

Tirsdag den 5. juli 2011

## I

*(Beslutninger og resolutioner, henstillinger og udtalelser)*

## BESLUTNINGER OG RESOLUTIONER

## EUROPA-PARLAMENTET

**Forsyningspligt og alarmnummer "112"**

P7\_TA(2011)0306

**Europa-Parlamentets beslutning af 5. juli 2011 om forsyningspligt og 112-alarmnummeret (2010/2274(INI))**

(2013/C 33 E/01)

*Europa-Parlamentet,*

- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/22/EF af 7. marts 2002 om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (forsyningspligtdirektivet) <sup>(1)</sup>,
- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 af 27. oktober 2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse <sup>(2)</sup>,
- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/136/EF af 25. november 2009 om ændring af direktiv 2002/22/EF om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, direktiv 2002/58/EF om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor samt forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse <sup>(3)</sup>,
- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/21/EF af 7. marts 2002 om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (rammedirektivet) <sup>(4)</sup>,
- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/19/EF af 7. marts 2002 om adgang til og samtrafik mellem elektroniske kommunikationsnet og tilhørende faciliteter (adgangsdirektivet) <sup>(5)</sup>,
- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/20/EF af 7. marts 2002 om tilladelser til elektroniske kommunikationsnet og -tjenester <sup>(6)</sup>,

<sup>(1)</sup> EFT L 108 af 24.4.2002, s. 51.<sup>(2)</sup> EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.<sup>(3)</sup> EUT L 337 af 18.12.2009, s. 11.<sup>(4)</sup> EFT L 108 af 24.4.2002, s. 33.<sup>(5)</sup> EFT L 108 af 24.4.2002, s. 7.<sup>(6)</sup> EFT L 108 af 24.4.2002, s. 21.

**Tirsdag den 5. juli 2011**

- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/140/EF af 25. november 2009 om ændring af direktiv 2002/21/EF om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, direktiv 2002/19/EF om adgang til og samtrafik mellem elektroniske kommunikationsnet og tilhørende faciliteter og direktiv 2002/20/EF om tilladelser til elektroniske kommunikationsnet og -tjenester <sup>(1)</sup>,
- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1211/2009 af 25. november 2009 om oprettelse af Sammenslutningen af Europæiske Tilsynsmyndigheder inden for Elektronisk Kommunikation (BEREC) og dens støttekontor <sup>(2)</sup>,
- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF af 12. juli 2002 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor <sup>(3)</sup>,
- der henviser til den offentlige høring, som Kommissionen iværksatte den 2. marts 2010 om de fremtidige forsyningspligtprincipper i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester,
- der henviser til Kommissionens meddelelse af 20. september 2010 "Bredbånd i Europa: Investering i digitalt drevet vækst" (KOM(2010)0472),
- der henviser til Kommissionens forslag til Europa-Parlamentets og Rådets afgørelse om indførelse af et radiofrekvenspolitikprogram (KOM(2010)0471),
- der henviser til Kommissionens henstilling af 20. september 2010 om reguleret adgang til næste generation af accessnet (NGA-net),
- der henviser til arbejdsdokument fra Kommissionens kommunikationsudvalg "Bredbåndsadgang i EU: situationen pr. 1. juli 2010",
- der henviser til Kommissionens meddelelse af 25. august 2010 "Statusrapport om det indre europæiske marked for elektronisk kommunikation i 2009 (15. rapport) SEK(2010)0630" (KOM(2010)0253),
- der henviser til den fjerde udgave af resultattavlen for forbrugermarkederne "Consumer Markets Scoreboard - Making markets work for consumers", som blev offentliggjort i oktober 2010,
- der henviser til Rådets beslutning 91/396/EØF af 29. juli 1991 om indførelse af et fælleseuropæisk alarmnummer <sup>(4)</sup>,
- der henviser til Kommissionens henstilling om, hvordan lokaliseringsoplysninger om den kaldende part bør behandles i elektroniske kommunikationsnet med henblik på alarmtjenester, der er udbygget med opkaldslokalisering,
- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 717/2007 af 27. juni 2007 om roaming på offentlige mobiltelefonnet i Fællesskabet og om ændring af direktiv 2002/21/EF <sup>(5)</sup>,

<sup>(1)</sup> EUT L 337 af 18.12.2009, s. 37.

