



A7-0220/2011

1. 6. 2011

POROČILO

o univerzalni storitvi in številki za klic v sili 112
(2010/2274(INI))

Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov

Poročevalka: Silvana Rapti (Sylvana Rapti)

Pripravljavec mnenja (*): José Manuel Fernandes, Odbor za okolje, javno zdravje in varnost hrane

(*): Pridruženi odbor – člen 50 poslovnika

VSEBINA

	Stran
PREDLOG RESOLUCIJE EVROPSKEGA PARLAMENTA.....	3
OBRAZLOŽITEV	12
MNENJE ODBORA ZA OKOLJE, JAVNO ZDRAVJE IN VARNOST HRANE (*).....	16
IZID KONČNEGA GLASOVANJA V ODBORU	20

(*) Pridruženi odbor – člen 50 poslovnika

PREDLOG RESOLUCIJE EVROPSKEGA PARLAMENTA

o univerzalni storitvi in številki za klic v sili 112 (2010/2274(INI))

Evropski parlament,

- ob upoštevanju Direktive 2002/22/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami (direktiva o univerzalnih storitvah)¹,
- ob upoštevanju Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov²,
- ob upoštevanju Direktive 2009/136/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2009 o spremembah Direktive 2002/22/ES o univerzalnih storitvah in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami, Direktive 2002/58/ES o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij in Uredbe (ES) št. 2006/2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov³,
- ob upoštevanju Direktive 2002/21/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o skupnem regulativnem okviru za elektronska komunikacijska omrežja in storitve (okvirna direktiva)⁴,
- ob upoštevanju Direktive 2002/19/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o dostopu do elektronskih komunikacijskih omrežij in pripadajočih naprav ter o njihovem medomrežnem povezovanju (direktiva o dostopu)⁵,
- ob upoštevanju Direktive 2002/20/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o odobritvi elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev⁶,
- ob upoštevanju Direktive 2009/140/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2009 o spremembi direktiv 2002/21/ES o skupnem regulativnem okviru za elektronska komunikacijska omrežja in storitve, 2002/19/ES o dostopu do elektronskih komunikacijskih omrežij in pripadajočih naprav ter o njihovem medomrežnem povezovanju in 2002/20/ES o odobritvi elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev⁷,
- ob upoštevanju Uredbe (ES) št. 1211/2009 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2009 o ustanovitvi Organa evropskih regulatorjev za elektronske

¹ UL L 108, 24.4.2002, str. 51.

² UL L 364, 9.12.2004, str. 1.

³ UL L 337, 18.12.2009, str. 11.

⁴ UL L 108, 24.4.2002, str. 33.

⁵ UL L 108, 24.4.2002, str. 7.

⁶ UL L 108, 24.4.2002, str. 21.

⁷ UL L 337, 18.12.2009, str. 37.

komunikacije (BEREC) in Urada¹,

- ob upoštevanju Direktive 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. julija 2002 o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij²,
- ob upoštevanju javnega posvetovanja o prihodnjih načelih v zvezi z univerzalno storitvijo na področju elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev, ki ga je Komisija začela 2. marca 2010,
- ob upoštevanju sporočila Komisije z dne 20. septembra 2010 z naslovom „Evropske širokopasovne povezave: naložbe v rast, ki jo poganja digitizacija“ (KOM(2010)0472),
- ob upoštevanju predloga Komisije za Uredbo Evropskega parlamenta in Sveta o uvedbi programa za politiko radiofrekvenčnega spektra (KOM(2010)0471),
- ob upoštevanju priporočila Komisije z dne 20. septembra 2010 o reguliranem dostopu do dostopovnih omrežij naslednje generacije (NGA),
- ob upoštevanju delovnega dokumenta odbora Komisije za komunikacije o širokopasovnem dostopu v EU – stanje na dan 1. julij 2010,
- ob upoštevanju sporočila Komisije z dne 25. avgusta 2010 z naslovom „Poročilo o napredku enotnega evropskega trga za elektronske komunikacije za leto 2009 (15. poročilo) SEC(2010)630“ (KOM(2010)0253),
- ob upoštevanju četrte izdaje pregleda stanja potrošniških trgov „Zagotavljanje učinkovitosti trgov v korist potrošnikov“ iz oktobra 2010,
- ob upoštevanju sklepa Sveta 91/396/EGS z dne 29. julija 1991 o uvedbi enotne evropske številke klica v sili³,
- ob upoštevanju priporočila Komisije o obdelavi podatka o lokaciji klicatelja v elektronskih komunikacijskih omrežjih za storitve klica v sili z določitvijo lokacije,
- ob upoštevanju Uredbe (ES) št. 717/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. junija 2007 o gostovanju v javnih mobilnih telefonskih omrežjih znotraj Skupnosti in spremembah Direktive 2002/21/ES⁴,
- ob upoštevanju Konvencije Združenih narodov o pravicah invalidov, ki jo je EU ratificirala 23. decembra 2010,
- ob upoštevanju Listine Evropske unije o temeljnih pravicah, zlasti njenih členov 2 (pravica do življenja), 3 (pravica do celovitosti osebne celovitosti), 6 (pravica do svobode in varnosti), 26 (vključenost invalidov) in 35 (pravica do varovanja zdravje)

¹ UL L 337, 18.12.2009, str. 1.

² UL L 201, 31.7.2002, str. 37.

³ UL L 217, 6.8.1991, str. 31.

⁴ UL L 171, 29.6.2007, str. 32.

