

Martes 5 de julio de 2011

I

(Resoluciones, recomendaciones y dictámenes)

RESOLUCIONES

PARLAMENTO EUROPEO

El servicio universal y el número de emergencia 112

P7_TA(2011)0306

Resolución del Parlamento Europeo, de 5 de julio de 2011, sobre el servicio universal y el número de urgencia 112 (2010/2274(INI))

(2013/C 33 E/01)

El Parlamento Europeo,

- Vista la Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva servicio universal) ⁽¹⁾,
- Visto el Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores ⁽²⁾,
- Vista la Directiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, por la que se modifican la Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, la Directiva 2002/58/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas y el Reglamento (CE) no 2006/2004 sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores ⁽³⁾,
- Vista la Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva marco) ⁽⁴⁾,
- Vista la Directiva 2002/19/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión (Directiva acceso) ⁽⁵⁾,
- Vista la Directiva 2002/20/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas ⁽⁶⁾,

⁽¹⁾ DO L 108 de 24.4.2002, p.51.⁽²⁾ DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.⁽³⁾ DO L 337 de 18.12.2009, p. 11.⁽⁴⁾ DO L 108 de 24.4.2002, p. 33.⁽⁵⁾ DO L 108 de 24.4.2002, p. 7.⁽⁶⁾ DO L 108 de 24.4.2002, p. 21.

Martes 5 de julio de 2011

- Vista la Directiva 2009/140/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, por la que se modifican la Directiva 2002/21/CE relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, la Directiva 2002/19/CE relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión, y la Directiva 2002/20/CE relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas ⁽¹⁾,
- Visto el Reglamento (CE) n° 1211/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, por el que se establece el Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (ORECE) y la Oficina ⁽²⁾,
- Vista la Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas ⁽³⁾,
- Vista la consulta pública iniciada el 2 de marzo de 2010 por la Comisión sobre los principios futuros del servicio universal en el ámbito de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas,
- Vista la Comunicación de la Comisión, de 20 de septiembre de 2010, titulada «Banda ancha europea: inversión en crecimiento impulsado por la tecnología digital» (COM(2010)0472),
- Vista la propuesta de Decisión del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se establece un primer programa de política del espectro radioeléctrico (COM(2010)0471),
- Vista la Recomendación de la Comisión, de 20 de septiembre de 2010, relativa al acceso regulado a las redes de acceso de nueva generación (NGA),
- Visto el documento de trabajo del Comité de comunicaciones de la Comisión «Acceso a la banda ancha en la UE: situación a 1 de julio de 2010»,
- Vista la Comunicación de la Comisión, de 25 de agosto de 2010, titulada «Informe sobre el mercado único europeo de las comunicaciones electrónicas 2009 (decimoquinto informe) SEC(2010)0630» (COM(2010)0253),
- Vista la 4ª edición del «Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo – Asegurar el buen funcionamiento de los mercados en interés de los consumidores», publicada en octubre de 2010,
- Vista la Decisión 91/396/CEE del Consejo, de 29 de julio de 1991, relativa a la creación de un número de llamada de urgencia único europeo ⁽⁴⁾,
- Vista la Recomendación de la Comisión relativa al tratamiento de la información sobre la ubicación de las personas que efectúan llamadas en redes de comunicaciones electrónicas para su uso en servicios de llamadas de urgencia con capacidad de localización,
- Visto el Reglamento (CE) no 717/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de junio de 2007 relativo a la itinerancia en las redes públicas de telefonía móvil en la Comunidad y por el que se modifica la Directiva 2002/21/CE ⁽⁵⁾,

⁽¹⁾ DO L 337 de 18.12.2009, p. 37.

⁽²⁾ DO L 337 de 18.12.2009, p. 1.

⁽³⁾ DO L 201 de 31.7.2002, p. 37.

⁽⁴⁾ DO L 217 de 6.8.1991, p. 31.

⁽⁵⁾ DO L 171 de 29.6.2007, p. 32.