<sup>(2)</sup> EUT L 337 af 18.12.2009, s. 1.

<sup>(3)</sup> EFT L 201 af 31.7.2002, s. 37.

<sup>(4)</sup> EFT L 217 af 6.8.1991, s. 31.

<sup>(5)</sup> EUT L 171 af 29.6.2007, s. 32.

Tirsdag den 5. juli 2011

- der henviser til De Forenede Nationers konvention om handicappedes rettigheder, der blev ratificeret den 23. december 2010,
  - der henviser til Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder, særlig artikel 2 (Ret til livet), artikel 3 (Ret til respekt for menneskets integritet), artikel 6 (Ret til frihed og sikkerhed), artikel 26 (Integration af mennesker med handicap) og artikel 35 (Sundhedsbeskyttelse),
  - der henviser til undersøgelsen "Det europæiske alarmnummer 112" (Flash Eurobarometer nr. 314),
  - der henviser til arbejdsdokumentet fra Kommissionens kommunikationsudvalg om "indførelse af det europæiske alarmnummer 112 - resultater af den fjerde dataindsamlingsrunde" (10. februar 2011),
  - der henviser til sin erklæring af 25. september 2007 om det europæiske alarmnummer 112 <sup>(1)</sup>,
  - der henviser til forretningsordenens artikel 48,
  - der henviser til betænkning fra Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse og udtalelse fra Udvalget om Miljø, Folkesundhed og Fødevarerikkerhed (A7-0220/2011),
- A. der henviser til, at forsyningspligt-direktivet forebygger social udstødelse ved at sikre, at borgere i landområder og fjerntliggende områder eller lavindkomsthusholdninger har billig adgang til grundlæggende og livsvigtige telekommunikationstjenester,
- B. der henviser til, at der skal lægges særlig vægt på at sikre, at sårbare grupper ikke tabes, og at der altid bør træffes særlige, effektive foranstaltninger for at sikre deres sociale integration og adgang til tjenesteydelser på lige fod med alle andre borgere,
- C. der henviser til, at den teknologiske udvikling, især udviklingen af mobiltelefoni til overkommelige priser, nu sikrer de fleste borgere adgang til grundlæggende telekommunikationstjenester,
- D. der henviser til, at forsyningspligttydelser defineres som "det minimum af tjenester af en bestemt kvalitet, som alle slutbrugere under hensyn til særlige nationale forhold har adgang til til rimelige priser, uden at det medfører konkurrenceforvridning",
- E. der henviser til, at forsyningspligttydelser bør sikre alle borgere adgang til de tjenesteydelser, der er en afgørende forudsætning for, at de kan deltage i samfundet, i de tilfælde, hvor markeds kræfterne ikke kan klare det alene,
- F. der henviser til, at grundlæggende bredbåndsdækning på 100 % for alle EU-borgere inden 2013 er et af den digitale dagsordens hovedmål, men finder imidlertid, at når bredbåndsforbindinger allerede er tilgængelige, er den gennemsnitlige udnyttelse omtrent 50 % af husstandene,
- G. der henviser til, at det endnu ikke er muligt at vurdere gennemførelsen af det reviderede direktiv om forsyningspligt og brugerrettigheder, idet gennemførelsesfristen er den 25. maj 2011, og at den treårige periode, som er påkrævet inden evalueringen af, om alle direktivets bestemmelser er korrekt og fyldestgørende gennemført, netop er startet,
- H. der henviser til, at selv om den eksisterende lovgivning giver positive resultater for borgerne, er dette ikke et mål i sig selv, og det også er nødvendigt at drage maksimal fordel af de nye foranstaltninger ved hjælp af vedvarende overvågning fra medlemsstaternes side samt bestræbelser på at forbedre kvaliteten, fuldstændigheden og tilgængeligheden af oplysninger,

<sup>(1)</sup> EUT C 219 E af 28.8.2008, s. 92.