- ob upoštevanju študije z naslovom „Evropska številka za klic v sili 112“ (anketa Eurobarometer 314),
 - ob upoštevanju delovnega dokumenta odbora Komisije za komunikacije o uporabi evropske številke za klic v sili 112 – rezultati četrtega kroga zbiranja podatkov (10. februar 2011),
 - ob upoštevanju svoje izjave z dne 25. septembra 2007 o evropski številki za klic v sili 112¹,
 - ob upoštevanju člena 48 svojega poslovnika,
 - ob upoštevanju poročila Odbora za notranji trg in varstvo potrošnikov ter mnenja Odbora za okolje, javno zdravje in varnost hrane (A7-0220/2011),
- A. ker direktiva o univerzalni storitvi preprečuje socialno izključenost z zagotavljanjem, da imajo državljani na podeželju in na odročnih območjih ali gospodinjstva z nizkim dohodkom cenovno sprejemljiv dostop do osnovnih in bistvenih telekomunikacijskih storitev;
 - B. ker je treba posebno pozornost nameniti temu, da ne bodo zanemarjene ranljive skupine, ter je treba vedno izvajati posebne učinkovite ukrepe za zagotovitev njihovega vključevanja v družbo in enakega dostopa do storitev, kot ga imajo drugi državljani;
 - C. ker razvijajoča se tehnologija, zlasti cenovno dostopna mobilna telefonija, zdaj večini državljanov zagotavlja dostop do osnovnih telekomunikacijskih storitev;
 - D. ker je univerzalna storitev opredeljena kot minimalen niz storitev določene kakovosti, do katerih imajo dostop vsi končni uporabniki, po sprejemljivi ceni z vidika posebnih nacionalnih pogojev in brez izkrivljanja konkurence;
 - E. ker bi morala univerzalna storitev vsem državljanom zagotoviti dostop do storitev, ki so bistvene za njihovo vključevanje v družbo, in sicer v primerih, ko tega ne morejo zagotoviti tržne sile,
 - F. ker je osnovna širokopasovna pokritost za vse evropske državljane do leta 2013 eden od glavnih ciljev učinkovitosti digitalne agende; ker je treba vseeno upoštevati dejstvo, da širokopasovne povezave tam, kjer so že na voljo, v povprečju uporablja 50 % gospodinjstev,
 - G. ker še ni mogoče oceniti izvajanja revidirane direktive o univerzalnih storitvah in pravicah uporabnikov, saj je rok za prenos 25. maj 2011, zahtevano triletno obdobje pred ocenjevanjem pravnega in doslednega izvajanja vseh določb te direktive pa se je komaj začelo;
 - H. ker obstoječa zakonodaja, četudi prinaša pozitivne učinke za državljane, ni sama sebi namen in je treba prav tako zagotoviti čim večje koristi, povezane z novimi ukrepi na

¹ UL C 219 E, 28.8.2008, str. 92.

podlagi stalnega spremljanja držav članic ter prizadevanja za izboljšanje kakovosti, celovitosti in vidnosti informacij;

- I. ker enotnega trga nikoli ne bo mogoče obravnavati kot resnično dokončanega, temveč ga bo treba nenehno prilagajati v skladu z jamstvi socialnega varstva, potrebami družbe, tehnološkim napredkom in inovativnimi rešitvami; ker so poleg tega ukrepi za spodbujanje rasti in delovnih mest bistveni za zagotovitev, da bosta enotni trg in enotni digitalni trg vzpostavljena in da bosta delovala brez ovir, v korist državljanom, potrošnikom in podjetjem,
- J. ker je prizadevanje za napredek gonilna sila in možnost za uresničitev vizije in ciljev, ki so jih določili evropski zakonodajalci; ker morajo predlogi nove zakonodaje ali njenih sprememb upoštevati aktualne izkušnje in zmožnosti izvajanja; ker morata jasna politična podpora ter objektivna ocena stroškov, koristi in socialno-ekonomskih razmer kot odločilni dejavnik koristiti zakonodajnim prilagoditvam;
- K. ker je evropska številka za klic v sili 112, vzpostavljena leta 1991 na podlagi sklepa Sveta, da državljanom omogoči dostop do vseh storitev v sili (gasilske, policijske in zdravstvene službe), edina številka v sili, ki je dostopna v vseh državah članicah Evropske unije, velika večina Evropejcev pa je še vedno ne pozna in od leta 2000 ni bilo zaznanega napredka;
- L. ker je 432 poslancev Evropskega parlamenta podpisalo pisno izjavo 100/2007 o zgodnjem obveščanju državljanov ob velikih nevarnostih;
- M. ker si je treba še naprej prizadevati za ocenitev in zagotovitev kakovosti storitev med klicem številke 112, tako z vidika telekomunikacij kot uspešnosti in usklajevanja storitev v sili, ki so odvisne od številnih dejavnikov, in ker še ni bila izvedena celovita in podrobna ocena dejanskega izvajanja storitve 112 v EU na podlagi mnenja državljanov, zlasti ocena dostopnosti, medopravnosti in časa posredovanja;
- N. ker se je na podlagi številnih nesreč v nedavni preteklosti izkazalo, da je v primeru bližajočih se ali nastajajočih hujših izrednih razmer nujno zgodnje obveščanje, da bi se zmanjšala trpljenje in izguba življenj;

Univerzalna storitev in okvir novega razvoja

- 1. poudarja pomembnost obveznosti univerzalne storitve kot varnostne mreže za socialno vključenost, kjer tržni mehanizmi sami ne morejo zagotoviti osnovnih storitev za državljanke in podjetja;
- 2. podpira redno ponovno vrednotenje – v okviru direktive o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov – primernosti obstoječih zakonodajnih določb EU za univerzalno storitev z vidika socialnega, gospodarskega in tehnološkega razvoja, da se opredeli in uvede ustrezne opredelitve, ki odražajo spreminjajoče se resnične potrebe in zahteve državljanov ter izboljšujejo kakovost storitev;
- 3. poziva Komisijo, naj zagotovi smernice za najboljše izvajanje in izvrševanje revidirane direktive o univerzalni storitvi, pri čemer se prepreči izkrivljanje trga in hkrati državam članicam omogoči, da sprejmejo določbe, ki bolje ustrezajo nacionalnim okoliščinam;

