

Samhällsomfattande tjänster och larmnumret 112

Europaparlamentets resolution av den 5 juli 2011 om samhällsomfattande tjänster och larmnumret 112 (2010/2274(INI))

Europaparlamentet utfärdar denna resolution

- med beaktande av Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/22/EG av den 7 mars 2002 om samhällsomfattande tjänster och användares rättigheter avseende elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (direktiv om samhällsomfattande tjänster)¹,
- med beaktande av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 24 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen²,
- med beaktande av Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/136/EG av den 25 november 2009 om ändring av direktiv 2002/22/EG om samhällsomfattande tjänster och användares rättigheter avseende elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster, direktiv 2002/58/EG om behandling av personuppgifter och integritetsskydd inom sektorn för elektronisk kommunikation och förordning (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen³,
- med beaktande av Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/21/EG av den 7 mars 2002 om ett gemensamt regelverk för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (ramdirektiv)⁴,
- med beaktande av Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/19/EG av den 7 mars 2002 om tillträde till och samtrafik mellan elektroniska kommunikationsnät och tillhörande faciliteter (tillträdesdirektiv)⁵,
- med beaktande av Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/20/EG av den 7 mars 2002 om auktorisation för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster⁶,
- med beaktande av Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/140/EG av den 25 november 2009 om ändring av direktiv 2002/21/EG om ett gemensamt regelverk för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster, direktiv 2002/19/EG om tillträde till och samtrafik mellan elektroniska kommunikationsnät och tillhörande faciliteter och direktiv 2002/20/EG om auktorisation för elektroniska kommunikationsnät

¹ EGT L 108, 24.4.2002, s. 51.

² EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

³ EUT L 337, 18.12.2009, s. 11.

⁴ EGT L 108, 24.4.2002, s. 33.

⁵ EGT L 108, 24.4.2002, s. 7.

⁶ EGT L 108, 24.4.2002, s. 21.

och kommunikationstjänster¹,

- med beaktande av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1211/2009 av den 25 november 2009 om inrättande av organet för europeiska regleringsmyndigheter för elektronisk kommunikation (Berec) och byrån²,
- med beaktande av Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/58/EG av den 12 juli 2002 om behandling av personuppgifter och integritetsskydd inom sektorn för elektronisk kommunikation³,
- med beaktande av det offentliga samråd som kommissionen påbörjade den 2 mars 2010 om framtida principer för samhällsomfattande tjänster på områdena för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster,
- med beaktande av kommissionens meddelande av den 20 september 2010 med titeln ”Europeiska bredbandssektorn – investeringar i digitalt baserad tillväxt” (KOM(2010)0472),
- med beaktande av kommissionens förslag till Europaparlamentets och rådets beslut om inrättande av det första programmet för radiospektrumpolitik (KOM(2010)0471),
- med beaktande av kommissionens rekommendation av den 20 september 2010 om reglerat tillträde till nästa generations accessnät (NGA),
- med beaktande av arbetsdokumentet från kommissionens kommunikationskommitté om bredbandstillgången inom EU och läget den 1 juli 2010,
- med beaktande av kommissionens meddelande av den 25 augusti 2010 med titeln ”Lägesrapport om den europeiska inre marknaden för elektronisk kommunikation 2009 (15:e rapporten), SEK(2010)0630” (KOM(2010)0253),
- med beaktande av den fjärde utgåvan av resultattavlan för konsumentmarknaderna, ”Making markets work for consumers”, som offentliggjordes i oktober 2010,
- med beaktande av rådets beslut 91/396/EEG av den 29 juli 1991 om införandet av ett gemensamt europeiskt larmnummer⁴,
- med beaktande av kommissionens rekommendation om behandling av lokaliseringssuppgifter i elektroniska kommunikationsnät vid tillhandahållande av nödsamtalstjänster som byggts ut med samtalslokalisering,
- med beaktande av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 717/2007 av den 27 juni 2007 om roaming i allmänna mobiltelefonnät i gemenskapen och om ändring av direktiv 2002/21/EG⁵,
- med beaktande av Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med

¹ EUT L 337, 18.12.2009, s. 37.

