

EL

EL

EL



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 17.11.2010
COM(2010) 674 τελικό

**ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ
ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ**

Αριθμός 116 000: Η ευρωπαϊκή ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή για αγνοούμενα παιδιά

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Εισαγωγή.....	3
1. Ποια εμπόδια αποτρέπουν την εφαρμογή της ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής 116000;.....	4
1.1. Οι διαδικασίες για να καταστεί λειτουργική η ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή 116000.	4
1.2. Ποια προβλήματα διαπιστώθηκαν;	5
1.2.1. Απουσία πληροφόρησης	5
1.2.2. Κόστος λειτουργίας της ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής.....	6
1.2.3. Κόστος κλήσης της ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής.....	6
2. Ορθές πρακτικές.....	7
2.1.1. Απουσία πληροφόρησης	7
2.1.2. Διαδικασίες ανάθεσης.....	7
2.1.3. Τρέχουσες δαπάνες	7
2.1.4. Δαπάνες τηλεπικοινωνιών.....	8
3. Κοινά ελάχιστα πρότυπα που εγγυώνται υψηλή ποιότητα υπηρεσίας.....	8
Συμπεράσματα.....	9

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Κάθε μέρα εξαφανίζονται παιδιά σε ολόκληρη την ΕΕ. Αλλά, σε ποιον θα πρέπει να στραφεί και να ζητήσει βοήθεια ο γονιός ενός εξαφανισμένου παιδιού; Εφόσον όλο και περισσότεροι ευρωπαίοι ζουν, εργάζονται και ταξιδεύουν σε άλλες χώρες της ΕΕ, είναι όλο και πιο σημαντικό η πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες να μην εξαρτάται από πληροφορίες που υπάρχουν σε τοπικό επίπεδο. Ανοιχτές τηλεφωνικές γραμμές για την αναφορά εξαφάνισης παιδιών υπάρχουν ήδη σε αρκετά κράτη μέλη, αλλά ο αριθμός κλήσης διαφέρει από τη μία χώρα στην άλλη.

Στις 15 Φεβρουαρίου 2007, η Επιτροπή εξέδωσε απόφαση,¹ ζητώντας από τα κράτη μέλη τη δέσμευση εξαμήφιου αριθμού που αρχίζει από 116 για υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος στην ΕΕ. Ο αριθμός 116000 ήταν ο πρώτος τηλεφωνικός αριθμός που δεσμεύθηκε σε όλα τα κράτη μέλη ως ανοικτή τηλεφωνική γραμμή για την αναφορά εξαφάνισης παιδιών. Αυτό ήταν ένα από τα πρώτα πρακτικά μέτρα που θεσπίστηκαν βάσει της ανακοίνωσης της Επιτροπής «Σχετικά με μια στρατηγική της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα δικαιώματα του παιδιού»². Ο συνδυασμός «ίδιος αριθμός – ίδια υπηρεσία» στοχεύει στο να εξασφαλίσει ότι η ίδια υπηρεσία συνδέεται πάντα με τον ίδιο αριθμό σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση. Το να υπάρχει ο ίδιος αριθμός ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής θα βοηθήσει παιδιά και γονείς που ζητούν απεγνωσμένα βοήθεια ενώ βρίσκονται εκτός του κράτους μέλους της καταγωγής τους, για παράδειγμα, όταν εξαφανίζεται ένα παιδί κατά τη διάρκεια των οικογενειακών διακοπών.

Τον Ιούνιο του 2008, η Επιτροπή ζήτησε από τα κράτη μέλη³ να υποβάλουν λεπτομερή στοιχεία σχετικά με την υλοποίηση της ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής 116000. Από τα αποτελέσματα της έρευνας προέκυψε ότι τα κράτη μέλη είχαν κάνει ελάχιστα πράγματα για να καταστήσουν γνωστή την ύπαρξη του αριθμού. Αυτό καθυστέρησε την υλοποίηση της ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής για αγνοούμενα παιδιά στην ΕΕ. Η αναθεώρηση της «δέσμης ρυθμίσεων για τις τηλεπικοινωνίες» που θεσπίστηκε το Νοέμβριο του 2009 εισήγαγε μια νέα υποχρέωση⁴ για τα κράτη μέλη ζητώντας τους να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για

