

PL

PL

PL



KOMISJA EUROPEJSKA

Bruksela, dnia 17.11.2010
COM(2010) 674 wersja ostateczna

**KOMUNIKAT KOMISJI DO PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO, RADY,
EUROPEJSKIEGO KOMITETU EKONOMICZNO-SPOŁECZNEGO I KOMITETU
REGIONÓW**

116 000: Europejski numer interwencyjny w sprawie zaginionych dzieci

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie.....	3
1. Jakie przeszkody uniemożliwiają uruchomienie numeru interwencyjnego 116000?..	4
1.1. Niezbędne kroki w celu uruchomienia numeru interwencyjnego 116000.....	4
1.2. Jakie problemy zidentyfikowano?.....	5
1.2.1. Brak informacji	5
1.2.2. Koszt prowadzenia linii interwencyjnej.....	6
1.2.3. Koszt połączenia z numerem interwencyjnym	6
2. Najlepsze praktyki.....	7
2.1.1. Brak informacji	7
2.1.2. Proces przyznania numeru	7
2.1.3. Koszty bieżące	7
2.1.4. Koszty usług telekomunikacyjnych	8
3. Jednolite minimalne normy gwarantujące wysoką jakość usługi	8
Wnioski	9

WPROWADZENIE

Każdego dnia w Unii Europejskiej giną dzieci. Do kogo jednak mają zwrócić się o pomoc rodzice zaginionego dziecka? Coraz więcej Europejczyków mieszka i pracuje w innych państwach UE lub podróżuje za granicę, dlatego właśnie niezmiennie istotne jest, by dostęp do podstawowych usług nie był uzależniony od znajomości lokalnych realiów. Numery interwencyjne, pod którymi można zgłaszać zaginięcie dziecka istnieją w kilku państwach członkowskich, niemniej jednak liczba zgłoszeń w poszczególnych państwach jest różna.

W dniu 15 lutego 2007 r. Komisja przyjęła decyzję¹ nakazującą wszystkim państwom członkowskim rezerwację krajowego sześciocyfrowego zakresu numeracyjnego zaczynającego się od cyfr 116 na potrzeby usług o walorze społecznym w UE. 116000 był pierwszym numerem telefonicznym zarezerwowanym we wszystkich państwach członkowskich jako numer interwencyjny do zgłaszania zaginięć dzieci. Był to jeden z pierwszych praktycznych środków przyjętych w wyniku komunikatu Komisji „W kierunku strategii UE na rzecz praw dziecka”². Przyporządkowanie konkretnego numeru określonej usłudze ma zagwarantować, aby te same usługi związane były zawsze z tym samym numerem telefonu w całej Unii Europejskiej. Istnienie jednolitego numeru interwencyjnego pomoże dzieciom i cierpiącym rodzicom znaleźć pomoc w chwili, gdy znajdują się poza państwem członkowskim pochodzenia, np. w przypadku, gdy dziecko zaginie podczas rodzinnych wakacji.

W czerwcu 2008 r. Komisja zwróciła się do państw członkowskich³ o dostarczenie szczegółowych informacji na temat uruchomienia numeru interwencyjnego 116000. Badanie pokazało, że państwa członkowskie niewiele zrobiły dla rozpowszechnienia wiedzy o istnieniu takiego numeru. Spowodowało to opóźnienia we wprowadzeniu numeru interwencyjnego w sprawie zaginionych dzieci w całej UE. W ramach przyjętych w listopadzie 2009 r. zmian w „pakiecie telekomunikacyjnym” zobowiązano⁴ państwa członkowskie do podjęcia wszelkich wysiłków na rzecz uruchomienia numeru interwencyjnego. Termin transpozycji tych przepisów przez państwa członkowskie upływie

¹ Decyzja Komisji 2007/116/WE z dnia 15 lutego 2007 r. w sprawie rezerwacji krajowego zakresu numeracyjnego zaczynającego się na 116 na potrzeby zharmonizowanych usług o walorze społecznym (Dz.U. L 49 z 17.2.2007, s. 30–33), zmieniona decyzją Komisji 2009/884/WE. Zob. też: http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/current/pan_european/index_en.htm

² Komunikat Komisji COM(2006) 367 wersja ostateczna z dnia 4 lipca 2006 r. „W kierunku strategii UE na rzecz praw dziecka”, dostępny na stronie <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0367:FIN:PL:PDF>.