Tirsdag den 5. juli 2011

- I. der henviser til, at det indre marked aldrig vil kunne betragtes som fuldført og altid bør revurderes, således at det afspejler socialsikringsgarantier, sociale behov og den teknologiske udvikling og fremkomsten af innovative løsninger, og at vækst- og beskæftigelsesfremmende foranstaltninger desuden er en nøgle til at sikre, at det indre marked og det digitale indre marked straks muliggøres og gennemføres til gavn for de europæiske borgere, forbrugere, og virksomheder,
- J. der henviser til, at ønsket om fremskridt er drivkraften bag den europæiske lovgivers vision og mål; der henviser til, at der ved udarbejdelsen af nye retsakter eller ændringsretsakter skal tages højde for de konkrete erfaringer og gennemførelsesmuligheder; der henviser til, at tilpasninger af bestemmelserne skal have utvetydig politisk støtte, som yderligere understøttes af en objektiv socioøkonomisk cost-benefit-evaluering som den afgørende faktor,
- K. der henviser til, at det europæiske alarmnummer 112, som blev indført ved en rådsafgørelse i 1991 for at give borgerne adgang til alle alarntjenester (som f.eks. brandvæsen, politi og lægetjenester), er det eneste alarmnummer, som kan anvendes i alle EU-medlemsstater, og at langt de fleste europæere stadig ikke kender det, og at der ikke har kunnet konstateres fremskridt siden 2000,
- L. der henviser til sin erklæring af 11. marts 2008 om tidlig varsling af borgerne i tilfælde af alvorlige katastrofer <sup>(1)</sup> var underskrevet af 432 EP-medlemmer,
- M. der henviser til, at der stadig er behov for at vurdere og sikre kvaliteten af den hjælp, der tilbydes, når der ringes til 112, både hvad angår telekommunikations- som alarntjenesternes funktion og koordineringsaspekterne, der afhænger af flere faktorer, samt at der endnu ikke er foretaget nogen omfattende og detaljeret evaluering af, hvor langt man efter borgernes opfattelse reelt er nået med indførelsen af 112-alarntjenesten i EU, navnlig med hensyn til tilgængelighed, interoperabilitet og responstid,
- N. der henviser til, at flere nylige katastrofer har vist, at alarmering og tidlig varsling af borgerne i tilfælde af overhængende eller truende alvorlige nødsituationer eller katastrofer er nødvendig med henblik på at begrænse lidelser og tab af menneskeliv,

### ***Forsyningspligt og baggrunden for nye udviklinger***

1. understreger betydningen af forsyningspligt som et sikkerhedsnet for social integration, når markeds kræfterne alene ikke kan sikre borgerne og erhvervslivet basisydelser;
2. støtter den regelmæssige evaluering som en del af forsyningspligt direktivet af hensigtsmæssigheden af de eksisterende EU-lovbestemmelser vedrørende forsyningspligten i lyset af den sociale, økonomiske og teknologiske udvikling med det formål at identificere og indføre hensigtsmæssige definitioner, som afspejler skiftende reelle behov og forbedrer kvaliteten af ydelserne;
3. opfordrer Kommissionen til at udarbejde retningslinjer for den bedste gennemførelse og håndhævelse af det reviderede forsyningspligt direktiv og undgå markedsforvridninger, samtidig med at medlemsstaterne får mulighed for at vedtage bestemmelser, der passer bedre til deres nationale forhold;

<sup>(1)</sup> EUT C 66 E af 20.3.2009, s. 6.