4. podpira cilje v zvezi s širokopasovnim dostopom za vse, ki so del digitalne agende, ter je prepričan, da univerzalen dostop do storitev širokopasovne povezave državljanom in podjetjem pomaga izkoristiti vse prednosti digitalnega enotnega trga, zlasti z izboljšanjem socialne vključenosti ter ustvarjanjem novih priložnosti za socialno in okoljsko inovativna podjetja, ki pospešujejo nastajanje delovnih mest, rast in priložnosti za čezmejno trgovanje; v ta namen podpira spodbujanje digitalne pismenosti;
5. poziva Komisijo, naj v večji meri finančno podpre lokalne projekte, ki zagotavljajo digitalni dostop, in vse skupnosti, ki prikrajšanim skupinam pomagajo dostopati do tehnoloških naprav z zagotovitvijo povezav v javnih stavbah, ki ponujajo brezplačen internetni dostop;
6. poudarja, da lahko politike in tehnologije (na primer žična, kabelska, optična, mobilna in satelitska omrežja) skupaj pospešijo razvoj novih spletnih storitev in programov s strani podjetij ali javnih organov, kot so e-uprava, e-zdravstvo in e-izobraževanje, kar bi povečalo povpraševanje po hitrejših internetnih povezavah in učinkovitost vlaganj v odprta širokopasovna omrežja ter s tem spodbudilo javno-zasebna partnerstva in razvoj digitalnega enotnega trga, hkrati pa pospešilo vključevanje marginaliziranih državljanov;
7. poudarja pomen pravil EU o javnih naročilih ter meni, da je v sklopu širšega pregleda teh pravil izredno pomembno, da imajo lokalni in regionalni organi koristi od ukrepov za spodbujanje njihovega sodelovanja pri vlaganju v komunikacijsko tehnologijo in predkomercialnih javnih naročilih (kot sredstvu za prenos rezultatov raziskav na trg) ter da se elektronsko javno naročanje široko uporablja;
8. poziva k učinkovitemu prenosu telekomunikacijskega okvira, zlasti njegovih določb o nevtralnosti, tako da bodo lahko končni uporabniki dostopali do storitev in vsebin ter v internetu uporabljali programe po lastni izbiri;
9. poudarja, da univerzalna storitev ni edini ali ključni dejavnik za doseganje cilja v zvezi s širokopasovno povezavo za vse, glede na potrebne visoke stroške vlaganja, ne da bi hkrati lahko zagotovili bistveno boljše storitve potrošnikom; kljub temu ugotavlja, da člen 15 direktive o univerzalni storitvi predvideva redne preglede obsega univerzalne storitve, in poudarja, da je treba pri tem upoštevati oceno izvajanja določbe direktive in ugotovitve potekajočih ocen učinka, zlasti kar zadeva razširjenost širokopasovnih povezav in njihovo dejansko uporabo v gospodinjstvih;
10. meni, da obvezna dostopnost širokopasovnih storitev ne bo samodejno pomenila tudi večje uporabe teh storitev; zato poziva Komisijo in države članice, naj ne zagotovijo le povezave, ampak tudi okrepijo ukrepe za povečanje povpraševanja in spodbujanje uporabe; meni tudi, da bi obveznosti univerzalne storitve morda lahko postale dodatna spodbuda za razvoj širokopasovne povezave, na primer kot srednjeročni cilj, vendar da bi morali ustrezno začrtani nacionalni programi uresničevati cilje glede univerzalnega širokopasovnega dostopa;
11. meni, da so pomembna sredstva za povečanje širokopasovne pokritosti tudi učinkovita politika radiofrekvenčnega spektra, ki omogoča usklajeno uporabo „digitalne dividende“, in naložbam naklonjeni predpisi;

12. poziva Komisijo, naj dokonča oceno učinka in zakonodajalcem ponudi zanesljive podatke o obstoječi uporabi, pričakovanem povpraševanju in izboljšanju obveznosti univerzalne storitve prek širokopasovne povezave ter navsezadnje o analizi najbolj učinkovitega mehanizma financiranja za države članice, potrošnike in podjetja za uvajanje obveznosti univerzalne storitve, ob preprečevanju neučinkovitih stroškov in pretiranih bremen;
13. poziva Komisijo, naj vzporedno in v sodelovanju z nacionalnimi regulativnimi organi skrbno nadzoruje trge ter zagotovi, da bodo tiste države članice, ki že lahko ali želijo zagotoviti obveznosti univerzalne storitve na področju širokopasovnih tehnologij in hitrosti, v primerih tržnega zloma to lahko tudi storile, ne da bi povzročale izkrivljanje trga;
14. pozdravlja odločitev Komisije, da opravi temeljito študijo o zagotavljanju internetnih storitev po objavi četrte točkovne tabele potrošniških trgov;
15. poziva Komisijo in države članice, naj na podlagi prispevka nacionalnih regulativnih organov preveri možnosti za uporabo obveznosti univerzalne storitve in določb o pravicah uporabnikov, ki bi zagotavljale dostopnost ranljivim skupinam, zlasti invalidom, ne le prek uvedbe posebnih terminalov in cenovno dostopnih tarif, temveč tudi z razpoložljivostjo ustreznih informacij, da bi potrošniki lahko dejansko izbrali storitve in prodajne storitve, ki so na voljo;
16. kljub temu meni, da bi morale osnovne določbe za financiranje univerzalne storitve, ki bi zagotavljale, da je obravnavana nediskriminacijsko in pregledno, ostati v zakonodaji EU in da bi jih morali razširiti tudi na obveznosti, povezane s podatki in govorom;