³ Komitet ds. Łączności powstał na mocy dyrektywy 2002/21/WE. Z pośrednictwem Komitetu państwa członkowskie składają Komisji sprawozdania na temat stanu wdrożenia numeru interwencyjnego, Komitet ds. Łączności, COCOMM 08-06 i COCOMM 08-18, http://circa.europa.eu/Public/irc/infso/cocom1/library?l=public_documents_2008.

⁴ Artykuł 27 dyrektywy o usłudze powszechnej (dyrektywy 2009/136/WE zmieniającej dyrektywę 2002/22/WE stanowi, że państwa członkowskie promują specjalne numery z zakresu numeracyjnego zaczynającego się od „116”; zachęcają do świadczenia na swoim terytorium usług, dla których rezerwowane są te numery; dokładają starań, aby niepełnosprawni użytkownicy końcowi w możliwie jak największym stopniu mieli dostęp do usług oraz aby obywatele byli odpowiednio poinformowani o istnieniu takich usług i o sposobach korzystania z tych usług. Poza środkami, które mają ogólne zastosowanie do wszystkich numerów z zakresu numeracyjnego rozpoczynającego się od numeru „116”, państwa członkowskie dokładają starań, aby zapewnić obywatelom dostęp do specjalnej usługi telefonicznej umożliwiającej zgłaszanie przypadków zaginięcia dzieci. Wybrany na potrzeby tej usługi numer to „116 000”. Dz.U. L 337 z 18.12.2009, s.11.

dnia 25 maja 2011 r. Komisja pragnie zapewnić skuteczne funkcjonowanie numeru interwencyjnego 116000 w całej UE.

Ponad trzy lata po przyjęciu przez Komisję decyzji 2007/116/WE sytuacja nadal nie jest zadowalająca. Numer awaryjny 116000 działa obecnie jedynie w 13 państwach członkowskich: Belgii, Danii, Francji, Grecji, Hiszpanii, Niemczech, Polsce, Portugalii, Rumuni, Słowacji, na Węgrzech, we Włoszech i w Zjednoczonym Królestwie⁵.

Cel niniejszego komunikatu jest dwojaki: z jednej strony Komisja ponownie wzywa państwa członkowskie do uruchomienia numeru interwencyjnego w sprawie zaginionych dzieci i potraktowania tej kwestii priorytetowo, z drugiej strony Komisja pragnie dołożyć starań, by zapewnić ten sam wysoki poziom usługi w całej Unii.

W tym celu Komisja zamierza udzielać wsparcia praktycznego tym państwom członkowskim, które nie uruchomiły jeszcze numeru interwencyjnego, dokonując przeglądu dotychczas napotykaných problemów oraz ułatwiając wymianę najlepszych praktyk.

Komunikat podzielono na trzy części: pierwsza z nich poświęcona jest przeszkodom w uruchomieniu numeru interwencyjnego w tych państwach członkowskich, gdzie usługi jeszcze nie wprowadzono; w drugiej części przedstawiono najlepsze praktyki i rozwiązania, mające pomóc tym państwom członkowskim w pokonaniu istniejących przeszkód; w trzeciej części zaproponowano jednolite minimalne normy gwarantujące wysoką jakość usług związanych z istnieniem numeru interwencyjnego.

1. JAKIE PRZESZKODY UNIEMOŻLIWIAJĄ URUCHOMIENIE NUMERU INTERWENCYJNEGO 116000?

1.1. Niezbędne kroki w celu uruchomienia numeru interwencyjnego 116000

Zgodnie z decyzją Komisji 2007/116/WE (zwanej dalej „decyzją”) państwa członkowskie zobowiązane są *zarezerwować* numer 116000 na potrzeby linii interwencyjnej w sprawie zaginionych dzieci. Po zakończeniu *działań przygotowawczych* państwa członkowskie powinny rozpowszechnić informację, że *numer jest dostępny* i może zostać przypisany, tak by umożliwić złożenie wniosków o prawo do wykorzystania tego numeru. Termin wypełnienia tego zobowiązania upłynął dnia 31 sierpnia 2007 r. Wszystkie państwa członkowskie wywiązały się z tego obowiązku.

Następnie państwa członkowskie powinny przypisać wspomniany numer określonej organizacji (np. organizacji pozarządowej lub operatorowi telekomunikacyjnemu). Do chwili obecnej tylko 14 państw członkowskich⁶ zrealizowało to zadanie.