¹ Απόφαση της Επιτροπής 2007/116/ΕΚ της 15ης Φεβρουαρίου 2007 σχετικά με δέσμευση της εθνικής περιοχής αριθμοδότησης που αρχίζει με «116» για εναρμονισμένους αριθμούς που αφορούν εναρμονισμένες υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος (ΕΕ L 49 της 17.2.2007, σ. 30), όπως τροποποιήθηκε με την απόφαση της Επιτροπής 2009/884/ΕΚ. Για περισσότερες πληροφορίες βλέπε επίσης http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/current/pan_european/index_en.htm

² Ανακοίνωση της Επιτροπής COM(2006) 367 τελικό της 4ης Ιουλίου 2006: «Σχετικά με μια στρατηγική της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα δικαιώματα του παιδιού» που διατίθεται στο δικτυακό τόπο: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0367:FIN:EN:PDF>.

³ Η επιτροπή επικοινωνιών συστάθηκε από την οδηγία 2002/21/ΕΚ. Μέσω της επιτροπής αυτής, τα κράτη μέλη αναφέρουν στην Επιτροπή την εφαρμογή της ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής [επιτροπής επικοινωνιών](http://circa.europa.eu/Public/irc/infso/cocom1/library?l=/public_documents_2008), COCOMM 08-06 και COCOMM 08-18 http://circa.europa.eu/Public/irc/infso/cocom1/library?l=/public_documents_2008

⁴ Το άρθρο 27α της οδηγίας για την καθολική υπηρεσία (οδηγία 2009/136/ΕΚ για τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ) προβλέπει ότι τα κράτη μέλη προωθούν ειδικούς αριθμούς στο πεδίο αριθμοδότησης που αρχίζει με «116»: ενθαρρύνουν την παροχή εντός της επικράτειάς τους των υπηρεσιών για τις οποίες προορίζονται αυτοί οι αριθμοί· εξασφαλίζουν ότι οι τελικοί χρήστες με αναπηρία μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται βάσει του πεδίου αριθμοδότησης «116» και ότι οι πολίτες ενημερώνονται καταλλήλως σχετικά με την ύπαρξη και τη χρήση των υπηρεσιών αυτών. Τα κράτη μέλη, εκτός των μέτρων γενικής εφαρμογής σε όλους τους αριθμούς στο πεδίο αριθμοδότησης «116», καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε οι πολίτες να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσία που διαχειρίζεται ανοικτή τηλεφωνική γραμμή για την καταγγελία περιπτώσεων που αφορούν αγνοούμενα παιδιά. Η ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή διατίθεται στον αριθμό «116000». ΕΕ L 337 της 18.12.2009.

να εξασφαλίσουν την ενεργοποίηση της ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής. Η προθεσμία μεταφοράς της εν λόγω διάταξης εκ μέρους των κρατών μελών είναι η 25η Μαΐου 2011. Ο στόχος της Επιτροπής είναι να εξασφαλίσει ότι η ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή 116000 θα καταστεί πλήρως λειτουργική σε όλη την ΕΕ.

Πάνω από τρία χρόνια μετά την έκδοση της απόφασης της Επιτροπής 2007/116/ΕΚ, η κατάσταση πολύ απέχει από το να είναι ικανοποιητική. Η ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή 116000 αυτή τη στιγμή είναι λειτουργική μόνο σε 13 κράτη μέλη: Βέλγιο, Δανία, Γαλλία, Ελλάδα, Ουγγαρία, Ιταλία, Κάτω Χώρες, Πολωνία, Πορτογαλία, Ρουμανία, Σλοβακία, Ισπανία και Ηνωμένο Βασίλειο⁵.

Ο στόχος της ανακοίνωσης είναι διττός. Από τη μία πλευρά, η Επιτροπή ανανεώνει την έκκλησή της προς τα κράτη μέλη να υλοποιήσουν κατά προτεραιότητα την ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή για αγνοούμενα παιδιά, ενώ από την άλλη, η Επιτροπή προτίθεται να μεριμνήσει ώστε να παρέχεται το ίδιο υψηλό επίπεδο υπηρεσίας σε ολόκληρη την Ένωση.

Για το σκοπό αυτό, η Επιτροπή προτίθεται να προβεί σε πρακτική υποστήριξη των κρατών μελών που δεν εφάρμοσαν ακόμη την ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή, διερευνώντας τα προβλήματα που διαπιστώθηκαν μέχρι τώρα και διευκολύνοντας την ανταλλαγή ορθών πρακτικών.

