu 112 ainda esteja longe de ter atingido todo o seu potencial; considera, portanto, que é ainda necessário tomar medidas básicas em relação ao seu reconhecimento pelos cidadãos, a par com outras questões relevantes para a tecnologia e uma melhor coordenação;
19. Sublinha que, segundo um inquérito do Eurobarómetro publicado em Fevereiro de 2011, apenas 26 % dos cidadãos da UE conseguem identificar de forma espontânea o 112 como número telefónico para os serviços de emergência da UE e 58 % dos cidadãos da UE continuam a discordar da afirmação segundo a qual os cidadãos do seu país estão devidamente informados acerca da existência do número de emergência 112¹;
20. Exorta a Comissão Europeia e os Estados-Membros a intensificarem os seus esforços conjuntos com vista a aumentar a sensibilização do público em relação à existência e à utilização do número 112, nomeadamente através do desenvolvimento de uma estratégia de comunicação orientada e de vasto alcance que responda às preocupações e interrogações dos cidadãos em relação à mecânica do sistema;
21. Insta a Comissão e os Estados-Membros a intensificarem as suas campanhas de informação, a fim de que o número de emergência 112 seja dado a conhecer a todos os cidadãos e viajantes da UE através dos meios de comunicação social, nomeadamente a imprensa escrita e os meios audiovisuais, por meio de campanhas de informação como o número de emergência "em toda a UE", e a organizarem e a apoiarem actividades promocionais para sensibilizar o público, assim como eventos celebrados todos os anos no dia 11 de Fevereiro, designado "Dia Europeu do 112"; salienta que deve ser prestada especial atenção às informações práticas, destacando por exemplo o facto de o 112 ser o número de emergência europeu, para o qual se pode ligar a partir de um telefone fixo ou telemóvel, gratuitamente e em toda a UE;
22. Toma nota das disparidades significativas existentes entre os Estados-Membros no que se refere ao grau de conhecimento da existência do 112 enquanto número europeu de

¹ "The European Emergency Number 112" (O número de emergência europeu 112), Inquérito Flash Eurobarómetro, Comissão Europeia 2011

emergência e insta os Estados-Membros a partilharem as suas experiências e a procederem ao intercâmbio das melhores práticas, a fim de que, até 2020, pelo menos 80 % dos cidadãos da UE identifiquem de forma espontânea o número de emergência 112 como o número para contactar os serviços de emergência em qualquer ponto da União Europeia;

23. Insta os Estados-Membros a fazer uso dos melhores foros de divulgação de informação sobre o número de emergência 112, através dos quais pode facilmente informar-se um grande número de famílias, em especial consultórios médicos e farmácias, hospitais e clínicas, estabelecimentos de ensino, como escolas e universidades, e aeroportos, portos e estações de caminho-de-ferro, dado que o número 112 é particularmente útil para os viajantes, bem como os portais de informação dos serviços de emergência nacionais;
24. Insta a Comissão e os Estados-Membros a promoverem também o 112 como número de emergência em toda a UE na Internet e na rádio, dois dos meios de comunicação mais utilizados pelos jovens e pelos viajantes frequentes; sublinha que apenas 16 % dos cidadãos tomaram conhecimento da existência do número 112 através da rádio e apenas 11 % via Internet;
25. Insta todos os Estados-Membros a assegurarem que o número 112 seja afixado de forma visível em todos os veículos de emergência, incluindo os veículos da polícia, as ambulâncias, os veículos dos bombeiros e de outros serviços;
26. Observa, todavia, que os Estados-Membros dispõem já dos seus próprios números de emergência, desde longa data, e acentua que, nos casos em que desejem manter esses números nacionais, é importante não comprometer a sensibilização ou gerar confusão sobre qual o número a marcar;
27. Lamenta que os Estados-Membros ainda não assegurem aos serviços do 112 a prestação de informações atempadas, rigorosas e fiáveis; solicita, portanto, à Comissão, em estreita cooperação com os Estados-Membros, que melhore significativamente e o mais brevemente possível a precisão e a fiabilidade das informações sobre a localização dos autores de chamadas de emergência, ao abrigo das novas regras das telecomunicações da UE, e que aperfeiçoe a sua tecnologia, tendo como objectivo final a localização automática de todas as chamadas do 112, incluindo as chamadas de clientes de "roaming", em segundos, com vista a fornecer estas informações cruciais aos operadores e aos socorristas, sendo assim extremamente útil aos cidadãos; exorta a Comissão a prever medidas contra os Estados-Membros que não cumpram as suas obrigações nesta matéria;
28. Solicita aos Estados-Membros e à Comissão que lancem medidas destinadas a melhorar o acesso aos financiamentos com vista a apoiar projectos de investigação, a fim de assegurar o desenvolvimento das melhores tecnologias possíveis para identificar a localização dos autores de chamadas de emergência, incluindo através da telefonia Internet, e apoia, em conformidade, o desenvolvimento de normas e regulamentos da próxima geração; solicita que os fundos do PAP-TIC inscritos no orçamento da UE para 2009, 2010 e 2011 sejam consagrados ao apoio do ensaio e da implementação de serviços inovadores (baseados na telefonia Internet e no acesso por IP ao 112) que possam ser iniciados por meio de aplicações independentes da rede enquanto não é estabelecido na UE um sistema 112 da próxima geração; exorta igualmente a Comissão a analisar a implementação de aplicações