² EUT L 337, 18.12.2009, s. 1.

³ EGT L 201, 31.7.2002, s. 37.

⁴ EGT L 217, 6.8.1991, s. 31.

⁵ EUT L 171, 29.6.2007, s. 32.

- funktionsnedsättning, som ratificerades av EU den 23 december 2010,
- med beaktande av Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, särskilt artikel 2 (Rätt till liv), artikel 3 (Människans rätt till integritet), artikel 6 (Rätt till frihet och säkerhet), artikel 26 (Integrering av personer med funktionshinder) och artikel 35 (Hälsoskydd),
 - med beaktande av undersökningen om det europeiska larmnumret 112 (Flash Eurobarometer 314),
 - med beaktande av arbetsdokumentet från kommissionens kommunikationskommitté om genomförandet av det europeiska larmnumret 112 – resultaten av den fjärde omgången i insamlingen av uppgifter (10 februari 2011),
 - med beaktande av sin förklaring av den 25 september 2007 om det europeiska larmnumret 112¹,
 - med beaktande av artikel 48 i arbetsordningen,
 - med beaktande av betänkandet från utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd och yttrandet från utskottet för miljö, folkhälsa och livsmedelssäkerhet (A7-0220/2011), och av följande skäl:
 - A. Direktivet om samhällsomfattande tjänster förebygger social utestängning genom att se till att medborgare i landsbygdsområden och avlägsna områden samt låginkomsthushåll har tillgång till grundläggande och centrala telekommunikationstjänster till ett överkomligt pris.
 - B. Särskild uppmärksamhet måste ägnas åt att se till att utsatta grupper inte förbigås och att särskilda, effektiva åtgärder alltid genomförs för att garantera dessa gruppers sociala integrering och tillgång till tjänster på samma villkor som gäller för alla andra medborgare.
 - C. Teknik under utveckling, i synnerhet mobiltelefoni som alla har råd med, bidrar till att ge majoriteten av medborgarna tillgång till grundläggande telekommunikationstjänster.
 - D. Samhällsomfattande tjänster definieras som ett minimiutbud av tjänster av väldefinierad kvalitet som är tillgängliga för samtliga slutanvändare till ett överkomligt pris med hänsyn till de speciella nationella förhållandena och utan att konkurrensen snedvrids.
 - E. De samhällsomfattande tjänsterna bör, om marknadskrafterna på egen hand inte förmår göra detta, erbjuda alla medborgare tillgång till tjänster som behövs för att de ska kunna delta i samhället.
 - F. Grundläggande bredbandstäckning för samtliga EU-medborgare senast 2013 är ett av den digitala agendans centrala prestandamål. Där bredbandsanslutning redan finns ligger den genomsnittliga täckningen på ungefär 50 procent av hushållen.
 - G. Det är ännu inte möjligt att utvärdera genomförandet av det ändrade direktivet om samhällsomfattande tjänster och användarnas rättigheter, eftersom tidsfristen för

¹ EUT C 219 E, 28.8.2008, s. 92.

införlivandet är den 25 maj 2011 och den treårsperiod som krävs före en utvärdering av ett korrekt och heltäckande genomförande av alla bestämmelser i direktivet just börjat löpa.