Martes 5 de julio de 2011

- Vista la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad ratificada por la UE el 23 de diciembre de 2010,
 - Vista la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, en especial el artículo 2 (Derecho a la vida), el artículo 3 (Derecho a la integridad de la persona), el artículo 6 (Derecho a la libertad y a la seguridad), el artículo 26 (Integración de las personas discapacitadas) y el artículo 35 (Protección de la salud),
 - Visto el sondeo «El número europeo de urgencia 112» (Flash Eurobarómetro nº 314),
 - Visto el documento de trabajo del Comité de comunicaciones de la Comisión «Aplicación del número europeo de urgencia 112 – Resultados de la cuarta ronda de recopilación de datos» (10 de febrero de 2011),
 - Vista su Declaración de 25 de septiembre de 2007 sobre el número telefónico europeo de llamadas de urgencia 112 ⁽¹⁾,
 - Visto el artículo 48 de su Reglamento,
 - Vistos el informe de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor y la opinión de la Comisión de Medio Ambiente, Salud Pública y Seguridad Alimentaria (A7-0220/2011),
- A. Considerando que la Directiva servicio universal (DSU) evita la exclusión social, garantizando que los ciudadanos de las zonas rurales y remotas o los hogares de renta reducida dispongan de un acceso asequible a los servicios de telecomunicaciones básicos y esenciales,
- B. Considerando que debe prestarse especial atención a velar por que los grupos vulnerables no queden abandonados, y que deben tomarse en todo momento medidas eficaces específicas para garantizar su inclusión social y su acceso a los servicios en condiciones semejantes a las de los otros ciudadanos,
- C. Considerando que la evolución de la tecnología, especialmente en forma de una telefonía móvil asequible, contribuye a ofrecer a la mayoría de los ciudadanos un acceso básico a los servicios de telecomunicaciones,
- D. Considerando que el servicio universal se define como el «conjunto mínimo de servicios de calidad especificada al que todos los usuarios finales tienen acceso habida cuenta de condiciones nacionales específicas, a un precio asequible, sin distorsión de la competencia»,
- E. Considerando que el servicio universal debe facilitar a todos los ciudadanos acceso a los servicios esenciales para su participación en la sociedad, en caso de que las fuerzas del mercado no sean capaces de hacerlo,
- F. Considerando que uno de los objetivos fundamentales de la Agenda Digital consiste en asegurar una cobertura básica de banda ancha para el 100 % de los ciudadanos de la UE antes de 2013; considerando, no obstante, que allí donde se dispone de conexiones de banda ancha sólo las han contratado cerca del 50 % de los hogares,
- G. Considerando que aún no es posible evaluar la aplicación de la Directiva relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios revisada, ya que el plazo de transposición expira el 25 de mayo de 2011 y el período de tres años previo a la evaluación de una aplicación correcta y exhaustiva de todas las disposiciones de la Directiva acaba de comenzar,
- H. Considerando que aún cuando la legislación vigente aporta resultados positivos para los ciudadanos no es un fin en sí misma y que también es necesario maximizar los beneficios resultantes de las nuevas medidas mediante un seguimiento de los Estados miembros y los esfuerzos por mejorar la calidad, integridad y visibilidad de la información,

⁽¹⁾ DO C 219 E de 28.8.2008, p.92.

Martes 5 de julio de 2011

- I. Considerando que nunca se puede considerar el mercado único como una labor terminada y que siempre ha de reevaluarse en función de las garantías de protección social, las necesidades sociales, los avances tecnológicos y la emergencia de soluciones innovadoras; considerando asimismo que las medidas de promoción del crecimiento y el empleo son esenciales para velar por la facilitación y realización inmediata del mercado único y del mercado único digital, en beneficio de los ciudadanos, los consumidores y las empresas europeas,
- J. Considerando que la aspiración de progreso es fuerza motriz y vector de la visión y los objetivos establecidos por los legisladores europeos; que las propuestas de nueva legislación o de legislación modificativa deben tener en cuenta la experiencia adquirida en la práctica y las capacidades de aplicación; que las adaptaciones legislativas deben contar con un claro apoyo político, respaldado, además, por una evaluación objetiva socioeconómica y de rentabilidad como factor decisivo,
- K. Considerando que el número europeo de urgencia 112, creado en 1991 mediante decisión del Consejo para que los ciudadanos puedan tener acceso a todos los servicios de urgencia (como bomberos, policía y urgencias médicas) es el único número de urgencia al que se puede acceder en todos los Estados miembros de la UE, y que una gran mayoría de los ciudadanos no es consciente de ello, sin haberse registrado progresos al respecto desde 2000,
- L. Considerando que 432 diputados al Parlamento Europeo firmaron la «Declaración, de 11 de marzo de 2008, sobre Alerta rápida de los ciudadanos en casos de emergencias graves ⁽¹⁾»,
- M. Considerando que todavía deben realizarse esfuerzos para evaluar y garantizar la calidad del servicio del número 112 tanto con respecto al rendimiento como a la coordinación de las telecomunicaciones de los servicios de urgencia, que dependen de numerosos factores, y que no se ha efectuado ninguna evaluación completa y detallada de la aplicación real del servicio 112 en la UE tal como la experimentan los ciudadanos, en especial una evaluación de la accesibilidad, la interoperabilidad y los tiempos de intervención,
- N. Considerando que varias catástrofes recientes han demostrado la necesidad de alertar con suficiente antelación a los ciudadanos en caso de emergencia y desastre grave o inminente, con objeto de reducir el sufrimiento y la pérdida de vidas,