112 da próxima geração, como o envio de mensagens de texto, o vídeo e as redes sociais, e a forma como essas aplicações, actualmente ao dispor dos cidadãos, podem ser implementadas nas comunicações de emergência para melhorar o acesso ao 112 e reforçar a resposta de emergência iniciada pelo cidadão;

29. Pensa que, através de regulamentação, a chamada de emergência automática ("eCall") deve ser utilizada como serviço obrigatório;
30. Salienta a importância de uma melhor coordenação entre os serviços de emergência, tanto a nível nacional como a nível transfronteiriço/da União Europeia, para atingir o mais elevado nível de eficiência e, para este efeito, solicita à Comissão que apoie e colabore com as administrações dos Estados-Membros no sentido de estudar formas de melhorar a interoperabilidade entre os respectivos sistemas;
31. Exorta a Comissão, em estreita cooperação com os Estados-Membros, a estabelecer requisitos de fiabilidade e qualidade, o mais brevemente possível, para toda a cadeia de serviços do 112, bem como a estabelecer indicadores de desempenho e orientações relativos à qualidade do serviço 112 do ponto de vista dos cidadãos, tendo em conta a necessidade de acessibilidade, interoperabilidade entre os serviços de emergência, multilinguismo e intervenções atempadas e qualitativas dos serviços de emergência;
32. Recomenda, com vista a melhorar a eficiência do serviço 112 na UE, a criação de um programa de acção de apoio à partilha de experiências e ao intercâmbio de melhores práticas entre as ARN, os serviços de emergência e as organizações da sociedade civil dos Estados-Membros, alargando este intercâmbio às organizações dos países candidatos e dos países vizinhos da UE; propõe, para este fim, a criação de uma rede de peritos; recomenda especificamente o intercâmbio de melhores práticas entre os Estados-Membros no que se refere ao atendimento das chamadas do 112, nomeadamente sobre a formação dos operadores, a utilização de um operador único para tratar uma chamada, e a utilização de serviços em linha e de interpretação que possam ajudar aqueles que não falem a língua do país no qual recorram aos serviços de emergência;
33. Exorta os Estados-Membros a tomarem as medidas necessárias para reduzir o número de chamadas de emergência falhadas, o tempo de estabelecimento da comunicação e de resposta, assim como o número de chamadas falsas ou de falso alarme; insta os Estados-Membros a procederem ao intercâmbio de melhores práticas relativas ao bloqueio de chamadas provenientes de telemóveis sem cartão SIM;
34. Destaca a necessidade de garantir a acessibilidade do número 112 a pessoas com diferentes tipos de deficiência e a grupos vulneráveis, e apela à normalização da acessibilidade do 112 a estes grupos em particular, eventualmente através da oferta de dispositivos terminais especiais para utilizadores com deficiências auditivas ou visuais, serviços de retransmissão com texto ou de linguagem gestual, ou outros equipamentos especiais; exorta ainda a Comissão e os Estados-Membros a intensificarem os seus esforços no sentido de aumentar a sensibilização destas pessoas em relação ao número 112 através da utilização de meios de comunicação especificamente adaptados às suas necessidades;
35. Insta a Comissão a efectuar um estudo sobre o desempenho dos serviços do número de