- H. Även om den befintliga lagstiftningen erbjuder medborgarna positiva resultat är detta inget självändamål, utan man måste också maximera fördelarna av de nya åtgärderna genom en fortlöpande övervakning i medlemsstaterna samt insatser för att förbättra informationens kvalitet, fullständighet och synlighet.
- I. Den inre marknaden kan aldrig betraktas som verkligen fullbordad utan bör kontinuerligt utvärderas på nytt för att återspegla garantier för socialt skydd, samhällets behov, tekniska framsteg och utvecklingen av innovativa lösningar. Vidare är åtgärder för att främja tillväxt och sysselsättning av central betydelse när det gäller att se till att den inre marknaden och den digitala inre marknaden möjliggörs och förverkligas snarast möjligt, för att gagna europeiska medborgare, konsumenter och företag.
- J. Strävan efter framsteg utgör drivkraften för och förmedlaren av den vision och de mål som fastställts av EU:s lagstiftare. Förslag till ny lagstiftning eller ändringslagstiftning måste beakta den faktiska erfarenheten och kapaciteten för genomförande. Anpassningar av lagstiftningen måste få tydligt politiskt stöd, som ytterligare underbyggs med en objektiv kostnads–nyttoanalys och socioekonomisk analys som den avgörande faktorn.
- K. Det europeiska larmnumret 112 inrättades 1991 genom ett rådsbeslut för att ge medborgarna tillgång till alla larmtjänster (exempelvis brandkår, polis och läkare). Det är det enda larmnummer som kan användas i samtliga medlemsstater i Europeiska unionen. En stor majoritet av européerna känner dock fortfarande inte till det och inga framsteg i samband med detta har noterats sedan år 2000.
- L. Den förklaringen av den 11 mars 2008 om tidig varning av medborgarna i allvarliga nödsituationer¹ undertecknades av 432 ledamöter av Europaparlamentet.
- M. Det krävs fortfarande ansträngningar för att bedöma och garantera tjänstekvaliteten vid användning av 112, när det gäller både telekommunikationstjänsternas och larmtjänsternas prestationer och de samordningsaspekter som är beroende av flera faktorer. Någon heltäckande och detaljerad utvärdering av hur 112-tjänsten i EU har omsatts i praktiken – på grundval av medborgarnas erfarenheter, där särskilt tillgången, driftskompatibiliteten och uttryckningstiderna utvärderas – har inte genomförts.
- N. Flera svåra olyckor på senare tid har visat att tidig varning till och alarmering av medborgare i händelse av överhängande eller nära förestående större nödsituationer och katastrofer är en nödvändighet om lidande och förlust av människoliv ska kunna minskas.

Samhällsomfattande tjänster och den aktuella utvecklingens sammanhang

- 1. Europaparlamentet understryker vikten av skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster som ett skyddsnet för den sociala delaktigheten där marknadskrafterna på egen hand misslyckats med att tillhandahålla medborgarna och företagen grundläggande tjänster.

¹ EUT C 66 E, 20.3.2009, s. 6.

2. Europaparlamentet stöder en regelbundet förnyad utvärdering, som en del av direktivet om samhällsomfattande tjänster och användarnas rättigheter, av hur lämpliga bestämmelserna i EU-lagstiftningen är för de samhällsomfattande tjänsterna i ljuset av den sociala, ekonomiska och tekniska utvecklingen, i syfte att ringa in och införa lämpliga definitioner som dels återspeglar verkliga behov som håller på att utvecklas och krav från medborgarna, dels förbättrar tjänsternas kvalitet.
3. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att tillhandahålla riktlinjer för bästa genomförande och efterlevnad av det omarbetade direktivet om samhällsomfattande tjänster, att undvika snedvridning av marknaden och att samtidigt ge medlemsstaterna möjlighet att anta de bestämmelser som bäst passar deras nationella förhållanden.
4. Europaparlamentet stöder målen om ”broadband for all” i den digitala agendan och är övertygat om att en samhällsomfattande tillgång till bredband hjälper medborgarna och företagen att dra full nytta av den digitala inre marknaden, särskilt genom att man förbättrar den sociala delaktigheten, skapar nya möjligheter för socialt och miljömässigt innovativa företag och åstadkommer arbetstillfällen, tillväxt och fler möjligheter för handel över gränserna. Med tanke på detta stöder parlamentet åtgärder för att främja den digitala kompetensen.
5. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att ge större finansiellt stöd till lokala projekt som tillhandahåller digital tillgång samt till alla aktörer som hjälper missgynnade grupper att få tillgång till tekniska apparater genom att tillhandahålla anslutningar i offentliga byggnader som erbjuder fri internettillgång.
6. Europaparlamentet understryker att en kombination av politik och teknik (till exempel fasta nät och kabel-, fiber-, mobil- och satellitnät) kan främja företagens och de offentliga organens utveckling av nya tjänster och tillämpningar på internet, till exempel e-förvaltning, e-hälsa och e-utbildning. Detta kan driva fram efterfrågan på snabbare internetförbindelser och göra investeringar i öppna bredbandsnät lönsammare och i sin tur uppmuntra till offentlig-privata partnerskap och utveckla den digitala inre marknaden, samtidigt som marginaliserade medborgares inkludering förbättras.
7. Europaparlamentet betonar vikten av EU:s bestämmelser om offentlig upphandling och anser att det i samband med den breda översynen av dessa bestämmelser är ytterst viktigt att både lokala och regionala myndigheter får del av åtgärder som uppmuntrar deras deltagande i investeringar i kommunikationsteknik och i förkommersiell upphandling (som ett sätt för att förmedla forskningsresultaten till marknaden). Lika viktigt är att e-upphandling införs på bred front.
8. Europaparlamentet kräver ett effektivt genomförande av telekomramen, särskilt dess bestämmelser om nätneutralitet, så att slutanvändarna kan få tillgång till tjänsterna och innehållet och använda de tillämpningar de själva vill på internet.
9. Europaparlamentet betonar att de samhällsomfattande tjänsterna inte är det enda eller det som i första hand driver på i riktning mot målet om ”broadband for all” med tanke på de höga investeringar som krävs utan att några avsevärt bättre tjänster med nödvändighet kan tillhandahållas konsumenterna. I artikel 15 i direktivet om samhällsomfattande tjänster anges emellertid att det ska göras en regelbunden översyn av tillämpningsområdet för de samhällsomfattande tjänsterna. Parlamentet betonar att denna översyn bör beakta utvärderingen av genomförandet av bestämmelserna i direktivet och