Tirsdag den 5. juli 2011

4. støtter den digitale dagsordens mål om "bredbånd til alle" og er overbevist om, at almen adgang til bredbånd vil give borgere og erhvervsliv mulighed for at høste det fulde udbytte af det digitale indre marked, navnlig ved at forbedre den sociale integration, skabe nye muligheder for socialt og miljømæssigt innovative virksomheder, der kan bidrage til at skabe jobs, vækst samt muligheder for handel over grænserne; støtter i den forbindelse styrkelsen af it-kundskaber;
5. opfordrer Kommissionen til at yde større finansiel støtte til lokale projekter, som giver digital adgang, og til alle samfund, som hjælper grupper af handicappede med at få adgang til teknologiske anordninger ved at installere forbindelser i offentlige bygninger med tilbud om gratis internetadgang;
6. understreger, at en kombination af politikker og teknologier (som f.eks. trådbårne netværk, kabelnetværk, fibernetværk, mobile netværk og satellitnetværk) kan fremme udviklingen af nye online-tjenester og programmer til brug for virksomheder og offentlige organer som f.eks. e-forvaltning, e-sundhed og e-uddannelse, hvilket øger efterspørgslen efter hurtige internetforbindelser og gør investeringer i bredbåndsnet med åben adgang mere rentable, hvorved offentlig-private partnerskaber fremmes, og det digitale indre marked, udvikles, samtidig med at integrationen af marginaliserede borgere fremmes;
7. understreger betydningen af EU's regler for offentlige indkøb og mener, at det i forbindelse med den omfattende revision af disse regler er særdeles vigtigt, at såvel lokale som regionale myndigheder nyder godt af foranstaltninger, der fremmer deres deltagelse i investeringer i kommunikationsteknologi og i prækommercielle indkøb (som middel til at fremme forskningens fordele), samt at der sikres bred anvendelse af e-indkøb;
8. kræver effektiv gennemførelse af rammebestemmelserne for telekommunikation, især bestemmelserne om netneutralitet, således at slutbrugerne får adgang til tjenester og indhold og til efter eget valg at køre applikationer på internettet;
9. understreger, at forsyningspligtigheden ikke er den eneste eller den afgørende faktor for at opfylde målet om "bredbånd til alle", idet den forudsætter store investeringsomkostninger uden nødvendigvis at kunne levere væsentligt forbedrede tjenester til forbrugerne; bemærker imidlertid, at det i artikel 15 i forsyningspligtdirektivet bestemmes, at forsyningspligtens omfang med jævne mellemrum skal tages op til nyvurdering, og understreger at denne nyvurdering bør tage hensyn til evalueringen af gennemførelsen af direktivets bestemmelser og resultaterne af den løbende konsekvensanalyse, navnlig hvad angår omfanget af bredbåndsnettets udbredelse og husholdningernes faktiske udnyttelse;
10. mener ikke, at indførelse af en pligt til at sikre bredbåndsdækning automatisk vil resultere i en højere udnyttelsesgrad; opfordrer derfor Kommissionen og medlemsstaterne til i højere grad at træffe foranstaltninger til at fremme efterspørgslen og stimulere udnyttelsen frem for blot at sikre en forbindelse; mener desuden, at forsyningspligtigheder med tiden, eventuelt som et mål på mellemlang sigt, kan blive et ekstra incitament for at udvikle bredbånd, men at målene for bredbåndsdækning burde nås ved hjælp af veltillægte nationale programmer;
11. mener desuden, at en effektiv radiofrekvenspolitik, der muliggør harmoniseret udnyttelse af "digitaliseringsdividenden", og investeringsvenlig regulering er vigtige instrumenter til udvidelse af bredbåndsdækningen;
12. opfordrer Kommissionen til at fuldføre den igangværende konsekvensanalyse og tilvejebringe lovgiverne pålidelige oplysninger om den nuværende udnyttelse, den efterspørgsel efter og forbedring af forsyningspligtigheder, som bredbånd forventes at medføre, samt en analyse af den mest effektive finansieringsmekanisme for medlemsstater, forbrugere og virksomheder med henblik på varetagelse af forsyningspligtigheder og samtidig undgå ineffektive omkostninger og uforholdsmæssige store byrder;