Η ανακοίνωση κατανέμεται σε τρία μέρη: το πρώτο μέρος αναλύει τα εμπόδια στην εφαρμογή της ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής στα κράτη μέλη όπου η υπηρεσία αυτή δεν είναι ακόμη λειτουργική. Το δεύτερο μέρος εντοπίζει ορθές πρακτικές και λύσεις για να βοηθηθούν τα ενδιαφερόμενα κράτη μέλη να υπερβούν τα διαπιστωθέντα εμπόδια. Το τρίτο μέρος προτείνει ελάχιστα κοινά πρότυπα που εγγυώνται υψηλή ποιότητα υπηρεσίας για την ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή.

1. ΠΟΙΑ ΕΜΠΟΔΙΑ ΑΠΟΤΡΕΠΟΥΝ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΑΝΟΙΧΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ 116000;

1.1. Οι διαδικασίες για να καταστεί λειτουργική η ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή 116000

Βάσει των όρων της απόφασης της Επιτροπής 2007/116/ΕΚ («η απόφαση»), ζητείται από τα κράτη μέλη να *δεσμεύσουν* τον αριθμό 116000 για την ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή για αγνοούμενα παιδιά. Μόλις ληφθούν τα απαραίτητα *προπαρασκευαστικά μέτρα*, ζητείται από τα κράτη μέλη να γνωστοποιήσουν ότι *ο συγκεκριμένος αριθμός είναι διαθέσιμος* για εκχώρηση και ότι είναι δυνατή η υποβολή αιτήσεων για το δικαίωμα χρήσης του συγκεκριμένου αριθμού. Η προθεσμία συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις αυτές ήταν η 31η Αυγούστου 2007. Όλα τα κράτη μέλη έχουν ολοκληρώσει την ενέργεια αυτή.

Τα κράτη μέλη υποχρεούνται να εκχωρήσουν τον αριθμό σε έναν οργανισμό (όπως ΜΚΟ ή οργανισμό τηλεπικοινωνιών). Μέχρι στιγμής, μόνο 14 κράτη μέλη⁶ ολοκλήρωσαν την ενέργεια αυτή.

⁵ Στο Ηνωμένο Βασίλειο η ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή είναι εν μέρει λειτουργική.

⁶ Βέλγιο, Δανία, Γαλλία, Ελλάδα, Ουγγαρία, Ιταλία, Μάλτα, Κάτω Χώρες, Πολωνία, Πορτογαλία, Ρουμανία, Σλοβακία, Ισπανία και Ηνωμένο Βασίλειο.

Μετά την εκχώρηση αυτή, τα κράτη μέλη θα πρέπει να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για να εξασφαλίσουν ότι η ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή είναι πλήρως λειτουργική.

1.2. Ποια προβλήματα διαπιστώθηκαν

Η επιτροπή επικοινωνιών που συστάθηκε από την οδηγία 2002/21/EK σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών αποτελεί τον φορέα μέσω του οποίου τα κράτη μέλη διαβιβάζουν στην Επιτροπή πληροφορίες σχετικά με την εφαρμογή εκ μέρους τους της ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής.

Στις 29 Ιουνίου 2010, η Επιτροπή έστειλε ερωτηματολόγιο στα κράτη μέλη και πάνω από 30 οργανισμούς επιφορτισμένους με την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών μέσω των αριθμών 116⁷. Στόχος του ερωτηματολογίου ήταν η συλλογή πληροφοριών σχετικά με: i) το κόστος (τόσο συνολικό κόστος όσο και ειδικό κόστος τηλεπικοινωνιών), ii) τη χρηματοδότηση της υπηρεσίας, iii) τον αριθμό διαχειριζόμενων κλήσεων, iv) τις τεχνικές πλευρές και v) άλλα σχετικά ζητήματα.

Με βάση τα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν, δύο βασικά ζητήματα φαίνεται να καθυστερούν την υλοποίηση της ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής για αγνοούμενα παιδιά: απουσία πληροφόρησης και κόστος.