Po przypisaniu numeru państwa członkowskie powinny dołożyć wszelkich starań w celu zapewnienia sprawnego funkcjonowania numeru interwencyjnego.

⁵ W Zjednoczonym Królestwie numer interwencyjny działa częściowo.

⁶ Belgia, Dania, Francja, Grecja, Hiszpania, Malta, Niemczech, Polska, Portugalia, Rumunia, Słowacja, Węgry, Włochy i Zjednoczone Królestwo.

1.2. Jakie problemy zidentyfikowano?

Dzięki Komitetowi ds. Łączności utworzonemu na mocy dyrektywy 2002/21/WE w sprawie wspólnych ram regulacyjnych sieci i usług łączności elektronicznej państwa członkowskie mogą informować Komisję o stanie wdrożenia numeru interwencyjnego.

W dniu 29 czerwca 2010 r. Komisja przesłała kwestionariusz państwom członkowskim oraz ponad 30 organizacjom świadczącym usługi o walorze społecznym w ramach poszczególnych linii interwencyjnych rozpoczynających się od numeru 116⁷. Celem kwestionariusza jest zebranie informacji o (i) kosztach (zarówno kosztach ogólnych, jak i specyficznych kosztach telekomunikacyjnych), (ii) finansowaniu usługi, (iii) liczbie zgłoszeń, którymi się zajęto, (iv) aspektach technicznych oraz (v) innych istotnych kwestiach.

W oparciu o zgromadzone informacje można stwierdzić, że dwa podstawowe problemy zdają się opóźniać uruchomienie numeru interwencyjnego: brak informacji oraz koszty.

1.2.1. Brak informacji

Kilku usługodawców wskazało brak informacji o istnieniu numeru 116000 zarezerwowanego na potrzeby linii interwencyjnej w sprawie zaginionych dzieci jako czynnik uniemożliwiający bądź też spowalniający proces przyznania numeru. Ustalenie to zostało potwierdzone również przez ostatnie badanie na temat współfinansowania w ramach programu Daphne III, przeprowadzone przez organizację Missing Children Europe⁸, oraz we wstępnych wynikach oceny skutków instrumentów unijnych mających wpływ na prawa dziecka⁹.

Respondenci wskazywali, że brak informacji skutkował niższą liczbą wniosków od potencjalnych usługodawców, którzy nie byli świadomi, że taki numer jest dostępny. Potencjalni usługodawcy borykali się również z problemem braku informacji na temat tego, z którymi organami publicznymi należy się skontaktować w celu złożenia wniosku o przyznanie numeru, braku informacji o obowiązujących procedurach oraz braku koordynacji działań między władzami państwa członkowskiego oraz krajowymi organami nadzoru.

Wskazano także, że również opinia publiczna nie wiedziała o istnieniu numeru interwencyjnego w sprawie zaginionych dzieci.

⁷ Komitet ds. Łączności COCOMM10-30, z dnia 14 października 2010 r. Sprawozdanie jest udostępnione na stronie: http://circa.europa.eu/Public/irc/infso/cocom1/library?l=/public_documents_2010

⁸ Missing Children Europe to Europejska Federacja na rzecz Dzieci Zaginionych i Wykorzystywanych Seksualnie. Jako organizacja patronacka zrzesza 24 organizacje pozarządowe działające w 16 państwach członkowskich Unii Europejskiej i w Szwajcarii.

⁹ Litewski Instytut Polityki Publicznej i Zarządzania przeprowadza obecnie na potrzeby Komisji badanie „Evaluation of the Impact of the EU Instruments Affecting Children’s Rights with a View to Assessing the Level of Protection and Promotion of Children’s Rights in the EU” (Ocena skutków instrumentów unijnych mających wpływ na prawa dziecka w celu określenia poziomu ochrony i działań na rzecz poszanowania praw dziecka w UE). Wkrótce zostanie udostępnione końcowe sprawozdanie na stronie: http://ec.europa.eu/justice/policies/children/policies_children_intro_en.htm.

1.2.2. Koszt prowadzenia linii interwencyjnej

Główną trudność, na jaką wskazują usługodawcy, stanowią koszty prowadzenia linii interwencyjnej. Finansowanie jest jednym z czynników hamujących wprowadzenie numeru interwencyjnego i uruchomienie usług w tym zakresie.