Evropska številka za klic v sili 112

17. poudarja, da evropska številka za klic v sili 112 lahko rešuje življenja in zagotavlja večje varstvo državljanov EU, saj deluje kot glavni podporni sistem za državljane in potrošnike, ki živijo na območju enotnega trga; poudarja, da je pomembno zagotoviti gladko delovanje te številke v vsej Uniji; meni, da bi Komisija morala zagotoviti, da bodo imeli do te storitve dostop vsi družbeni segmenti, vključno z invalidi (z motnjami sluha, motnjami govora itn.) in drugimi ranljivimi skupinami;
18. vendar obžaluje, da možnosti te storitve še zdaleč niso v celoti izkoriščene; zato meni, da je treba sprejeti osnovne ukrepe za njeno večjo prepoznavnost med državljani, pa tudi glede drugih vprašanj, povezanih s tehnologijo in boljšim usklajevanjem;
19. opozarja, da je anketa, ki jo je Eurobarometer objavil februarja 2011, pokazala, da le 26 % državljanov Evropske unije samih od sebe prepozna številko 112 kot številko za klic v sili v EU in da se 58 % državljanov EU še vedno ne strinja z izjavo, da so v njihovi državi ustrezno seznanjeni z obstojem številke 112 za klic v sili¹;
20. poziva Komisijo in države članice, naj si s skupnimi močmi prizadevajo, da bi bili ljudje o

¹ Evropska številka za klic v sili – 112, anketa Eurobarometer, Evropska komisija, 2011: http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/report_2011.pdf

tej številki bolj obveščeni in da bi jo več uporabljali, in sicer z razvojem ciljno usmerjene in daljnosežne komunikacijske strategije, ki bi obravnavala pomisleke in vprašanja, ki jih imajo državljani v zvezi z delovanjem tega sistema;

21. poziva Komisijo in države članice, naj okrepijo prizadevanja glede obveščanja, tako da bodo s številko za klic v sili 112 kot številko, ki velja za celotno EU, prek medijev, zlasti tiskanih in avdiovizualnih, in prek obveščevalnih akcij seznanjeni vsi državljani EU in ljudje, ki potujejo, ter naj organizirajo in podpirajo promocijske dejavnosti za ozaveščanje javnosti, 11. februarja, ki je bil razglašen za „evropski dan številke 112“, pa vsako leto priredijo dogodke; poudarja, da je treba posebno pozornost nameniti praktičnim informacijam, na primer da je številka 112 brezplačna evropska številka za klic v sili, dosegljiva s fiksnih in prenosnih telefonov povsod v EU;
22. ugotavlja, da obstajajo med državami članicami velike razlike v poznavanju evropske številke za klic v sili 112, in države članice poziva, naj izmenjajo izkušnje in najboljše prakse, da bi do leta 2020 vsaj 80 % državljanov samih od sebe prepoznalo številko 112 za klic v sili kot številko, prek katere je mogoče poklicati službe za pomoč v sili kjer koli v Evropski uniji;
23. poziva države članice, naj izkoristijo najboljše točke za širjenje informacij o številki 112, prek katerih je mogoče preprosto obvestiti veliko število gospodinjstev, predvsem zdravniške ordinacije in lekarne, izobraževalne ustanove, kot so šole in univerze, bolnišnice in klinike, letališča, pristanišča in železniške postaje, glede na to, da je ta številka posebno uporabna za popotnike, kot tudi informacijske portale nacionalnih storitev v sili;
24. poziva Komisijo in države članice, naj številko 112 promovirajo kot številko za klic v sili po vsej EU tudi prek spleta in radia, ki sta med najpogosteje uporabljanimi mediji med mladimi in ljudmi, ki veliko potujejo; poudarja, da je med tistimi, ki poznajo številko 112, to informacijo prek radia izvedelo samo 16 % ljudi, prek spleta pa samo 11 %;
25. poziva vse države članice, naj zagotovijo, da bo številka 112 jasno vidna predvsem na vseh vozilih policije, reševalne službe, gasilcev in drugih služb za pomoč v sili;
26. opozarja na obstoječe in uveljavljene številke držav članic za klic v sili in poudarja, da je tam, kjer nameravajo te stare številke obdržati, pomembno, da se ne ogrozi ozaveščenosti ali povzroči zmede v zvezi s tem, katero številko poklicati;
27. obžaluje, da države članice še ne zagotavljajo pravočasnega, natančnega in zanesljivega določanja lokacije v okviru storitev številke 112; zato poziva Komisijo, naj v tesnem sodelovanju z državami članicami čim prej bistveno izboljša točnost in zanesljivost informacij o lokaciji klicatelja v skladu z novimi predpisi EU o telekomunikacijah ter posodobi tehnologijo, da bo izpolnjevala glavni cilj, namreč v nekaj sekundah omogočala obvezno samodejno prepoznavanje lokacije za vse klice na številko 112, tudi za klicatelje, ki gostujejo v drugih omrežjih, s čimer bodo te bistvene informacije na voljo telefonistom, storitev pa se bo izkazala kot dragocena za državljane; poziva Komisijo, naj predvidi ukrepe proti državam članicam, ki ne izpolnjujejo svojih obveznosti v zvezi s tem;
28. poziva države članice in Komisijo, naj uvedejo ukrepe za izboljšanje dostopa do

financiranja in podpore za raziskovalne projekte za razvoj najboljše možne tehnologije za določanje lokacije klicatelja, tudi s prenosom govora prek internetnega protokola (VoIP), ter v skladu s tem podpira razvoj standardov in predpisov nove generacije; poziva, da se sredstva za podporni program za izvajanje politike informacijske in komunikacijske tehnologije, predvidena v proračunu EU za leta 2009, 2010 in 2011, namenijo za podporo testiranju in izvajanju inovativnih storitev (temelječih na protokolu VoIP in dostopu do številke 112 prek protokola IP), ki bi jih bilo mogoče zagnati prek programov, neodvisnih od omrežja, v pričakovanju vzpostavitve sistema številke 112 nove generacije v EU; Komisijo tudi poziva, naj preuči izvajanje aplikacij številke 112 nove generacije, kot so kratka sporočila, videoposnetki in družabna omrežja, in kako bi bilo mogoče aplikacije, ki so trenutno na voljo državljanom, uporabiti pri sporočanju nesreč, da bi izboljšali dostop do številke za klic v sili 112 in okrepiли ukrepanje v primeru nesreče državljanov;