1.2.1. Απουσία πληροφόρησης

Όπως αναφέρθηκε από διάφορους φορείς παροχής υπηρεσιών, η απουσία πληροφόρησης σχετικά με την ύπαρξη του δεσμευμένου αριθμού 116000 για αγνοούμενα παιδιά δυσχεραίνει ή επιβραδύνει τη διαδικασία εκχώρησης. Αυτό επιβεβαιώθηκε από πρόσφατη μελέτη που συγχρηματοδοτήθηκε βάσει του προγράμματος Daphne III και εκπονήθηκε από την ομοσπονδία «Missing Children Europe»⁸, και από τα προκαταρκτικά αποτελέσματα της μελέτης «Αξιολόγηση των επιπτώσεων των μέσων της ΕΕ που επηρεάζουν τα δικαιώματα των παιδιών»⁹.

Σύμφωνα με τους ερωτηθέντες, η απουσία ενημέρωσης είχε ως συνέπεια να υπάρξουν λιγότερες αιτήσεις εκ μέρους των δυνητικών φορέων παροχής υπηρεσιών, διότι δεν ήταν ενήμεροι για τη διαθεσιμότητα του αριθμού. Οι δυνητικοί φορείς παροχής υπηρεσιών αντιμετωπίζουν επίσης απουσία πληροφόρησης όσον αφορά τις δημόσιες αρχές με τις οποίες πρέπει να έρθουν σε επαφή για να υποβάλουν αίτηση για την εκχώρηση, απουσία πληροφόρησης σχετικά με τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν και απουσία συντονισμού μεταξύ των αρχών των κρατών μελών και των εθνικών ρυθμιστικών αρχών.

⁷ Επιτροπή επικοινωνιών COCOMM10-30, 14 Οκτωβρίου 2010. Έκθεση διαθέσιμη στο δικτυακό τόπο: http://circa.europa.eu/Public/irc/infso/cocom1/library?l=public_documents_2010

⁸ Η «Missing Children Europe» είναι η ευρωπαϊκή ομοσπονδία για τα παιδιά που έχουν εξαφανιστεί και τα παιδιά που αποτελούν αντικείμενο σεξουαλικής εκμετάλλευσης (European Federation for Missing and Sexually Exploited Children). Ως συλλογικός φορέας, εκπροσωπεί 24 μη κυβερνητικές οργανώσεις που ασκούν δραστηριότητα σε 16 κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και την Ελβετία.

⁹ Το λιθουανικό ινστιτούτο δημόσιας τάξης και διαχείρισης εκπόνησε για την Επιτροπή «Αξιολόγηση επιπτώσεων των μέσων της ΕΕ για τα δικαιώματα του παιδιού ενόψει της εκτίμησης του επιπέδου προστασίας και πρόσπισης των δικαιωμάτων του παιδιού στην ΕΕ». Η τελική έκθεση θα δημοσιευθεί στο δικτυακό τόπο:

http://ec.europa.eu/justice/policies/children/policies_children_intro_en.htm.

Επισημάνθηκε επίσης ως πρόβλημα η απουσία ενημέρωσης του ευρύτερου κοινού σχετικά με τις ανοιχτές τηλεφωνικές γραμμές για αγνοούμενα παιδιά.

1.2.2. Κόστος λειτουργίας της ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής

Η βασική δυσχέρεια που διαπιστώθηκε εκ μέρους των φορέων παροχής υπηρεσιών είναι το κόστος λειτουργίας της ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής. Ανέφεραν ότι η χρηματοδότηση είναι ένας από τους παράγοντες που αποτρέπουν την εισαγωγή και λειτουργία των ανοιχτών τηλεφωνικών γραμμών.