emergência 112 até à data, sobre a cooperação entre as entidades relevantes com vista a melhorar o serviço e sobre as diferentes medidas já tomadas pelos Estados-Membros; insta ainda a Comissão a ponderar a possibilidade de alargar o serviço 112 das chamadas vocais aos SMS, de forma a que o envio de mensagens de texto "112" desencadeie uma resposta de emergência;

36. Exorta a Comissão a avaliar, através de organismos independentes e até ao final de 2012, o mais tardar, o verdadeiro estado da implementação do número 112 na UE do ponto de vista dos cidadãos, avaliando, nomeadamente, a acessibilidade, a interoperabilidade e os tempos de intervenção. Neste contexto, a Comissão é igualmente convidada a fornecer, até à mesma data, uma panorâmica dos tempos de intervenção juridicamente vinculativos e implementados na prática na UE e a alargar o estudo de impacto elaborado no âmbito do sistema eCall de forma a abranger as consequências humanas e financeiras do funcionamento do 112;
37. Insta os Estados-Membros e a Comissão, uma vez que a tecnologia já existe, a promover o estabelecimento de um "sistema 112 em sentido inverso", ou seja, um sistema interligado, à escala da UE, universal, multilingue, acessível, simplificado e eficaz, destinado a avisar e alertar os cidadãos em caso de emergências graves iminentes ou já em curso, de origem natural e/ou provocadas pelo homem, e catástrofes de qualquer tipo; considera que esse sistema deve ser implementado sem prejudicar a privacidade e em conjugação com campanhas adequadas de informação e formação para os cidadãos;
38. Exorta a Comissão a analisar a viabilidade da criação de um serviço 116, semelhante ao serviço 112, para os cidadãos vítimas de perturbações emocionais, que sofrem de distúrbios depressivos e outros problemas de saúde mental;
39. Encarrega o seu Presidente de transmitir a presente resolução ao Conselho e à Comissão, bem como aos governos e parlamentos dos Estados-Membros.

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

OBJECTIVO DO RELATÓRIO

O relatório visa avaliar os desenvolvimentos recentes relacionados com o conceito básico de serviço universal consagrado na Directiva Serviço Universal e no contexto dos novos desenvolvimentos, incluindo o acesso universal à banda larga, a coordenação das abordagens e o seu financiamento, tendo em conta as necessidades específicas das pessoas vulneráveis e dos consumidores deficientes. O relatório foca igualmente o número de emergência único europeu 112, introduzido para permitir aos cidadãos que contactem os serviços de emergência utilizando um único número a partir de qualquer ponto da UE.

ANTECEDENTES

Directiva Serviço Universal

A liberalização do sector das telecomunicações no fim da década de 1990 foi acompanhada de normas relativas ao serviço universal que funcionariam como rede de segurança nos casos em que o mercado não fornecesse serviços básicos. O objectivo era impedir a exclusão social, assegurando que os cidadãos das zonas rurais e ultraperiféricas ou os agregados familiares de baixo rendimento tivessem acesso, a preços comportáveis, aos serviços de telecomunicações básicos e essenciais.