resultaten av den pågående konsekvensbedömningen, särskilt när det gäller omfattningen av utbyggnaden av bredbandsnäten och hushållstäckningen.

10. Europaparlamentet anser att en skyldighet att erbjuda tillgång till bredband inte automatiskt kommer att leda till att användningen ökar. Parlamentet uppmanar därför kommissionen och medlemsstaterna att vidta kraftfullare åtgärder för att öka efterfrågan och stimulera användningen i stället för att enbart säkerställa att det finns en anslutning. Skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster skulle på medellång sikt kunna bli ett ytterligare incitament för att utveckla bredbandet, men målen om samhällsomfattande bredband borde kunna uppnås genom rätt utformade nationella program.
11. Europaparlamentet anser att en effektiv radiospektrumpolitik, som möjliggör en harmoniserad användning av den ”digitala utdelningen”, och investeringsfrämjande lagstiftning också är viktiga instrument för att öka bredbandstäckningen.
12. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att slutföra den pågående konsekvensbedömningen och tillhandahålla lagstiftarna solida uppgifter om aktuell utnyttjandeandel, förväntad efterfrågan och skärpta skyldigheter att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster genom bredband samt en analys av vad som är den mest effektiva finansieringsmekanismen för medlemsstater, konsumenter och företag när det gäller bredbandsutbyggnaden, samtidigt som man undviker ineffektiva kostnader och onödiga bördor.
13. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att, parallellt med och i samarbete med de nationella regleringsmyndigheterna, noggrant övervaka marknaderna för att se till att de medlemsstater som redan kan, eller önskar, tillhandahålla samhällsomfattande tjänster via utbudet av bredbandsteknik och bredbandshastigheter kan göra detta när marknaden misslyckas med det, utan att de i praktiken förorsakar en snedvridning av marknaden.
14. Europaparlamentet välkomnar kommissionens beslut att genomföra en djuplodande undersökning av tillhandahållandet av internetjänster till följd av att den fjärde resultatavslutningen för konsumentmarknaderna offentliggjorts.
15. Europaparlamentet uppmanar kommissionen och medlemsstaterna att, med bidrag från de nationella regleringsmyndigheterna, undersöka valmöjligheterna i fråga om att på lika villkor tillämpa skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster och bestämmelserna om användarnas rättigheter, vilket skulle garantera tillgänglighet för utsatta grupper, särskilt personer med funktionsnedsättning, inte bara genom att man inför särskild terminalutrustning och överkomliga avgifter, utan också genom att man tillgängliggör lämplig information och skapar en verklig valmöjlighet för konsumenterna när det gäller tillgängliga tjänster och service.
16. Europaparlamentet anser ändå att den grundläggande bestämmelsen för finansiering av samhällsomfattande tjänster, som garanterar att de hanteras på ett icke-diskriminerande och öppet sätt, bör finnas kvar i EU:s lagstiftning och utvidgas till att även omfatta skyldigheter för både data- och röstkommunikation.