Η απόφαση περιγράφει την υπηρεσία 116000 ως εξής: *Η υπηρεσία: α) δέχεται κλήσεις για την αναφορά εξαφάνισης παιδιών και τις διαβιβάζει στην αστυνομία, β) προσφέρει καθοδήγηση και υποστήριξη στα άτομα που έχουν την ευθύνη για τα εξαφανισμένα παιδιά, γ) υποστηρίζει τις έρευνες.* Επίσης, σύμφωνα με ένα επιπλέον όρο για το δικαίωμα χρήσης του 116000, η υπηρεσία πρέπει να είναι διαθέσιμη σε εικοσιτετράωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα, σε όλη την επικράτεια. Οι ερωτηθέντες τόνισαν ότι η απαίτηση αυτή προϋποθέτει εκπαιδευμένο προσωπικό και ειδική τεχνογνωσία, που δεν είναι εύκολα διαθέσιμα δωρεάν, μέσω της βοήθειας εθελοντών. Οι ερωτηθέντες τόνισαν επίσης ότι η υπηρεσία δεν θα πρέπει απλώς να είναι διαθέσιμη στη γλώσσα του ενδιαφερομένου κράτους μέλους (οι πολίτες της ΕΕ που ταξιδεύουν σε άλλο κράτος μέλος συχνά δεν μιλούν τη γλώσσα του εν λόγω κράτους μέλους). Το κόστος για τη γλωσσική εκπαίδευση του προσωπικού μπορεί επίσης να είναι σημαντικό.

Οι φορείς παροχής υπηρεσιών δεν είναι πάντα σε θέση να αναλάβουν τη δαπάνη προσωπικού και τις λοιπές διοικητικές δαπάνες για τις ανοιχτές τηλεφωνικές γραμμές. Σε ορισμένες περιπτώσεις το κόστος των τηλεπικοινωνιών ενδέχεται επίσης να πρέπει να καλυφθεί από τους φορείς παροχής υπηρεσιών (αυτό υπολογίζεται ότι αντιπροσωπεύει περίπου το 5% του συνολικού προϋπολογισμού¹⁰).

Οι τρεις βασικές πηγές διαθέσιμης χρηματοδότησης είναι: δημόσια χρηματοδότηση, προγράμματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης (ΕΚΕ) και ιδιωτικά κεφάλαια. Οι τρόποι χρηματοδότησης ποικίλλουν μεταξύ των κρατών μελών.

1.2.3. Κόστος κλήσης της ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής

Οι περισσότεροι από τους φορείς παροχής υπηρεσιών ανέφεραν ότι η ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή 116000 ενδέχεται να μην είναι κατ' ανάγκη διαθέσιμη για χρήστες κινητής περιαγωγής και για άτομα που τηλεφωνούν από το εξωτερικό (διεθνείς κλήσεις). Αυτό θα μπορούσε να υπονομεύσει το σκοπό του ενιαίου αριθμού 116000, εφόσον οι γονείς και τα παιδιά που ταξιδεύουν δεν θα ήταν σε θέση να τηλεφωνήσουν στην ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή, για παράδειγμα από τα κινητά τους τηλέφωνα.

Οι οργανώσεις που παρέχουν υπηρεσίες ανοιχτών γραμμών ή οι χορηγοί οργανισμοί τηλεπικοινωνιών ενδεχομένως δεν επιθυμούν (ή δεν είναι σε θέση) να καλύπτουν τις δαπάνες για τις κλήσεις αυτές. Εφόσον η ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή 116000 απαιτείται να είναι αριθμός ατελούς κλήσης, το κόστος της κλήσης κανονικά φέρει ο φορέας παροχής υπηρεσιών που λαμβάνει την κλήση. Αυτό μπορεί να είναι δύσκολο για τους φορείς παροχής υπηρεσιών φιλανθρωπικού χαρακτήρα, δεδομένου ότι το κόστος επικοινωνίας που συνδέεται σχετικά με την κινητή περιαγωγή μπορεί να επιβαρύνει αισθητά τους πόρους τους.

¹⁰ Πηγή: επιτροπή επικοινωνιών COCOMM10-30, 14 Οκτωβρίου 2010.

Η ρυθμιστική αντιμετώπιση των αριθμών ατελούς κλήσης διαφέρει μεταξύ των κρατών μελών και ο ορισμός της ατελούς κλήσης δεν εγγυάται ότι η πρόσβαση στον αριθμό είναι όντως ατελής για όλα τα είδη των κλήσεων. Η απόφαση δεν επιβάλλει καμία υποχρέωση στα κράτη μέλη να εξασφαλίζουν ότι οι κλήσεις στην ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή για αγνοούμενα παιδιά είναι ατελείς, σε αντίθεση με το νομικό πλαίσιο της ΕΕ που ισχύει για τον αριθμό κλήσεων έκτακτης ανάγκης «112», όπου απαιτείται από τα κράτη μέλη να εξασφαλίζουν ότι οι τελικοί χρήστες μπορούν να καλούν τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ατελώς σε κάθε περίπτωση.