29. meni, da bi morali s predpisi zagotoviti, da bi se e-klic uvedel kot obvezna storitev;
30. poudarja pomen boljšega usklajevanja med organi za nujno ukrepanje na nacionalni in čezmejni ravni ali ravni Evropske unije, da bi dosegli čim večjo učinkovitost, in v ta namen poziva Komisijo, naj podpira vlade držav članic in se z njimi uskladi pri iskanju načinov za izboljšanje medobratovalnosti med njihovimi sistemi;
31. poziva Komisijo, naj v tesnem sodelovanju z državami članicami čim prej opredeli zahteve glede zanesljivosti in kakovosti za vso verigo storitev številke za klic v sili 112 in vzpostavi kazalnike učinkovitosti in smernice za kakovost storitev številke 112, kot jih doživljajo državljanji, ob upoštevanju potrebe po dostopnosti, medobratovalnosti med storitvami pomoči v sili, večjezičnosti ter pravočasnega in kakovostnega ukrepanja služb za pomoč v sili;
32. predlaga uvedbo akcijskega programa za izmenjavo izkušenj in praktičnih zgledov med nacionalnimi regulativnimi organi, službami za pomoč v sili in organizacijami civilne družbe v državah članicah ter razširitev te izmenjave na organizacije v državah kandidatkah za vstop v EU in sosednjih državah, da bi tako izboljšali učinkovitost storitev za klic v sili 112 v EU; v ta namen predlaga vzpostavitev mreže strokovnjakov; priporoča predvsem izmenjavo primerov najboljše prakse med državami članicami v povezavi z obravnavanjem klicev na številko 112, na primer pri usposabljanju operaterjev, uporabi enotnega operaterja za klice ter uporabi spletnih storitev in tolmačenja za pomoč tistim, ki ne govorijo jezika države, v kateri uporabljajo storitve v sili;
33. poziva države članice, naj sprejmejo ukrepe za znižanje števila neuspešnih poskusov klicev v sili, skrajšajo čas vzpostavitve klica in odgovora nanj in zmanjšajo število lažnih klicev; poziva države članice, naj si izmenjajo najboljše prakse v zvezi blokiranjem klicev s prenosnih telefonov brez kartice SIM;
34. poudarja, da je treba zagotoviti dostopnost številke 112 za ljudi z različnimi oblikami invalidnosti in ranljive skupine, ter poziva zlasti k standardiziranem dostopu do številke 112 za te skupine, na primer prek posebnih terminalskih naprav za gluhe, naglušne, slepe in slabovidne, storitev za pretvorbo besedila in znakovni jezik ali prek druge posebne opreme; Komisijo in države članice tudi poziva, naj okrepijo svoja prizadevanja, da bodo te osebe boljše seznanjene s številko 112, prek sredstev komunikacije, ki so jim posebej prilagojena;

35. poziva Komisijo, naj izvede študijo o dosedanji učinkovitosti storitev številke 112, o sodelovanju med ustreznimi organi, ki naj bi izboljšalo storitve, ter o posameznih ukrepih, ki so jih doslej uvedle države članice; poleg tega poziva Komisijo, naj preuči možnost razširitve storitev številke 112 z govornih klicev na kratka sporočila, tako da bi sporočilo, poslano na „112“, sprožilo odzivanje v primeru nesreče;
36. poziva Komisijo, naj prek neodvisnih organov najpozneje do konca leta 2012 ovrednoti dejansko stanje izvajanja storitve 112 po EU z vidika državljanov in oceni predvsem dostopnost, medobratovalnost in čas posredovanja. v zvezi s tem Komisijo tudi poziva, naj v istem roku predloži pregled pravno zavezujočih in v praksi zagotovljenih rokov za posredovanje v EU ter razširi študijo učinka, pripravljeno v okviru projekta eCall, na posledice, ki jih ima delovanje številke 112 za ljudi, in na njene finančne posledice;
37. poziva države članice in Komisijo, naj glede na to, da tehnologija za to že obstaja, spodbujajo vzpostavitev „povratnega sistem 112“, namreč univerzalnega, večjezičnega, dostopnega, poenostavljenega in učinkovitega povezanega sistema v vsej EU za opozarjanje in alarmiranje prebivalcev v primeru bližajočih se ali grozečih naravnih nesreč in/ali nesreč, ki jih povzroči človek oziroma kakršnih koli katastrof; meni, da bi moral biti takšen sistem izveden brez oviranja zasebnosti in v kombinaciji z ustreznimi akcijami za obveščanje in usposabljanje državljanov;
38. poziva Komisijo, naj prouči izvedljivost prihodnje storitve številke 116, podobne storitvi številke 112, za državljane v čustveni stiski, ki trpijo za depresijo ali imajo druge težave z duševnim zdravjem;
39. naroči svojemu predsedniku, naj to resolucijo posreduje Svetu in Komisiji ter vladam in parlamentom držav članic.

OBRAZLOŽITEV

CILJ POROČILA

Namen poročila je oceniti najnovejši razvoj osnovne zamisli univerzalne storitve, navedene v direktivi o univerzalnih storitvah in v okviru novega razvoja, vključno z univerzalnim dostopom do storitev širokopasovne povezave, usklajevanjem pristopov in njegovim financiranjem, ob upoštevanju posebnih potreb ranljivih ljudi in invalidnih potrošnikov. Poročilo se osredotoča tudi na enotno evropsko številko za klic v sili 112, ki je bila uvedena, da bi lahko državljani klicali službe za pomoč v sili z uporabo enotne številke povsod v EU.

OZADJE

Direktiva o univerzalnih storitvah

Liberalizacijo telekomunikacijskega sektorja v poznih devetdesetih letih prejšnjega stoletja so spremljali predpisi o univerzalnih storitvah, ki so se uporabljali kot varnostna mreža, kjer trg sam ni zagotovil osnovnih storitev. Namen je bil preprečiti socialno izključenost ter državljanom na podeželju in na odročnih območjih ali gospodinjstvom z nizkim dohodkom zagotoviti cenovno sprejemljiv dostop do osnovnih in bistvenih telekomunikacijskih storitev.