Det europeiska larmnumret 112

17. Europaparlamentet betonar att det europeiska larmnumret 112 kan rädda liv och ökar

unionsmedborgarnas skydd, eftersom det fungerar som ett viktigt stödsystem för de medborgare och konsumenter som omfattas av den inre marknaden. Det är viktigt att se till att larmnumret 112 fungerar utan problem i hela EU. Parlamentet anser att kommissionen bör se till att alla delar av samhället har tillgång till denna tjänst, även personer med funktionsnedsättning (nedsatt hörsel, talsvårigheter osv.) och andra utsatta grupper.

18. Europaparlamentet beklagar dock att det europeiska larmnumret 112 ännu inte på långa vägar nått sin fulla potential. Således behövs fortfarande grundläggande åtgärder för att medborgarna ska känna igen numret, och det finns andra frågor i samband med teknik och bättre samordning som måste lösas.
19. Europaparlamentet påpekar att enligt den Eurobarometerundersökning som offentliggjordes i februari 2011 kan endast 26 procent av EU-medborgarna spontant peka ut 112 som det larmnummer som går till larmtjänsterna inom EU. 58 procent av EU-medborgarna anser fortfarande inte att invånarna i deras land är tillräckligt medvetna om att 112 är det larmnummer som gäller¹.
20. Europaparlamentet uppmanar med eftertryck Europeiska kommissionen och medlemsstaterna att gemensamt göra större insatser för att öka allmänhetens medvetenhet om att larmnumret 112 finns och hur det används, särskilt genom att utveckla en målinriktad och långtgående kommunikationsstrategi som behandlar de problem och frågor som medborgarna har om hur systemet fungerar.
21. Europaparlamentet uppmanar kommissionen och medlemsstaterna att förstärka sitt informationsarbete så att samtliga EU-medborgare och resenärer via medierna, särskilt tryckta och audiovisuella medier, genom informationskampanjer förstår att larmnumret 112 är det ”EU-täckande” larmnummer. Kommissionen och medlemsstaterna uppmanas också att anordna och stödja pr-verksamhet för att göra allmänheten mer medveten samt arrangemang som äger rum varje år den 11 februari. Denna dag har utlysts till ”temadagen för det europeiska larmnumret 112”. Det är särskilt viktigt med praktiska upplysningar, exempelvis att betona att 112 är det europeiska larmnummer som man kan ringa till kostnadsfritt överallt i EU, både från fasta och mobila telefonnät.
22. Europaparlamentet konstaterar att det råder stora skillnader bland medlemsstaterna när det gäller kännedom om det europeiska larmnumret 112, och uppmanar medlemsstaterna att dela med sig av sina erfarenheter och utbyta bästa metoder för att åtminstone 80 procent av EU-medborgarna senast 2020 spontant ska veta att 112 är det nummer som man ska ringa till larmtjänsterna, var man än befinner sig i Europeiska unionen.
23. Europaparlamentet uppmanar medlemsstaterna att sprida information om larmnumret 112 på platser genom vilka det är lätt att nå ut till ett stort antal hushåll, särskilt läkarmottagningar och apotek, sjukhus och vårdcentraler, utbildningsinrättningar som skolor och universitet, flygplatser, hamnar och tågstationer – med tanke på att larmnumret 112 är särskilt användbart för resenärer – samt de nationella larmtjänsternas informationsportaler.
24. Europaparlamentet uppmanar kommissionen och medlemsstaterna att också via internet

¹ The European Emergency Number 112, Flash Eurobarometerundersökning, Europeiska kommissionen 2011, http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/report_2011.pdf

och radio framhålla 112 som det ”EU-täckande” larmnumret, eftersom internet och radio är två av de mest använda medierna bland ungdomar och personer som reser mycket. Parlamentet betonar att endast 16 procent av de personer som känner till larmnumret 112 har fått information om det via radio och endast 11 procent via internet.

