

**Szóbeli választ igénylő kérdés O-000037/2019/rev.1**

**a Bizottság számára**

az eljárási szabályzat 136. cikke

**Andreas Schwab, Christian Ehler, Pilar del Castillo Vera, Angelika Niebler, Róza Thun und Hohenstein, Edina Tóth**

a PPE képviselőcsoport nevében

Tárgy: 0800-as ügyfélszolgálati telefonszámok

Bár a barangolásról szóló uniós rendeletek, az EU-szerte használt 112-es segélyhívószám és az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex bevezetése fontos lépés volt egy megfelelő egységes távközlési piac felé, az EU-nak többet kell tennie, mivel akadályok továbbra is fennállnak.

Az egységes piacon az egyik konkrét, elfogadhatatlan akadály a 0800-as, ingyenesen hívható ügyfélszolgálati telefonszámmal kapcsolatos. Ezt a számot használják például arra, hogy lehetővé tegyék a kórházi betegek családtagjai számára, hogy telefonáljanak és tájékoztatást kérjenek. Ez a szám azonban jelenleg nem határokon átnyúlóan működik, ezért a családtagok nem tudnak egy másik tagállamban található kórházat felhívni, hogy tájékoztatást kérjenek egy betegről.

Mivel ez a helyzet egy integrált és működő egységes piacon elfogadhatatlan:

1. Mit szándékozik tenni a Bizottság annak érdekében, hogy európai szintű megoldást dolgozzon ki annak biztosítására, hogy a 800-as ingyenesen hívható ügyfélszolgálati telefonszámot az EU-ban határokon átnyúló hívásra is lehessen használni?
2. Tervezi-e a Bizottság, hogy a Parlament számára kezdeményezést nyújt be a probléma kezelésére?
3. Készen áll-e a Bizottság arra, hogy az egységes piac kiteljesítése érdekében az Unióban egyetemes, ingyenesen hívható telefonszámot hozzon létre?

Előterjesztve: 20/11/2019

Határidő: 21/02/2020