Tirsdag den 5. juli 2011

13. opfordrer Kommissionen til sideløbende hermed og i samarbejde med de nationale tilsynsmyndigheder omhyggeligt at overvåge af markederne for at sikre, at de medlemsstater, som allerede er i stand til eller ønsker at levere forsyningspligtigheder ved hjælp af de mange bredbåndsteknologier og hastigheder, kan gøre dette i tilfælde, hvor markedet har svigtet, uden at det fører til konkurrenceforvriddning;

14. bifalder Kommissionens beslutning om at foretage en dybtgående undersøgelse af leveringen af internettjenester som opfølgning på den fjerde resultattavle for forbrugermarkederne;

15. opfordrer Kommissionen og medlemsstaterne til med hjælp fra de nationale tilsynsmyndigheder at undersøge mulighederne for en ensartet anvendelse af bestemmelserne om forsyningspligtigheder og brugerrettigheder, hvilket ville sikre udsatte grupper, og navnlig handicappede, adgang til disse ydelser - ikke kun via indførelsen af særligt terminaludstyr og overkommelige tariffer, men også ved at sikre adgang til fyldestgørende oplysninger, samt sikre forbrugerne reelle valgmuligheder mellem tilgængelige tjenester og eftersalgstjenester;

16. mener ikke desto mindre, at det primære grundlag for finansiering af forsyningspligtigheder, som sikrer, at de behandles på en ikke-diskriminerende og gennemsigtig måde, fortsat bør findes i EU-lovgivningen og bør udvides til at omfatte pligten til at varetage såvel data- som stemmeoverførsel;

#### ***Det europæiske alarmnummer 112***

17. understreger, at det europæiske alarmnummer 112 kan redde liv og øger beskyttelsen af EU-borgerne, fordi det fungerer som et vigtigt støttesystem for borgere og forbrugere i det indre marked; understreger betydningen af at sikre, at 112-nummeret fungerer problemfrit overalt i EU; mener, at Kommissionen bør sikre, at alle samfundsgrupper får adgang til denne tjeneste, herunder også personer med handicap (høreproblemer, taleproblemer osv.) og andre sårbare grupper;

18. beklager imidlertid, at det europæiske 112-alarmnummer endnu langt fra har indfriet sit fulde potentiale; mener derfor, at der stadig mangler at blive iværksat en række grundlæggende tiltag for at sikre, at nummeret vinder indpas hos borgerne, samt for at sikre borgernes anerkendelse af andre emner vedrørende teknologi og bedre koordinering;

19. påpeger, at det ifølge en Eurobarometerundersøgelse offentliggjort i februar 2011 kun er 26 % af EU's borgere, der spontant kan identificere 112 som det nummer, der skal ringes til for at få fat i alarmtjenester i EU, og at 58 % af EU-borgerne stadig er uenige i udsagnet om, at folk i deres land er tilstrækkeligt informeret om 112-alarmnummeret <sup>(1)</sup>;

20. opfordrer indtrængende Kommissionen og medlemsstaterne til at intensivere deres bestræbelser for at øge offentlighedens kendskab til eksistensen og brugen af 112-nummeret, navnlig ved at udvikle en målrettet og vidtrækkende kommunikationsstrategi, som tager hensyn til de problemer og spørgsmål, som borgerne har med hensyn til, hvordan systemet fungerer;