Direktiva 2002/22/ES opredeljuje minimalni niz storitev določene kakovosti, do katere imajo dostop končni uporabniki, po sprejemljivi ceni z vidika posebnih nacionalnih pogojev in brez izkrivljanja konkurence. V tej direktivi so določene tudi obveznosti glede zagotavljanja nekaterih obveznih storitev. Po veljavnih predpisih EU morajo države članice zagotoviti, da se lahko državljani priključijo na javno telefonsko omrežje na fiksni lokaciji in da imajo dostop do javnih telefonskih storitev za glasovne in podatkovne komunikacije ter funkcionalen dostop do interneta. Direktiva tudi zahteva, da morajo države članice potrošnikom zagotoviti dostop do imeniških storitev in imenikov, javnih telefonskih govorilnic ter posebne infrastrukture, če so invalidni.

Države članice lahko določijo eno ali več podjetij za zagotavljanje izvajanja cenovno učinkovite univerzalne storitve na celotnem nacionalnem ozemlju ali njegovem delu, pri tem pa morajo uporabiti učinkovite, pregledne in nediskriminacijske mehanizme. Pri financiranju obveznosti univerzalne storitve se lahko odločijo, da bodo uvedle mehanizem za povračilo izračunanih neto stroškov podjetju iz javnih sredstev pod preglednimi pogoji in/ali da bodo porazdelile izračunane neto stroške med ponudnike elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev.

Komisija vsaka tri leta pregleduje področje uporabe direktive o univerzalnih storitvah. Revizija iz leta 2009, ki bo začela veljati 25. maja 2011, med drugim uvaja določbo o internetni svobodi, ki določa, da morajo države članice pri sprejemanju ukrepov o dostopu do storitev in uporabniških programov prek telekomunikacijskih omrežij ali o njihovi uporabi spoštovati temeljne pravice in svoboščine državljanov.

V direktivi o univerzalnih storitvah so navedeni razlogi, zakaj je potreben reden pregled. V prilogi V je izrecno navedeno:

„Kadar Komisija obravnava vprašanje, ali naj spremeni ali ponovno opredeli obseg obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve, mora upoštevati naslednje elemente:

- ali so posebne storitve na voljo večini potrošnikov, jih večina potrošnikov uporablja in ali nezadostna razpoložljivost ali neuporaba s strani manjšine potrošnikov povzroča socialno izključenost, in
- ali prinašata razpoložljivost in uporaba posebnih storitev splošno skupno korist vsem potrošnikom, s čimer se zagotovi javno posredovanje, kadar se posebne storitve za javnost ne opravljajo pod normalnimi komercialnimi pogoji.“

Javno posvetovanje o univerzalnih storitvah

Evropska komisija je marca 2010 začela javno posvetovanje o najboljšemu pristopu za zagotovitev, da bodo imeli vsi državljani EU dostop do osnovnih telekomunikacijskih storitev. Namen posvetovanja je bil tudi oceniti, ali je treba veljavna pravila in definicije posodobiti glede na digitalno dobo, zlasti pa, ali jih je treba razširiti na dostop do širokopasovnih povezav. Predmet posvetovanja je bilo tudi ravnotežje med usklajenim odzivom na ravni EU in potrebo po nacionalni prilagodljivosti ter financiranje univerzalnih storitev (prispevki iz telekomunikacijskega sektorja za zagotovitev univerzalne širokopasovne pokritosti ali financiranje iz javnih sredstev).

Poročevalka meni, da je potrebna previdnost in da se državljani ne sme dodatno obremeniti, namesto da bi jih podprli, pri čemer ne zanemari pomena digitalne dobe, v kateri živimo, in verjame v spodbujanje vseh politik, ki državljane podpirajo pri boljšem prilagajanju zahtevam tega časa.

Širokopasovne povezave: spodbujanje naložb in spletnih storitev

Strategija Evropa 2020 poudarja pomen uvedbe širokopasovnih povezav za spodbujanje družbene vključenosti in konkurenčnosti v EU. Ponovno je zastavila cilj, da bodo imeli do leta 2013 vsi Evropejci dostop do osnovne širokopasovne povezave, ter si prizadeva zagotoviti, da bodo imeli do leta 2020 dostop do mnogo večjih hitrosti interneta, ki bi presegale 30 Mb/s, in da bodo v 50 ali več odstotkih evropskih gospodinjstev naročeni na internetne povezave hitrosti nad 100 Mb/s.

Za uresničitev teh ciljev je digitalna agenda za Evropo pozvala k celoviti politiki, ki bo temeljila na mešanici tehnologij. Natančneje, digitalna agenda opredeljuje sedem prednostnih področij delovanja: oblikovanje enotnega digitalnega trga, večja medopravilnost, spodbujanje zaupanja v internet in njegovo varnost, veliko hitrejši dostop do interneta, več naložb v raziskave in razvoj, izboljšanje veščin in vključevanja digitalne pismenosti ter uporaba informacijskih in komunikacijskih tehnologij za reševanje izzivov, s katerimi se sooča družba, kot so podnebne spremembe in staranje prebivalstva.

V zvezi s tem je Evropska komisija septembra 2010 sprejela tri dopolnilne ukrepe za olajšanje uvedbe in uporabe ultrahitrega širokopasovnega dostopa v EU: (i) priporočilo Komisije o reguliranem dostopu do dostopovnih omrežij naslednje generacije, (ii) predlog sklepa o ustanovitvi programa za politiko radiofrekvenčnega spektra (med drugim za zagotovitev, da

bo spekter na voljo za brezžično širokopasovno povezavo) in (iii) sporočilo o širokopasovnih povezavah, ki navaja, kako bi lahko najučinkoviteje spodbujali javne in zasebne naložbe v hitra in ultrahitra širokopasovna omrežja.