A Directiva 2002/22/CE define o conjunto mínimo de serviços de qualidade especificada a que os utilizadores finais têm acesso, a um preço comportável, à luz das condições nacionais específicas, sem distorção da concorrência. A directiva estabelece também obrigações no que se refere à prestação de determinados serviços obrigatórios. As disposições em vigor na UE exigem aos Estados-Membros que assegurem aos cidadãos uma ligação à rede telefónica pública, num local fixo, e o acesso a serviços telefónicos públicos para comunicações de voz e dados, com acesso funcional à Internet. A directiva requer igualmente que os Estados-Membros garantam aos consumidores o acesso a serviços de informações e listas, cabinas telefónicas públicas e medidas especiais se forem deficientes.

Os Estados-Membros podem designar uma ou várias empresas para garantir uma prestação do serviço universal com uma boa relação custo/eficácia em parte ou na totalidade do território nacional. Essa designação deve efectuar-se através de um mecanismo eficiente, objectivo, transparente e não discriminatório. Com vista a financiar as obrigações de serviço universal, os Estados-Membros podem decidir introduzir um mecanismo para compensar a empresa pelos custos líquidos apurados, em condições transparentes, a partir de fundos públicos, e/ou partilhar os custos líquidos das obrigações entre os operadores de redes e serviços de comunicações electrónicas.

A Comissão procede a uma revisão da Directiva Serviço Universal de três em três anos. A revisão de 2009, que será aplicável a partir de 25 de Maio de 2011, introduziu, entre outras coisas, uma nova disposição sobre a "liberdade na Internet", que prevê que quaisquer medidas tomadas pelos Estados-Membros em relação ao acesso ou à utilização de serviços e aplicações

através das redes de telecomunicações devem respeitar os direitos e liberdades fundamentais dos cidadãos.

A Directiva Serviço Universal apresenta-nos a fundamentação segundo a qual a sua revisão periódica é necessária. Refere especificamente, no seu anexo V, que:

"Ao estudar a possibilidade de alterar ou redefinir o âmbito das obrigações de serviço universal, a Comissão terá em consideração os seguintes elementos:

- se estão disponíveis serviços específicos e são utilizados por uma maioria dos consumidores, e se a não disponibilidade ou não utilização desses serviços por uma minoria dos consumidores conduz à exclusão social, e
- se a disponibilidade e a utilização de serviços específicos proporcionam um benefício líquido geral a todos os consumidores, justificando uma intervenção pública quando esses serviços não sejam fornecidos ao público em circunstâncias comerciais normais."

Consulta pública sobre o serviço universal

Em Março de 2010, a Comissão Europeia lançou uma consulta pública sobre a melhor forma de assegurar a disponibilidade de serviços de telecomunicações básicos para todos os cidadãos da UE. A consulta visava igualmente avaliar a eventual necessidade de actualizar as normas e definições vigentes de acordo com a era digital e, mais concretamente, a conveniência de as alargar de modo a abranger o acesso à banda larga. Além disso, a consulta abordava o equilíbrio entre uma resposta coordenada à escala da UE e a necessidade de flexibilidade nacional, bem como o financiamento do serviço universal (contribuição do sector das telecomunicações para assegurar uma banda larga de cobertura universal, ou intervenção pública).

Sem menosprezar a importância da era digital que é já uma realidade e acreditando que devem ser encorajadas todas as políticas que promovam uma melhor adaptação dos cidadãos às exigências dos tempos, a relatora considera que devemos ter o cuidado de não impor encargos adicionais aos cidadãos, em vez de os apoiar.

Questões relacionadas com a banda larga: promoção de investimentos e de serviços em linha

A Estratégia Europa 2020 sublinha a importância da implantação da banda larga para a promoção da inclusão social e da competitividade na UE. A estratégia reafirma o objectivo de fazer chegar a banda larga básica a todos os europeus até 2013 e visa garantir que, até 2020, todos os europeus tenham acesso a débitos de Internet muito mais elevados, superiores a 30 Mbps, e que 50 % ou mais dos agregados familiares europeus sejam assinantes de ligações à Internet com débitos superiores a 100 Mbps.