W decyzji usługę związaną z funkcjonowaniem numeru 116000 opisano następująco: „Usługa polega na: a) przyjmowaniu zgłoszeń w sprawie zaginionych dzieci i przekazywaniu informacji policji; b) oferowaniu wskazówek i wsparcia dla osób odpowiedzialnych za zaginione dziecko; c) udzielaniu wsparcia w dochodzeniu”. Usługa jest stale dostępna (tzn. 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, na terenie całego kraju). Respondenci zwrócili uwagę, że wymóg ten oznacza, że należy dysponować wyszkolonym personelem oraz specyficzną wiedzą fachową, których nie może automatycznie zapewnić pomoc wolontariuszy. Respondenci zauważyli również, że usługa nie może być dostępna jedynie w języku danego państwa członkowskiego (obywatele UE podróżujący do innego państwa członkowskiego często nie mówią w języku odwiedzanego kraju). Co za tym idzie koszty związane ze szkoleniami językowymi personelu mogą być znaczące.

Usługodawcy nie zawsze są w stanie unieść ciężar kosztów administracyjnych i związanych z zatrudnieniem personelu. W niektórych przypadkach bywają oni zmuszeni ponosić również koszty usług telekomunikacyjnych (szacuje się, że stanowią one około 5 % ogólnego budżetu¹⁰).

Trzy główne możliwe źródła finansowania to: środki publiczne, programy społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR) oraz środki prywatne. Sposoby finansowania różnią się w zależności od państw członkowskich.

1.2.3. Koszt połączenia z numerem interwencyjnym

Większość usługodawców wskazała, że numer interwencyjny 116000 nie zawsze jest dostępny dla użytkowników telefonów komórkowych w roamingu oraz osób dzwoniących zza granicy (rozmowy międzynarodowe). Podważa to celowość istnienia jednego numeru 116000, ponieważ podróżujący rodzice i dzieci nie byłoby w stanie dzwonić na numer interwencyjny np. z telefonów komórkowych.

Organizacje prowadzące linie informacyjne lub sponsorujące je operatorzy telekomunikacyjni czasami nie chcą, bądź też nie są w stanie, pokrywać kosztów takich połączeń. Ponieważ jednak połączenie z numerem interwencyjnym 116000 musi być bezpłatne, jego koszty ponoszą zazwyczaj usługodawcy odbierający rozmowy. Może być to trudne w przypadku usługodawców, których działalność ma charakter charytatywny, zwłaszcza jeśli uwzględni się, że koszty usług telekomunikacyjnych związanych z roamingiem mogą stanowić dla nich znaczne obciążenie.

Uregulowania dotyczące bezpłatnych numerów telefonicznych są różne w poszczególnych krajach, a wskazanie, że dany numer jest bezpłatny nie gwarantuje automatycznie bezpłatnego dostępu wszystkim rozmówcom korzystającym z różnych rodzajów usług telefonicznych. Decyzja nie zobowiązuje państw członkowskich do zapewnienia bezpłatnej linii interwencyjnej w sprawie zaginionych dzieci, jak ma to miejsce w przypadku ram prawnych

¹⁰ Źródło: Komitet ds. Łączności COCOMM10-30, z dnia 14 października 2010 r.

UE dotyczących numerów alarmowych 112, które nakładają na państwa członkowskie obowiązek zagwarantowania, że użytkownicy końcowi będą w stanie w każdej sytuacji połączyć się bezpłatnie ze służbami pomocowymi.

Kolejną kwestią, wskazywaną przez respondentów w związku z sytuacją użytkowników telefonów komórkowych podróżujących do innego państwa członkowskiego, jest brak odpowiednich porozumień określających, kto pokrywa koszty roamingu.

2. NAJLEPSZE PRAKTYKI

W oparciu o uwagi Komitetu ds. Łączności, wyniki kwestionariuszy oraz ustalenia badania poświęconego programowi Daphne III przeprowadzonego przez organizację Missing Children Europe należy stwierdzić, że szereg państw członkowskich wypracowało dobre praktyki w zakresie rozwiązania głównych problemów.

2.1.1. *Brak informacji*

W dniu 25 maja 2009 r. organizacja **Missing Children Europe**, dzięki wsparciu otrzymanemu w ramach programu Daphne III, rozpoczęła szeroko zakrojoną kampanię mającą na celu zwiększenie wiedzy ogółu społeczeństwa na temat numeru interwencyjnego. Kampania obejmowała dystrybucję plakatów, ulotek i bransoletek w 10 państwach członkowskich.