21. opfordrer Kommissionen og medlemsstaterne til yderligere at intensivere deres informationsarbejde, således at 112-alarmnummeret når ud til alle EU-borgere og rejsende gennem medierne, navnlig de trykte og audiovisuelle medier, ved hjælp af oplysningskampagner som det EU-dækkende alarmnummer, samt til at organisere og yde støtte til oplysningsaktiviteter for at øge bevidstheden i offentligheden og arrangementer, der afholdes hvert år den 11. februar, som er blevet udnævnt til "europæisk 112-dag"; påpeger, at der bør

<sup>(1)</sup> Det europæiske alarmnummer 112, Eurobarometer Survey Flash, Europa-Kommissionen 2011, [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/112/docs/report\\_2011.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/report_2011.pdf)

Tirsdag den 5. juli 2011

lægges særlig vægt på tilvejebringelsen af praktiske oplysninger såsom at understrege, at 112 er det fælles-europæiske alarmnummer, der gratis kan nås fra fastnet- og mobiltelefoner overalt i EU;

22. bemærker de betydelige forskelle medlemsstaterne imellem, for så vidt angår viden om det europæiske alarmnummer 112, og opfordrer medlemsstaterne til at dele deres erfaringer og udveksle bedste praksis med henblik på at opnå, at mindst 80 % af EU's borgere inden 2020 bliver i stand til umiddelbart at identificere alarmnummer 112 som det nummer, der skal anvendes for at få kontakt med alarmtjenester overalt i EU;

23. opfordrer medlemsstaterne til at benytte de bedst egnede steder til at udbrede information om 112-alarmnummeret, dvs. steder, hvor det er let at gøre en masse husstande opmærksomme på nummeret, især lægekonsultationer og apoteker, hospitaler og klinikker, uddannelsessteder, som f.eks. skoler og universiteter, og lufthavne, havne og jernbanestationer, i betragtning af, at 112-nummeret er særlig nyttigt for rejsende, samt de nationale alarmtjenesters informationsportaler;

24. opfordrer Kommissionen og medlemsstaterne til også at fremme brugen af 112 som det EU-dækkende alarmnummer online og i radio, da det er to af de mest almindeligt anvendte medier blandt unge og folk, der ofte rejser; understreger, at kun 16 % af befolkningen, der er opmærksomme på 112-nummeret, har hørt om det i radioen og kun 11 %, via internettet;

25. opfordrer alle medlemsstaterne til at sikre, at 112-nummeret vises tydeligt på alle udrykningskøretøjer, herunder politibiler, ambulancer, brandbiler og køretøjer, der tilhører andre tjenester;

26. konstaterer, at medlemsstaterne har deres egne undertiden meget gamle alarmnumre, og understreger, at såfremt de har til hensigt at opretholde disse nationale numre, er det vigtigt ikke at svække opmærksomheden eller skabe forvirring med hensyn til, hvilket nummer man skal ringe til;

27. beklager, at medlemsstaterne endnu ikke sikrer, at 112-alarmtjenesterne får hurtig, præcis og pålidelig lokalisering information; opfordrer derfor Kommissionen til i nært samarbejde med medlemsstaterne i væsentlig grad og så hurtigt som muligt at forbedre nøjagtigheden og pålideligheden af lokalisering oplysningernes nøjagtighed og pålidelighed i henhold til EU's nye telekommunikationsregler samt til at opgradere deres teknologi med henblik på at opfylde det endelige mål om obligatorisk og automatisk lokalisering af alle 112-opkald, herunder opkald fra roamingkunder, inden for nogle få sekunder for at tilvejebringe værdifuld information til dem, der skal sende hjælpen af sted, og dem, der skal yde førstehjælp, og på den måde vise tjenestens uvurderlige betydning for borgerne; opfordrer Kommissionen til at overveje at træffe foranstaltninger over for medlemsstater, der ikke opfylder deres forpligtelser i denne henseende;