Ένα άλλο ζήτημα που επισημάνθηκε από τους ερωτηθέντες σε σχέση με την κατάσταση των χρηστών κινητής τηλεφωνίας που ταξιδεύουν στην Ένωση ή σε άλλο κράτος μέλος είναι ότι δεν έχουν συναφθεί συμφωνίες που να καλύπτουν το κόστος της περιαγωγής.

2. ΟΡΘΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Με βάση τις πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν από την επιτροπή επικοινωνιών, τις απαντήσεις που δόθηκαν στο ερωτηματολόγιο, και τα ευρήματα της μελέτης Daphne III που διεξάχθηκαν από την οργάνωση «Missing Children Europe», υπάρχουν σε διάφορα κράτη μέλη παραδείγματα ορθών πρακτικών για την αντιμετώπιση των βασικών προβλημάτων.

2.1.1. Απουσία πληροφόρησης

Στις 25 Μαΐου 2009, η οργάνωση **Missing Children Europe**, με την υποστήριξη του προγράμματος Daphne III, ξεκίνησε μεγάλη εκστρατεία για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με την ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή, διανέμοντας αφίσες, φυλλάδια και ειδικά βραχιόλια σε 10 κράτη μέλη.

Το 2009, η **Γαλλία** ξεκίνησε ενημερωτική εκστρατεία στην οποία περιλαμβανόταν η διανομή άνω των 50.000 αφισών, καθώς και συντονισμένες δράσεις με την αστυνομία και τη χωροφυλακή.

2.1.2. Διαδικασίες εκχώρησης

Οι **ουγγρικές** αρχές οργάνωσαν συνδιάσκεψη με τους ουγγρικούς φορείς τηλεπικοινωνιών σχετικά με την εισαγωγή του 116000 στο ουγγρικό σύστημα αριθμοδότησης. Η **βρετανική** εθνική ρυθμιστική αρχή ζήτησε από την κυβέρνηση του ΗΒ να τη συνδράμει στην επιλογή της εκχώρησης της ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής σε φορέα παροχής υπηρεσιών.

Σε ορισμένες χώρες οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές συνεργάστηκαν με το Υπουργείο Εσωτερικών ώστε να εξασφαλιστεί η επιλογή του καλύτερου φορέα παροχής υπηρεσιών για την ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή, με τη χρήση μιας σειράς ειδικών κριτηρίων (**Γαλλία**).

2.1.3. Δαπάνες λειτουργίας

Στην **Ουγγαρία**, το συνολικό κόστος της ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής χρηματοδοτείται εν μέρει από το Δημόσιο, ως μέρος του εθνικού προγράμματος για την προστασία των δικαιωμάτων των παιδιών.

Στην **Πορτογαλία**, ο φορέας παροχής υπηρεσιών εξασφάλισε δημόσια χρηματοδότηση για το σύνολο της υπηρεσίας της ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής.

Στο **Βέλγιο**, ο φορέας παροχής υπηρεσιών λαμβάνει μια ετήσια ανανεώσιμη επιχορήγηση από την εθνική επιχείρηση λαχείων και εργάζεται βάσει εταιρικής σχέσης του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα.

Ο **ελληνικός** φορέας παροχής υπηρεσιών εξυπηρετεί την ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή χωρίς να φέρει καμία δαπάνη, εφόσον το σύνολο των δαπανών καλύπτεται από το φορέα τηλεπικοινωνιών βάσει του προγράμματος εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

Ορισμένα κράτη μέλη (π.χ. το **Βέλγιο** και η **Γαλλία**) μετέτρεψαν την ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή σε αριθμό έκτακτης ανάγκης, ήτοι η προγενέστερη γραμμή έκτακτης ανάγκης άλλαξε και έγινε ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή. Ως γραμμή έκτακτης ανάγκης, η δαπάνη καλύπτεται με δημόσια χρηματοδότηση και η υπηρεσία παρέχεται με σύμπραξη δημόσιου και ιδιωτικού τομέα.

2.1.4. Δαπάνες τηλεπικοινωνιών

Οι φορείς τηλεπικοινωνιών στην **Πορτογαλία** και τη **Ρουμανία** συμφώνησαν να καλύπτουν τις τηλεφωνικές δαπάνες. Στην **Πολωνία** όλοι οι φορείς κινητής τηλεφωνίας συμφώνησαν να μην χρεώνουν το κόστος της κλήσης στο φορέα παροχής. Ως αποτέλεσμα, η υπηρεσία παρέχεται ατελώς για εκείνον που καλεί και για το φορέα παροχής.