25. Europaparlamentet uppmanar samtliga medlemsstater att se till att larmnumret 112 syns tydligt på samtliga utryckningsfordon, däribland polisbilar, ambulanser, brandbilar och andra utryckningsfordon.
26. Europaparlamentet konstaterar emellertid att medlemsstaterna sedan länge har egna larmnummer och betonar att det, i de fall de avser att bibehålla dessa nationella nummer, är viktigt att inte äventyra allmänhetens medvetenhet om vilka larmnummer som finns eller orsaka förvirring om vilket nummer som ska användas.
27. Europaparlamentet beklagar att medlemsstaterna ännu inte sett till att snabba, exakta och tillförlitliga lokaliseringssuppgifter är tillgängliga för dem som nås via larmnumret 112. Därför uppmanar parlamentet kommissionen att i nära samarbete med medlemsstaterna snarast möjligt avsevärt förbättra precisionen och tillförlitligheten hos informationen om varifrån ett samtal kommer i enlighet med de nya EU-bestämmelserna för telekommunikation och att uppdatera sin teknik med slutmålet att införa obligatorisk automatisk lokalisering för alla 112-samtal, även för dem som kommer från roamingkunder, inom några sekunder för att ge dem som ska sända hjälpen och utryckningspersonalen denna avgörande information, vilket är ovärderligt för medborgarna. Parlamentet uppmanar kommissionen att överväga att vidta åtgärder mot medlemsstater som inte uppfyller sina skyldigheter på detta område.
28. Europaparlamentet uppmanar medlemsstaterna och kommissionen att införa åtgärder som förbättrar tillgången till finansiering för att stödja forskningsprojekt i syfte att se till att bästa möjliga teknik för att identifiera varifrån ett samtal kommer utvecklas, inklusive samtal via IP-telefoni, och stöder därför utvecklingen av nästa generations normer och bestämmelser. Parlamentet begär att de medel från stödprogrammet för informations- och kommunikationsteknik (ICT-PSP) som avsatts i EU:s budget för 2009, 2010 och 2011 tilldelas för att stödja testning och genomförande av innovativa tjänster (som grundar sig på IP-telefoni och IP-åtkomst till 112-tjänsten), vilket skulle kunna inledas genom nätverksberoende tillämpningar, till dess att nästa generations 112-system har införts i EU. Kommissionen uppmanas också att undersöka genomförandet av nästa generations 112-tillämpningar, till exempel sms, videoupptagningar och sociala nätverk, och hur sådana tillämpningar, som i dagsläget står till medborgarnas förfogande, kan användas vid larmkommunikation för att förbättra åtkomsten till 112-tjänsten och stärka medborgarinitierade reaktioner på nödsituationer.
29. Europaparlamentet anser att nödsamtalssystemet e-call genom reglering bör införas som en obligatorisk tjänst.
30. Europaparlamentet understryker betydelsen av bättre samordning mellan larmorgan på både nationell nivå och gränsöverskridande EU-nivå i syfte att nå den högsta effektivitetsnivån. Parlamentet uppmanar därför kommissionen att stödja och säkra samordning med medlemsstaternas myndigheter för att hitta sätt att förbättra driftskompatibiliteten mellan deras system.
31. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att i nära samarbete med medlemsstaterna

så snart som möjligt fastställa tillförlitlighets- och kvalitetskrav för hela 112-tjänstekedjan och att fastställa resultatindikatorer och riktlinjer för kvaliteten på 112-tjänsten, som den upplevs av medborgarna, där man särskilt bedömer behovet av tillgänglighet, driftskompatibiliteten mellan larmtjänsterna, flerspråkigheten och snabba och kvalitativa uttryckningar från larmtjänsternas sida.