28. anmoder medlemsstaterne og Kommissionen om at træffe foranstaltninger til at forbedre adgangen til finansiering og støtte til forskningsprojekter for at sikre udvikling af de bedst mulige teknologier til at lokalisere opkald, herunder via VoIP, og støtter derfor udviklingen af næste generation af standarder og bestemmelser; anmoder om, at bevillingerne til støtteprogrammet for informations- og kommunikationsteknologi, der er nævnt i EU-budgettet for 2009, 2010 og 2011, anvendes med henblik på at støtte afprøvning og etablering af innovative tjenester (baseret på VoIP og IP-adgang til 112-nummeret), der kan iværksættes via applikationer, der ikke er afhængige af et netværk, indtil næste generation af 112-alarmtjenesten er etableret i EU; opfordrer Kommissionen til også at undersøge indførelsen af den næste generation af 112-applikationer som f.eks. tekstbeskeder, videooptagelser og sociale netværk, samt hvordan disse applikationer, som nu er til borgernes rådighed, kan benyttes i forbindelse med beredskabskommunikation til at forbedre adgangen til 112-alarmtjenesten og til at styrke borgernes katastrofeberedskab;

Tirsdag den 5. juli 2011

29. mener, at eCall gennem regulering bør gøres til en obligatorisk tjeneste;
30. fremhæver betydningen af bedre koordinering mellem redningstjenester både på nationalt plan, på tværs af grænserne og på EU-plan for at opnå den størst mulige effektivitet, og opfordrer derfor Kommissionen til at støtte og samarbejde med medlemsstaternes administrationer med henblik på at finde metoder til at forbedre interoperabiliteten mellem deres systemer;
31. opfordrer Kommissionen til i nært samarbejde med medlemsstaterne snarest muligt at fastsætte krav til pålidelighed og kvalitet for alle led i 112-alarmtjenesten og indføre indikatorer og retningslinjer for kvaliteten af 112-alarmtjenesten, som den opleves af borgerne, under hensyntagen til kravet om tilgængelighed, interoperabilitet mellem alarmtjenester, flersprogethed og hurtig intervention af høj kvalitet fra alarmtjenesternes side;
32. anbefaler med henblik på at forbedre effektiviteten af 112-alarmtjenesten, at der udarbejdes et handlingsprogram til støtte for udveksling af erfaringer og bedste praksis mellem nationale tilsynsmyndigheder, alarmtjenester og civilsamfundsorganisationer i medlemsstaterne samt udvidelse af denne udveksling til at omfatte organisationer i EU's kandidat- og nabolande; foreslår, at der til dette formål kan oprettes et ekspertnetværk; anbefaler især udveksling af bedste praksis mellem medlemsstater om behandlingen af 112-opkald, navnlig om uddannelse af operatører, brugen af en enkelt operatør til at håndtere et opkald og anvendelsen af online- og tolkeydelser, der kan hjælpe dem, der ikke taler sproget i det land, hvor de benytter alarmtjenesterne;
33. opfordrer medlemsstaterne til at træffe de nødvendige foranstaltninger med henblik på at reducere antallet af mislykkede forsøg på nødopkald, forkorte opkaldsetableringstiden og svartiden og reducere antallet af falske opkald; opfordrer medlemsstaterne til at udveksle bedste praksis vedrørende blokering af opkald fra mobiltelefoner uden SIM-kort;
34. understreger behovet for at sikre handicappede og udsatte grupper adgang til 112-nummeret og opfordrer indtrængende til, at der indføres standardiserede adgangsfaciliteter til 112-nummeret for navnlig disse grupper, eventuelt gennem tilvejebringelse af særligt terminaludstyr for høre- eller synshæmmede brugere, tekstformidlings- eller tegnsprogstjenester eller andet specialudstyr; opfordrer også Kommissionen og medlemsstaterne til at intensivere bestræbelserne på at øge disse menneskers kendskab til 112-nummeret ved at anvende kommunikationsmidler, der er specielt tilpasset deres behov;
35. opfordrer Kommissionen til at gennemføre en undersøgelse af 112-alarmtjenesternes hidtidige resultater og af samarbejdet mellem de relevante organer med henblik på at forbedre tjenesten samt af de foranstaltninger, der hidtil er truffet af de enkelte medlemsstater; opfordrer desuden Kommissionen til at overveje muligheden af at udvide 112-alarmtjenesten til ud over taletelefoniopkald at omfatte sms, således at tekstbeskeden "112" udløser en indsats;
36. opfordrer Kommissionen til, igennem uafhængige organer og senest ved udgangen af 2012, at foretage en evaluering af, hvor langt man efter borgernes opfattelse er nået med gennemførelsen af 112-nummeret i hele EU, navnlig med hensyn til tilgængelighed, interoperabilitet og responstid; opfordrer i den forbindelse også Kommissionen til inden for samme tidsfrist at udarbejde en oversigt over de lovpligtige og praktiserede responstider i EU og udvide den resultatanalyse, der udarbejdes i forbindelse med eCall-systemet, til at omfatte de menneskelige og finansielle konsekvenser af 112-nummeret;