Sporočilo v zvezi s širokopasovnimi povezavami poziva države članice, naj uvedejo operativne širokopasovne načrte za hitra in ultrahitra omrežja s konkretnimi izvedbenimi ukrepi, zagotavlja smernice za zmanjšanje naložbenih stroškov in navaja, kako bi lahko javni organi podprli vlaganje v širokopasovne povezave, vključno z uporabo sredstev EU. V njem so navedeni načrti Evropske komisije in Evropske investicijske banke za predložitev finančnih instrumentov za širokopasovne povezave.

Države članice, ki uporabljajo napredne tehnologije, morajo biti zgled dobre prakse, vendar je treba upoštevati posebnosti posameznih držav članic z vidika geografske morfologije, ki so neposredno povezane z razvojem elektronskih tehnologij, ali njihov finančni položaj, da bi jim omogočili ustrezno prilagodljivost za uporabo najustreznejših pravil. Pozdravljati in spodbujati je treba sinergijo, ki bi bila koristna za optimalno uporabo novih tehnologij.

Enotna evropska številka za klic v sili – 112

Enotna evropska številka za klic v sili (112) je bila uvedena leta 1991 po sprejetju sklepa Sveta ministrov EU, obravnava pa se tudi v direktivi o univerzalnih storitvah (člen 26), ki po reviziji iz leta 2009 (telekomunikacijski sveženj) zagotavlja:

- dostop do vseh telekomunikacijskih storitev opravljanja klicev v nacionalne načrte številčenja,
- boljši dostop do storitev v sili za invalidne osebe,
- sprejem in obravnavanje klicev na nacionalne številke za klic v sili, brez navedbe tehnoloških možnosti,
- okrepitev obveznosti glede zagotavljanja informacij o lokaciji kličevega ter meril natančnosti in zanesljivosti,
- obveščenost, zlasti potnikov.

Evropski parlament in številne interesne skupine so večkrat opozorili, da je potrebna večja obveščenost o številki 112 ter da je kakovost storitev, ki so bile doslej na voljo državljanom prek te številke, slaba.

Poročevalka meni, da je treba številko 112 ustrezno podpreti, da bo čim bolj služila državljanom, saj v nasprotnem primeru ni koristna.

Točkovna tabela potrošniških trgov

Zadnja izdaja točkovne tabele potrošniških trgov kaže, da je trg telekomunikacijskih storitev na ravni EU med sektorji z najmanj točkami. Med 50 trgi je fiksna telefonija na 41., mobilna na 44. in zagotavljanje internetnih storitev na 48. mestu.

Telekomunikacijske storitve sodijo med trge, na katerih potrošniki najtežje primerjajo cene, imajo največ težav in vlagajo največ pritožb. Na področju zagotavljanja internetnih storitev so v EU tudi veliko večje razlike v cenah. Zagotavljanje storitev internetnega dostopa je trg, ki

na splošno zaseda tretje najslabše mesto, trg z največjim številom potrošnikov s težavami in trg, na katerem se cene na ravni EU najbolj razlikujejo.

Zato poročevalka pozdravlja odločitev Komisije, da opravi temeljito študijo o zagotavljanju internetnih storitev po objavi četrte točkovne tabele potrošniških trgov.

24. 5. 2011

MNENJE ODBORA ZA OKOLJE, JAVNO ZDRAVJE IN VARNOST HRANE (*)

za Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov

o univerzalni storitvi in številki za klic v sili 112
(2010/2274(INI))

Pripravljaivec mnenja (*): José Manuel Fernandes

(*) Pridruženi odbor – člen 50 poslovnika

POBUDE

Odbor za okolje, javno zdravje in varnost hrane poziva Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov kot pristojni odbor, da v svoj predlog resolucije vključi naslednje pobude:

1. opozarja, da je anketa, ki jo je Eurobarometer objavil februarja 2011, pokazala, da le 26 % državljanov Evropske unije samih od sebe prepozna številko 112 kot številko za klic v sili v EU, ter nadalje izpostavlja, da se 58 % državljanov EU še vedno ne strinja z izjavo, da so v njihovi državi ustrezno seznanjeni z obstojem številke 112 za klic v sili¹;
2. poziva Komisijo in države članice, naj dodatno okrepijo svoja prizadevanja glede obveščanja, tako da bodo s številko 112, kot po vsej EU veljavno številko za klic v sili, prek medijev, predvsem prek tiskanih in avdiovizualnih, s pomočjo informacijskih kampanj seznanjeni vsi državljani EU in ljudje, ki potujejo, ter naj organizirajo in podpirajo promocijske dejavnosti za povečanje ozaveščenosti, zlasti v izobraževalnih ustanovah in univerzah, 11. februarja, ki je bil razglašen za „evropski dan številke 112“, pa naj vsako leto priredijo dogodke; posebno pozornost naj namenijo praktičnim informacijam: poudarijo naj, na primer, da je številka 112 brezplačna evropska številka za klic v sili, dosegljiva s fiksnih in prenosnih telefonov kjer koli v EU;

¹ Evropska številka za klic v sili – 112, povzetek ankete Eurobarometra, Evropska komisija, 2011: http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/report_2011.pdf