32. Med tanke på att förbättra effektiviteten hos 112-larmtjänsterna i EU rekommenderar Europaparlamentet att det inrättas ett handlingsprogram för att stödja att man delar erfarenheter och utbyter bästa praxis mellan de nationella regleringsmyndigheterna, larmtjänsterna och det civila samhällets organisationer i medlemsstaterna. Detta utbyte bör utvidgas till att även omfatta organisationer i EU:s kandidat- och grannländer. Parlamentet föreslår att man i detta syfte skulle kunna inrätta ett nätverk av experter. Parlamentet rekommenderar särskilt utbyte av bästa praxis mellan medlemsstaterna när det gäller att hantera 112-samtal, särskilt om utbildningen av operatörer, att anlita en enda operatör för hantering av samtal och att använda online- och tolktjänster som skulle kunna hjälpa människor som inte talar språket i det land där de använder larmtjänsterna.
33. Europaparlamentet uppmanar medlemsstaterna att vidta de åtgärder som behövs för att minska antalet misslyckade försök att ringa larmnumret, minska uppkopplings- och svarstiderna och minska antalet busringningar/felringningar. Medlemsstaterna uppmanas att utbyta bästa metoder när det gäller blockeringen av samtal från mobiltelefoner utan SIM-kort.
34. Europaparlamentet understryker behovet av att göra larmnumret 112 tillgängligt för människor med olika typer av funktionsnedsättning och utsatta grupper, och efterlyser med eftertryck en standardisering av möjligheten till tillgång till larmnumret 112 för dessa grupper, eventuellt genom särskilda terminaler för användare med hörsel- eller synnedsättning, textrelä- eller teckenspråkstjänster eller annan specialutrustning. Parlamentet uppmanar också kommissionen och medlemsstaterna att intensifiera sina insatser för att öka dessa människors medvetenhet om larmnumret 112 genom att använda olika kommunikationshjälpmedel som är särskilt anpassade efter deras behov.
35. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att genomföra en undersökning av prestanda hos de aktuella tjänsterna för larmnumret 112 och samarbetet mellan de relevanta organen, med målet att förbättra tjänsterna, samt av de enskilda åtgärder som medlemsstaterna hittills har vidtagit. Kommissionen uppmanas dessutom att överväga möjligheten att utvidga 112-tjänsten till att utöver röstsamtal även omfatta sms så att textmeddelandet ”112” utlöser en uttryckning.
36. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att genom oberoende organ senast i slutet av 2012 göra en utvärdering av hur långt medborgarna upplever att man kommit i genomförandet av 112-numret i hela EU, där man särskilt bedömer tillgängligheten, driftskompatibiliteten och uttryckningstiderna. Kommissionen uppmanas i detta sammanhang dessutom att inom samma tidsfrist tillhandahålla en översikt över de rättsligt bindande och praktiskt genomförda uttryckningstiderna i EU och att utvidga den konsekvensbedömning som utarbetas inom ramen för e-Call-systemet till att även omfatta de mänskliga och ekonomiska konsekvenserna av 112-numret.
37. Eftersom tekniken redan finns uppmanar Europaparlamentet medlemsstaterna och kommissionen att främja inrättandet av ett ”omvänt 112-system”, dvs. ett samhällsomfattande, flerspråkigt, tillgängligt, förenklat och effektivt sammankopplat

system inom hela EU för varning och alarmering av medborgare i händelse av alla slags överhängande eller nära förestående större nödsituationer eller katastrofer som orsakas av naturfenomen och/eller människan. Parlamentet anser att ett sådant system bör genomföras utan att hindra den personliga integriteten och kompletteras av lämpliga informations- och utbildningskampanjer för medborgarna.

38. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att utreda om det är möjligt att i framtiden inrätta en 116-tjänst, liknande 112-tjänsten, för medborgare som befinner sig i en akut känslomässig kris, lider av depression eller har andra psykiska problem.

o

o o

39. Europaparlamentet uppdrar åt talmannen att översända denna resolution till rådet, kommissionen och medlemsstaternas regeringar och parlament.