A fim de cumprir estes objectivos, a Agenda Digital para a Europa solicita uma política abrangente, baseada num cabaz de tecnologias. Mais concretamente, a Agenda Digital destaca sete domínios de acção prioritários: criar um mercado único digital, aumentar a interoperabilidade, promover a confiança e a segurança na Internet, um acesso bastante mais rápido à Internet, mais investimento na investigação e desenvolvimento, reforçar as competências de literacia digital e a inclusão, e utilizar as tecnologias da informação e da

comunicação para dar resposta aos desafios que a sociedade enfrenta, como as alterações climáticas e o envelhecimento da população.

Neste contexto, a Comissão Europeia adoptou, em Setembro de 2010, três medidas complementares para facilitar a implantação e o acesso à banda larga rápida e ultra-rápida na UE: (i) uma recomendação da Comissão sobre o acesso regulamentado às redes de acesso da próxima geração, (ii) uma proposta de decisão que estabelece um programa da política do espectro radioelétrico (para assegurar, entre outras coisas, a disponibilidade do espectro para a banda larga sem fios), e (iii) uma comunicação sobre a banda larga que descreve a melhor forma de encorajar o investimento público e privado nas redes de débito elevado e ultra-elevado.

No que diz respeito à banda larga, a comunicação apela aos Estados-Membros da UE para que introduzam planos operacionais de banda larga para redes de débito elevado e ultra-elevado, com medidas de execução concretas, fornece orientações sobre a forma de reduzir os custos de investimento e indica como as autoridades públicas podem apoiar o investimento na banda larga, incluindo uma melhor utilização dos fundos da UE. Anuncia ainda planos da Comissão Europeia e do Banco Europeu de Investimento no sentido de apresentar instrumentos de financiamento da banda larga.

Embora os Estados-Membros que utilizam tecnologias avançadas devam servir de exemplo em matéria de boas práticas, há que ter em conta as especificidades de cada Estado-Membro em termos de morfologia geográfica, pois estão directamente relacionadas com o desenvolvimento de tecnologias electrónicas, ou a sua situação financeira, com vista a proporcionar-lhes a flexibilidade necessária para a aplicação das normas mais apropriadas. São de saudar e encorajar as sinergias que possam ser úteis para a melhor aplicação possível das novas tecnologias.

O número de emergência único europeu – 112

O número de emergência único europeu 112 foi criado em 1991, na sequência de uma decisão do Conselho de Ministros da UE, e é igualmente referido na Directiva Serviço Universal (artigo 26.º), que, após a revisão de 2009 (pacote telecomunicações), estabelece o seguinte:

- Acesso a todos os serviços de telecomunicações que permitam efectuar chamadas através de um plano nacional de numeração telefónica
- Melhor acesso dos deficientes aos serviços de emergência
- Resposta e atendimento de chamadas para números nacionais de emergência sem referência às possibilidades tecnológicas
- Reforçar a obrigação relativa às informações sobre a localização dos autores de chamadas de emergência e os critérios em matéria de precisão e fiabilidade
- Sensibilização especialmente orientada para os viajantes

O Parlamento Europeu, e muitas partes interessadas, tem acentuado repetidamente a necessidade de aumentar a sensibilização para o 112 e a fraca qualidade do serviço até à data prestado aos cidadãos através do número 112.

A relatora considera que é necessário dar ao número 112 o apoio que merece, a bem dos cidadãos, pois, caso contrário, tornar-se-á inútil.

Painel de Avaliação dos Mercados de Consumo

A última edição do Painel de Avaliação dos Mercados de Consumo mostra que, ao nível da UE, o mercado das telecomunicações é um dos sectores com uma classificação mais baixa: entre os 50 mercados avaliados, a telefonia fixa ocupa o 41.º lugar, a telefonia móvel o 44.º e o fornecimento de serviços Internet o 48.º.

Mais concretamente, o mercado das telecomunicações é um dos mercados em que os consumidores têm mais dificuldades em comparar as ofertas, se deparam com mais problemas e apresentam o maior número de queixas. Além disso, os serviços de acesso à Internet revelam uma divergência de preços muito mais acentuada em toda a UE. O fornecimento de serviços Internet é, de facto, o terceiro mercado com classificação mais baixa em termos gerais e o mercado no qual uma maior percentagem de consumidores se depara com problemas e os preços registam uma divergência considerável na UE.