Στην **Ουγγαρία**, ο φορέας παροχής υπηρεσιών συμφώνησε να διαπραγματευθεί μια «εμπορική τιμή» που ορίστηκε ως η ελάχιστη τιμή η οποία χρεώνεται σε ένα πελάτη επιχειρηματία μεσαίου μεγέθους.

3. ΚΟΙΝΑ ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΟΥ ΕΓΓΥΩΝΤΑΙ ΥΨΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Από τη στιγμή που θα καταστεί λειτουργική η ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή σε κάθε κράτος μέλος, είναι σημαντικό να παρέχεται υπηρεσία υψηλής ποιότητας σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση, ώστε οι γονείς και τα παιδιά να μπορούν να τύχουν της ίδιας συνδρομής, ανεξάρτητα από το πού βρίσκονται. Παρότι η απόφαση υπογραμμίζει ότι όσοι ταξιδεύουν σε ολόκληρη την Ευρώπη πρέπει να έχουν στη διάθεσή τους την ίδια υπηρεσία, είναι προφανές ότι οι υπάρχουσες ανοιχτές γραμμές προσφέρουν διαφορετικές υπηρεσίες σε όσους καλούν για βοήθεια μετά την εξαφάνιση ενός παιδιού.

Πέραν των απαιτήσεων που προβλέπονται στην οδηγία (διαθέσιμη υπηρεσία σε εικοσιτετράωρη βάση, επτά ημέρες την εβδομάδα, σε όλη την επικράτεια) και σε άλλες εφαρμοστέες νομοθετικές διατάξεις, όπως οι σχετικές με την προστασία των προσωπικών δεδομένων, μπορούν να προσδιοριστούν ορισμένα ελάχιστα πρότυπα που εγγυώνται υψηλή ποιότητα υπηρεσίας και έχουν ήδη αποκρυσταλλωθεί ορθές πρακτικές με βάση την εμπειρία αρκετών κρατών μελών:

- Η υπηρεσία πρέπει να διατίθεται στη γλώσσα του κράτους μέλους και, τουλάχιστον, στα αγγλικά.

Για παράδειγμα, στη **Ρουμανία**, η υπηρεσία διατίθεται επίσης στα γαλλικά, αγγλικά και ισπανικά. Στην **Ελλάδα** η υπηρεσία διατίθεται επίσης στα αγγλικά.

- Τα μέλη του προσωπικού του φορέα παροχής υπηρεσιών πρέπει να εκπαιδεύονται για την άσκηση των καθηκόντων που τους ανατέθηκαν, περιλαμβανομένης μιας ειδικής εκπαίδευσης για το πώς θα συνομιλούν με παιδιά κατά τρόπο που να συνάδει με την ηλικία και την ωριμότητα του παιδιού.

Στοχευμένη κατάρτιση οργανώνεται από φορείς στη **Ρουμανία, Ουγγαρία και Ισπανία**, όπου το προσωπικό είναι συνήθως κοινωνικοί λειτουργοί και ψυχολόγοι. Τα πρόσωπα που χειρίζονται την ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή εκπαιδεύονται σχετικά με τη διαδικασία που ακολουθείται και για το πώς να απαντούν στις κλήσεις, σε συνάρτηση με τα συναισθήματα εκείνων που καλούν, όπως ο θυμός και ο πανικός.

- Οι διακρατικές υποθέσεις πρέπει να προωθούνται περαιτέρω προς τις αρμόδιες αρχές.
- Όπου είναι αναγκαίο, πρέπει να υπάρχει παρακολούθηση μετά την περάτωση της υπόθεσης.

Παρότι δεν έχει λάβει επίσημο χαρακτήρα ως πρακτική, ο **βελγικός** φορέας παροχής υπηρεσιών σε μεμονωμένες περιπτώσεις δίνει συνέχεια τηλεφωνικά παραπέμποντας το παιδί και/ή την οικογένεια σε άλλες υπηρεσίες ή οργανισμούς που μπορούν να τους παρέχουν περαιτέρω στήριξη.