3. poziva vse države članice, naj zagotovijo, da bo številka 112 vidna predvsem na vseh vozilih policije, reševalne službe, gasilcev in drugih služb za pomoč v sili;
4. poziva Komisijo in države članice, naj številko 112 promovirajo kot številko za klic v sili po vsej EU tudi prek spleta in radia, ki sta med najpogosteje uporabljanimi mediji med mladimi in ljudmi, ki veliko potujejo; poudarja, da je bilo med ljudmi, ki poznajo številko 112, s to številko prek radia seznanjenih samo 16 % ljudi in samo 11 % prek spleta;
5. ugotavlja, da obstajajo med državami članicami velike razlike v poznavanju evropske številke za klic v sili 112, in države članice poziva, naj izmenjajo izkušnje in najboljše prakse, da bi do leta 2020 vsaj 80 % državljanov EU samih od sebe prepoznalo številko 112 za klic v sili kot številko, prek katere je mogoče poklicati službe za pomoč v sili kjer koli v Evropski uniji;
6. poziva države članice, naj sprejmejo ukrepe za znižanje števila neuspešnih poskusov klicev v sili, skrajšajo čas vzpostavitve klica in odgovora nanj, zmanjšajo število lažnih klicev ter izboljšajo posredovanje informacij o lokaciji kličočega; poziva države članice, naj si izmenjajo najboljše prakse v zvezi z blokiranjem klicev iz prenosnih telefonov brez kartice SIM;
7. poudarja, da je treba izboljšati dostop do univerzalne storitve pomoči v sili prek novih tehnologij elektronskih komunikacij ali širokopasovnih storitev;
8. poziva države članice, naj izboljšajo dostop do klicev v sili za invalidne osebe, starejše in ranljive skupine ter naj glede na vse večjo mobilnost državljanov EU zagotavljajo uspešno sprejemanje klicev v sili v tujih jezikih;
9. poziva države članice in Komisijo, naj sprejme ustrezne ukrepe, ki bi z neglasovnim sporočanjem, kot so kratka sporočila, elektronska pošta ali faks, posebnim skupinam ranljivih ljudi, na primer tistim z motnjami sluha, olajšali dostop do univerzalne storitve pomoči v sili;
10. poziva Komisijo, naj v tesnem sodelovanju z državami članicami določi ključne kazalnike in smernice uspešnosti glede kakovosti storitve številke 112 in naj ob tem upošteva potrebo po dostopnosti, medobratovalnosti služb za pomoč v sili, večjezičnosti ter pravočasnem in kakovostnem ukrepanju služb za pomoč v sili; poziva Komisijo, naj zagotovi, da bodo zahteve v zvezi s številko za klic v sili 112 ustrezno izpolnjene;
11. poziva Komisijo, naj imenuje neodvisne organe, ki bodo najpozneje do konca leta 2012 ocenili dejansko stanje izvajanja številke 112 po vsej EU, kot ga doživljajo državljani, in o njem poročali. V zvezi s tem naj Komisija v istem roku predloži pregled pravno zavezujočih in v praksi zagotovljenih časov ukrepanja v EU ter razširi študijo učinka, pripravljeno v okviru projekta eCall, na posledice, ki jih ima delovanje številke 112 za ljudi, in na finančne posledice;
12. poziva Komisijo, naj pripravi akcijski program, ki bo podprl izmenjavo izkušenj in najboljših praks med službami za pomoč v sili v EU z vzpostavitvijo mreže strokovnjakov, ki se bo osredotočala na redno izmenjevanje informacij na sestankih in javnih razpravah, obiske klicnih centrov za pomoč v sili in skupne programe

usposabljanja, v katere bodo vključene nacionalne regulativne agencije, službe za pomoč v sili in organizacije civilne družbe; prav tako naj podpira uporabo storitve številke 112 v državah kandidatkah in sosednjih državah EU;

13. poziva Komisijo in države članice, naj čim prej in najpozneje do konca sedanjega zakonodajnega obdobja sprejmejo ustrezne ukrepe, da se v obseg univerzalne storitve vključi vzpostavitev in vzdrževanje vseevropske, večjezične, vsem dostopne in učinkovite „obratne storitve“ številke 112, tj. sistema zgodnjega opozarjanja državljanov, ki uporabljajo telekomunikacijske naprave, v primeru neposrednih ali razvijajočih se izrednih stanj ali nesreč po vsej EU;
14. poziva Komisijo, naj prouči izvedljivost prihodnje storitve številke 116, podobne storitvi številke 112, za državljane v čustveni stiski, ki trpijo za depresijo ali imajo druge težave z duševnim zdravjem.

IZID KONČNEGA GLASOVANJA V ODBORU

Datum sprejetja	24.5.2011
Izid končnega glasovanja	+: 56 -: 1 0: 0
Poslanci, navzoči pri končnem glasovanju	Elena Oana Antonescu, Sophie Auconie, Sandrine Bélier, Sergio Berlato, Milan Cabrnoch, Martin Callanan, Nessa Childers, Chris Davies, Esther de Lange, Anne Delvaux, Bas Eickhout, Edite Estrela, Jill Evans, Karl-Heinz Florenz, Elisabetta Gardini, Gerben-Jan Gerbrandy, Julie Girling, Nick Griffin, Françoise Grossetête, Jolanta Emilia Hibner, Dan Jørgensen, Christa Kläß, Holger Kraahmer, Jo Leinen, Corinne Lepage, Peter Liese, Kartika Tamara Liotard, Linda McAvan, Radvilė Morkūnaitė-Mikulėnienė, Vladko Todorov Panajotov (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, Teodoros Skilakakis (Theodoros Skylakakis), Bogusław Sonik, Salvatore Tatarella, Åsa Westlund, Sabine Wils, Marina Yannakoudakis
Namestniki, navzoči pri končnem glasovanju	José Manuel Fernandes, Matthias Groote, Riikka Manner, Marit Paulsen, Rovana Plumb, Marianne Thyssen, Mihailis Tremopoulos (Michail Tremopoulos), Marita Ulvskog, Vladimir Uručev (Vladimir Urutchev), Anna Záborská

IZID KONČNEGA GLASOVANJA V ODBORU

Datum sprejetja	25.5.2011
Izid končnega glasovanja	+: 33 -: 0 0: 1
Poslanci, navzoči pri končnem glasovanju	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, Kiriakos Triantafylidis (Kyriacos Triantaphyllides), Emilie Turunen, Bernadette Vergnaud, Barbara Weiler
Namestniki, navzoči pri končnem glasovanju	Regina Bastos, Cornelis de Jong, Constance Le Grip, Morten Løkkegaard, Silvana Rapti (Sylvana Rapti)