Por conseguinte, a relatora congratula-se com a decisão da Comissão de realizar um estudo aprofundado do fornecimento de serviços Internet após a publicação da 4.ª edição do Painel de Avaliação dos Mercados de Consumo.

24.5.2011

PARECER DA COMISSÃO DO AMBIENTE, DA SAÚDE PÚBLICA E DA SEGURANÇA ALIMENTAR (*)

dirigido à Comissão do Mercado Interno e da Protecção dos Consumidores

sobre o serviço universal e o número de emergência 112
(2010/2274(INI))

Relator (*): José Manuel Fernandes

(*) Comissão associada - Artigo 50.º do Regimento

SUGESTÕES

A Comissão do Ambiente, da Saúde Pública e da Segurança Alimentar insta a Comissão do Mercado Interno e da Protecção dos Consumidores, competente quanto à matéria de fundo, a incorporar as seguintes sugestões na proposta de resolução que aprovar:

1. Sublinha que, segundo um inquérito do Eurobarómetro publicado em Fevereiro de 2011, apenas 26% dos cidadãos da UE conseguem indicar de forma espontânea o 112 como número telefónico para os serviços de emergência da UE e salienta que 58% dos cidadãos da UE continuam a discordar da afirmação segundo a qual os cidadãos do seu país estão devidamente informados acerca da existência do número de emergência 112¹;
2. Insta a Comissão e os Estados-Membros a intensificarem as suas acções de informação através dos meios de comunicação social, designadamente escritos e audiovisuais, e de campanhas de informação, para que todos os cidadãos e viajantes reconheçam o 112 como o número de emergência em toda a UE, e a organizarem e apoiarem actividades promocionais para sensibilização do público, em particular em estabelecimentos de ensino e universidades, assim como eventos a realizar todos os anos no dia 11 de Fevereiro, que foi proclamado "Dia Europeu do 112"; importa igualmente prestar uma especial atenção às informações práticas, destacando, por exemplo, o facto de o 112 ser o número de

¹ "The European Emergency Number 112" (O número de emergência europeu 112), Inquérito Flash Eurobarómetro, Comissão Europeia 2011, http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/report_2011.pdf

emergência europeu, para o qual se pode ligar a partir de um telefone fixo ou telemóvel, gratuitamente e em toda a União Europeia;

3. Insta todos os Estados-Membros a assegurarem que o número 112 seja afixado de forma visível em todos os veículos de emergência, incluindo os veículos da polícia, as ambulâncias, os veículos dos bombeiros e veículos de outros serviços;
4. Insta a Comissão e os Estados-Membros a promoverem o 112 como o número de emergência em toda a União Europeia, igualmente na Internet e na rádio, dois dos meios de comunicação mais utilizados pelos jovens e pelas pessoas que viajam com frequência; sublinha que apenas 16% dos cidadãos tomaram conhecimento da existência do número 112 através da rádio e apenas 11% via Internet;
5. Toma nota das disparidades significativas existentes entre os Estados-Membros no que se refere ao grau de conhecimento da existência do 112 enquanto número europeu de emergência e insta os Estados-Membros a partilharem as suas experiências e a procederem ao intercâmbio das melhores práticas, a fim de que, até 2020, pelo menos 80% dos cidadãos da UE identifiquem de forma espontânea o número de emergência 112 como o número para contactar os serviços de emergência em qualquer ponto da União;
6. Exorta os Estados-Membros a tomarem as medidas necessárias para reduzir o número de chamadas de emergência falhadas, o tempo de estabelecimento da comunicação e de resposta, assim como o número de chamadas falsas ou de falso alarme, e a melhorarem o fornecimento de informações quanto à localização dos autores de chamadas de emergência; insta os Estados-Membros a procederem ao intercâmbio de melhores práticas relativas ao bloqueio de chamadas provenientes de telemóveis sem cartão SIM;
7. Sublinha a necessidade de melhorar o acesso ao serviço universal de emergência por intermédio das novas tecnologias de comunicações electrónicas ou dos serviços de banda larga;
8. Insta os Estados-Membros a melhorarem o acesso às chamadas de emergência para as pessoas com deficiência, os idosos e os grupos vulneráveis e a fomentarem o atendimento eficaz de chamadas de emergência em línguas estrangeiras, tendo em conta a mobilidade acrescida dos cidadãos da UE;
9. Solicita aos Estados-Membros e à Comissão que adoptem as medidas necessárias para facilitar o acesso ao serviço universal de emergência através de meios alternativos às chamadas de voz, como o serviço de mensagens de texto, correio electrónico ou fax, para categorias especiais de pessoas vulneráveis, como as pessoas com problemas auditivos;
10. Exorta a Comissão, em estreita cooperação com os Estados-Membros, a estabelecer indicadores-chave de desempenho e orientações sobre a qualidade do serviço 112, tendo em conta a necessária acessibilidade, a interoperabilidade entre os serviços de emergência, o multilinguismo e a prontidão e qualidade das intervenções dos serviços de emergência; insta a Comissão a assegurar o devido cumprimento dos requisitos relativos ao número de emergência 112;
11. Exorta a Comissão a designar organismos independentes para realizar uma avaliação e