Tirsdag den 5. juli 2011

37. opfordrer medlemsstaterne og Kommissionen til - i betragtning af, at teknologien allerede findes - at fremme indførelsen af et "omvendt 112-alarmsystem", dvs. et universelt, flersproget, lettilgængeligt, enkelt og effektivt sammenkoblet EU-system til varsling og alarmering af borgerne i tilfælde af overhængende eller truende natur- og/eller menneskeskabte alvorlige nødsituationer eller katastrofer af enhver art; mener, at et sådant system bør indføres uden gener for privatlivets fred og ledsages af passende oplysnings- og uddannelseskampagner rettet mod borgerne;

38. opfordrer Kommissionen til at undersøge mulighederne for i fremtiden at oprette en 116- tjeneste svarende til 112-tjenesten for borgere under et følelsesmæssigt pres, der lider af depression eller andre psykiske problemer;

\*

\* \*

39. pålægger sin formand at sende denne beslutning til Rådet og Kommissionen samt til medlemsstaternes regeringer og parlamenter.

## **Et mere effektivt og fair detailmarked**

P7\_TA(2011)0307

### **Europa-Parlamentets beslutning af 5. juli 2011 om et mere effektivt og fair detailmarked (2010/2109(INI))**

(2013/C 33 E/02)

*Europa-Parlamentet,*

- der henviser til Kommissionens rapport af 5. juli 2010 med titlen "Overvågning af handels- og distributionsmarkedet - Mod et mere effektivt og fair indre marked for handel og distribution frem til 2020" (KOM(2010)0355) og det tilhørende arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene om tjenesteydelser i detailledet i det indre marked (SEK(2010)0807),
- der henviser til svarene på Kommissionens offentlige høring om overvågningsrapporten om detailmarkedet (afholdt fra den 5. juli til den 10. september 2010),
- der henviser til rundbordskonferencen om et mere effektivt og fair detailmarked for virksomheder og forbrugere, som blev afholdt af Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse den 25. januar 2011,
- der henviser til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg af 20. januar 2011 om "Overvågning af handels- og distributionsmarkedet - Mod et mere effektivt og fair indre marked for handel og distribution frem til 2020",
- der henviser til Kommissionens meddelelse af 13. april 2011 med titlen "Akten for det indre marked - Tolv løftestænger til at skabe vækst og øget tillid - "Sammen om fornyet vækst" " (KOM(2011)0206),
- der henviser til Kommissionens meddelelse af 27. oktober 2010 med titlen "På vej mod en akt for det indre marked - For en social markedsøkonomi med høj konkurrenceevne: 50 forslag med henblik på at blive bedre til at arbejde, iværksætte og handle sammen" (KOM(2010)0608),
- der henviser til professor Mario Montis rapport af 9. maj 2010 med titlen "En ny strategi for det indre marked",