- Πρέπει να υπογραφεί συμφωνία συνεργασίας μεταξύ του φορέα παροχής υπηρεσιών και των εθνικών εκτελεστικών και/ή δικαστικών αρχών.

Παραδείγματα συμφωνιών μεταξύ φορέων παροχής υπηρεσιών και εθνικών εκτελεστικών και/ή δικαστικών αρχών υπάρχουν στη **Ρουμανία**, στην **Ισπανία**, στη **Γαλλία**, στην **Πορτογαλία** και στο **Βέλγιο**.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η δέσμη μεταρρυθμίσεων στον τομέα των τηλεπικοινωνιών εξουσιοδοτεί την Επιτροπή να θεσπίσει τεχνικά εκτελεστικά μέτρα για να εξασφαλίσει την αποτελεσματική εφαρμογή των δεσμευμένων αριθμών «116», και ιδίως της ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής για αγνοούμενα παιδιά 116000. Τα μέτρα αυτά πρέπει να λαμβάνονται με την επιφύλαξη της οργάνωσης των συγκεκριμένων υπηρεσιών, που παραμένει αποκλειστική αρμοδιότητα των κρατών μελών.

Η Επιτροπή θα συνεχίσει να παρέχει στήριξη στα κράτη μέλη για την ταχεία εισαγωγή και πλήρη λειτουργία των ανοιχτών τηλεφωνικών γραμμών για αγνοούμενα παιδιά. Για το σκοπό αυτό, η Επιτροπή θα συνεχίσει να παρακολουθεί και να εκτιμά την κατάσταση μέσω των εργασιών της επιτροπής επικοινωνιών.

Η Επιτροπή θα οργανώνει επίσης ετησίως συναντήσεις υψηλού επιπέδου με όλους τους ενδιαφερομένους μέχρις ότου καταστεί λειτουργική η ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή σε κάθε κράτος μέλος. Στόχος των συναντήσεων αυτών θα είναι η αύξηση της ευαισθητοποίησης, οι ανταλλαγές ορθών πρακτικών και ο καθορισμός πρακτικών μέσων ώστε οι ανοιχτές τηλεφωνικές γραμμές για αγνοούμενα παιδιά να καταστούν λειτουργικές και να προσφέρουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε όλα τα κράτη μέλη. Οι συναντήσεις αυτές θα διεξάγονται γύρω στις 25 Μαΐου, με την ευκαιρία της διεθνούς ημέρας για τα αγνοούμενα παιδιά, ως έκφραση αλληλεγγύης προς τα αγνοούμενα παιδιά και τις οικογένειές τους.

Η Επιτροπή έχει δεσμευτεί να καταστεί η ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή για αγνοούμενα παιδιά πλήρως λειτουργική σε ολόκληρη την ΕΕ και θα συνεχίσει να παρακολουθεί προσεκτικά την πρόοδο που σημειώνεται σε εθνικό επίπεδο. Εάν δεν σημειωθεί περαιτέρω πρόοδος εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, η Επιτροπή θα εξετάσει τη δυνατότητα να υποβάλει νομοθετική πρόταση ώστε να εξασφαλίζεται η παροχή βοήθειας σε κάθε παιδί και κάθε γονέα μόνο με ένα τηλεφώνημα, οπουδήποτε και αν βρίσκονται στην ΕΕ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Πρόοδος στην εφαρμογή του 116000		
Κράτος μέλος	Εκχωρήθηκε ο αριθμός 116000	Λειτουργεί ο αριθμός 116000
Αυστρία		
Βέλγιο	X	X
Βουλγαρία		
Κύπρος		
Τσεχική Δημοκρατία		
Δανία	X	X
Εσθονία		
Φινλανδία		
Γαλλία	X	X
Γερμανία		
Ελλάδα	X	X
Ουγγαρία	X	X
Ιρλανδία		
Ιταλία	X	X
Λετονία		
Λιθουανία		
Λουξεμβούργο		
Μάλτα	X	
Κάτω Χώρες	X	X
Πολωνία	X	X
Πορτογαλία	X	X
Ρουμανία	X	X
Σλοβακία	X	X
Σλοβενία		
Ισπανία	X	X
Σουηδία		
Ηνωμένο Βασίλειο	X	X ¹¹

¹¹ Εν μέρει λειτουργικός.