elaborar um relatório, o mais tardar até ao final de 2012, sobre o verdadeiro estado de implementação do número 112 na UE, com base nas experiências dos cidadãos; convida igualmente a Comissão, neste contexto, a fornecer, até à mesma data, uma panorâmica dos tempos de intervenção juridicamente vinculativos e constatados na prática na UE e a alargar o estudo de impacto elaborado no âmbito do sistema eCall de forma a incluir as consequências humanas e financeiras do funcionamento do número 112;

12. Exorta a Comissão a elaborar um programa de acção para apoiar a partilha de experiências e o intercâmbio de melhores práticas entre os serviços de emergência da UE, por meio da criação de uma rede de peritos, centrando a atenção nas trocas regulares de informação em reuniões, plataformas de debate, visitas a centros de chamada de urgência e programas de formação conjuntos, que envolvam organismos de regulamentação nacionais, serviços de emergência e organizações da sociedade civil; deve igualmente apoiar a implantação do serviço 112 nos países candidatos e nos países vizinhos da UE;
13. Exorta a Comissão e os Estados-Membros a tomarem, o mais brevemente possível e o mais tardar até ao fim da actual legislatura, as medidas necessárias para incluir no âmbito do serviço universal a criação e manutenção de um "112 em sentido inverso" pan-europeu, multilingue, acessível a todos e eficaz, ou seja, um sistema de alerta rápido para os cidadãos que utilize as telecomunicações em caso de emergências e catástrofes graves iminentes ou já em curso, à escala da UE;
14. Exorta a Comissão a analisar a viabilidade da criação de um serviço 116, semelhante ao serviço 112, para os cidadãos com distúrbios emocionais ou que sofram de depressão ou outros problemas de saúde mental.

RESULTADO DA VOTAÇÃO FINAL EM COMISSÃO

Data de aprovação	24.5.2011
Resultado da votação final	+ : 56 - : 1 0 : 0
Deputados presentes no momento da votação final	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 Krahmer, 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
Suplente(s) presente(s) no momento da votação final	José Manuel Fernandes, Matthias Groote, Riikka Manner, Marit Paulsen, Rovana Plumb, Marianne Thyssen, Michail Tremopoulos, Marita Ulvskog, Vladimir Urutchev, Anna Záborská

RESULTADO DA VOTAÇÃO FINAL EM COMISSÃO

Data de aprovação	25.5.2011
Resultado da votação final	+ : 33 - : 0 0 : 1
Deputados presentes no momento da votação final	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
Suplente(s) presente(s) no momento da votação final	Regina Bastos, Cornelis de Jong, Constance Le Grip, Morten Løkkegaard, Sylvana Rapti