W 2009 r. **Francja** rozpoczęła kampanię informacyjną, polegającą na kolportażu ponad 50 tysięcy plakatów i wspólnych działaniach z policją i żandarmerią.

2.1.2. *Proces przyznania numeru*

Władze **węgierskie** wspólnie z operatorami telekomunikacyjnymi zorganizowały konferencję w sprawie wprowadzenia numeru 116000 do węgierskiego systemu numerów. **Brytyjski** krajowy organ nadzoru w celu przyznania numeru interwencyjnego zwrócił się do swego rządu o pomoc w wyborze usługodawcy.

W niektórych krajach organy nadzoru współpracują z ministerstwami spraw wewnętrznych w celu zapewnienia wyboru najlepszego usługodawcy, posługując się przy tym siatką konkretnych kryteriów (**Francja**).

2.1.3. *Koszty bieżące*

Na **Węgrzech** ogólne koszty usługi związanej z numerem interwencyjnym pokrywane są w części ze środków publicznych, w ramach krajowego programu ochrony praw dzieci.

Portugalskiemu operatorowi usługi udało się uzyskać publiczne środki na pokrycie całości kosztów jej świadczenia.

W **Belgii** operator otrzymuje roczną odnawialną dotację od loterii narodowej i działa w oparciu o partnerstwo publiczno-prywatne.

Grecki usługodawca nie ponosi żadnych kosztów świadczenia usługi, ponieważ wszelkie koszty pokrywa operator telekomunikacyjny w ramach programu społecznej odpowiedzialności biznesu.

Niektóre państwa członkowskie (np. **Belgia i Francja**) przekształciły numer interwencyjny w numer alarmowy, tzn. przestawiły poprzedni numer alarmowy na numer interwencyjny. W

przypadku numeru alarmowego wszystkie koszty pokrywane są w pełni ze środków publicznych, zaś sama usługa świadczona jest w oparciu o partnerstwo publiczno-prywatne.

2.1.4. Koszty usług telekomunikacyjnych

Operatorzy telekomunikacyjni w **Portugalii** i **Rumunii** zgodzili się pokrywać część kosztów połączeń telefonicznych. **Polscy** operatorzy telefonii komórkowej uzgodnili, że nie będą pobierać od usługodawcy opłat za koszty połączeń. W rezultacie usługa jest bezpłatna zarówno dla dzwoniącego, jak i usługodawcy.

Na **Węgrzech** usługodawca zgodził się negocjować „cenę rynkową”, określoną jako minimalną cenę pobieraną od klientów biznesowych będących przedsiębiorstwami średniej wielkości.

3. JEDNOLITE MINIMALNE NORMY GWARANTUJĄCE WYSOKĄ JAKOŚĆ USŁUGI

Ważne jest, by po uruchomieniu numeru interwencyjnego we wszystkich państwach członkowskich zapewnić wysoką jakość usługi w całej Unii Europejskiej, tak aby rodzice oraz dzieci mogli liczyć na taką samą pomoc, niezależnie od miejsca pobytu. Mimo że w decyzji podkreśla się, że podróżujący po Europie obywatele powinni dysponować dostępem do takiej samej usługi, jest oczywiste, że istniejące numery interwencyjne oferują odmienne usługi dzwoniącym w celu uzyskania pomocy w związku z zaginięciem dziecka.

Oprócz wymogów określonych w decyzji (usługa dostępna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, na terenie całego kraju) oraz w innych właściwych przepisach mających zastosowanie, jak np. przepisy dotyczące ochrony danych osobowych, można wskazać szereg minimalnych norm gwarantujących wysoką jakość; utrwalają się również najlepsze praktyki w oparciu o doświadczenia państw członkowskich.

- Usługa musi być dostępna przynajmniej w języku państwa członkowskiego oraz języku angielskim.

Dla przykładu: w **Rumunii** usługa dostępna jest w językach: francuskim, angielskim i hiszpańskim. W **Grecji** usługa jest dostępna również w języku angielskim.

- Aby wykonywać przypisane im zadania, członkowie personelu zatrudnianego przez usługodawcę muszą być odpowiednio przeszkoleni, również w zakresie odpowiedniego postępowania z dziećmi w różnym wieku i o różnym stopniu dojrzałości.

Takie ukierunkowane szkolenia prowadzone są dla operatorów usługi w **Hiszpanii**, **Rumunii** i na **Węgrzech**, gdzie personel stanowią zazwyczaj pracownicy społeczni i psycholodzy. Osoby obsługujące numer interwencyjny są również szkolone w zakresie zasad proceduralnych, sposobu odbierania rozmów, radzenia sobie z emocjami rozmówcy, takimi jak złość czy panika.

- Sprawy o charakterze transnarodowym muszą być przekazywane odpowiednim władzom.
- W stosownych przypadkach należy zapewnić działania następcze w odniesieniu do spraw już zamkniętych.

Belgijski usługodawca śledzi rozwój poszczególnych spraw przez telefon: dzięki temu może skierować dziecko lub rodzinę do innych usługodawców lub organizacji zdolnych zapewnić dalszą pomoc. Działania te nie mają jednak sformalizowanego charakteru.

- Usługodawca musi podpisać umowę o współpracy z krajowymi organami ścigania lub organami sądowymi.

Takie umowy pomiędzy usługodawcami a organami ścigania lub organami sądowymi istnieją w **Rumunii, Hiszpanii, Francji, Portugalii i Belgii**.

WNIOSKI

Zreformowany pakiet telekomunikacyjny upoważnia Komisję do przyjęcia technicznych środków wykonawczych mających zapewnić skuteczne funkcjonowanie zakresu numeracyjnego rozpoczynającego się od numeru „116”, a zwłaszcza numeru interwencyjnego w sprawie zaginionych dzieci 116000. Środki te pozostaną jednak bez uszczerbku dla organizacji usług, która pozostaje w wyłącznej kompetencji państw członkowskich, i nie będą wywierać na nią żadnego wpływu.

Komisja nadal będzie wspierać działania państw członkowskich na rzecz szybkiego wprowadzenia numeru interwencyjnego w sprawie zaginionych dzieci i jego skutecznego działania. W tym celu Komisja będzie niezmiennie monitorować sytuację i przeprowadzać jej ocenę za pośrednictwem Komitetu ds. Łączności.

Komisja będzie również organizować roczne spotkania na wysokim szczeblu ze wszystkimi zainteresowanymi podmiotami do momentu pełnego uruchomienia numeru interwencyjnego w każdym państwie członkowskim. Spotkania będą miały na celu zwiększanie poziomu wiedzy w tym zakresie, umożliwią wymianę najlepszych praktyk oraz pomogą w określeniu praktycznych narzędzi, dzięki którym numer interwencyjny w sprawie zaginionych dzieci będzie w pełni działał we wszystkich państwach członkowskich i wiązał się z usługami wysokiej jakości. Spotkania będą organizowane około 25 maja każdego roku w związku z Międzynarodowym Dniem Dziecka Zaginionego na znak solidarności z zaginionymi dziećmi i ich rodzinami.

Komisja zobowiązała się, że doprowadzi do pełnego uruchomienia w całej UE numeru interwencyjnego w sprawie zaginionych dzieci i nadal będzie ściśle monitorować postępy poczynione przez poszczególne kraje. W przypadku braku dalszych postępów w rozsądnym czasie Komisja rozważy przedstawienie wniosku ustawodawczego, aby zapewnić, że każde dziecko i każdy rodzic niezależnie od miejsca pobytu może liczyć na pomoc, a jej otrzymanie jest jedynie kwestią wykonania jednej rozmowy telefonicznej.

ZAŁĄCZNIK

Stan zaawansowania prac nad uruchomieniem numeru 116000		
Państwo członkowskie	Numer 116000 przydzielony	Numer 116000 działa
Austria		
Belgia	X	X
Bułgaria		
Cypr		
Republika Czeska		
Dania	X	X
Estonia		
Finlandia		
Francja	X	X
Niemcy		
Grecja	X	X
Węgry	X	X
Irlandia		
Włochy	X	X
Łotwa		
Litwa		
Luksemburg		
Malta	X	
Niderlandy	X	X
Polska	X	X
Portugalia	X	X
Rumunia	X	X
Słowacja	X	X
Słowenia		
Hiszpania	X	X
Szwecja		
Zjednoczone Królestwo	X	X ¹¹

¹¹ Częściowo działa.