Servicio universal y contexto de la evolución reciente

1. Destaca la importancia de las obligaciones de servicio universal (OSU) como red de seguridad para la integración social cuando las fuerzas del mercado no han sabido proporcionar por sí solas servicios básicos a los ciudadanos y a las empresas;
2. Expresa su apoyo a la reevaluación periódica, en el marco de la Directiva relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios, de la adecuación de las disposiciones de la UE en vigor en materia de servicio universal, a la luz de los avances sociales, económicos y tecnológicos, con vistas a identificar e introducir definiciones adecuadas, que reflejen las verdaderas nuevas necesidades y las demandas de los ciudadanos, y mejorar la calidad de los servicios;
3. Pide a la Comisión que proporcione directrices sobre la mejor manera de aplicar y hacer cumplir mejor la DSU, evitando las distorsiones del mercado y, al mismo tiempo, permitiendo a los Estados miembros adoptar las disposiciones que mejor se adapten a sus circunstancias nacionales;

⁽¹⁾ DO C 66 E de 20.3.2009, p. 6.

Martes 5 de julio de 2011

4. Respalda los objetivos de «Acceso de banda ancha para todos» de la Agenda Digital y tiene el convencimiento de que el acceso a la banda ancha ayuda a los ciudadanos y a las empresas a sacar el máximo provecho del mercado único digital, en especial al mejorar la integración social, crear nuevas oportunidades para las empresas innovadoras desde los puntos de vista ambiental y social, impulsando el empleo y el crecimiento y aumentando las oportunidades de comercio transfronterizo; aboga, a tal fin, por el fomento de la formación digital;
5. Pide a la Comisión que ofrezca mayor apoyo financiero a los proyectos locales que proporcionan acceso digital y a todas las comunidades que ayudan a grupos con discapacidad a acceder a instrumentos tecnológicos, proporcionando conexiones en edificios públicos con acceso a Internet gratuito;
6. Destaca que una combinación de políticas y tecnologías (redes alámbricas, por cable, fibra, móvil y satélite) puede fomentar el desarrollo de nuevos servicios y aplicaciones en línea por parte de las empresas y los organismos públicos, como la e-educación, la e-sanidad y la e-administración, impulsando la demanda de conexiones de Internet más rápidas, haciendo más rentables las inversiones en redes abiertas de banda ancha, alentando así las asociaciones entre los sectores público y privado y desarrollando el mercado único digital, al tiempo que se mejora la inclusión de los ciudadanos marginados;
7. Subraya la importancia de las normas de contratación pública de la UE y considera de suma importancia, en el contexto de una amplia revisión de estas normas, que las autoridades locales y regionales puedan aplicar medidas para fomentar su participación en las inversiones en tecnologías de la comunicación y en la contratación precomercial (como modo de llevar los logros de la investigación al mercado), y que se utilice ampliamente la e-contratación;
8. Pide una transposición efectiva del marco de telecomunicaciones, en particular sus disposiciones sobre la neutralidad de la red, de tal manera que los usuarios finales puedan acceder a los servicios y contenidos y ejecutar las aplicaciones de su elección a través de Internet;
9. Destaca que el servicio universal no es el único motor fundamental del «acceso de banda ancha para todos», dados los altos costes de inversión que requiere, sin que pueda proporcionar necesariamente servicios considerablemente mejores a los consumidores; indica, no obstante, que en el artículo 15 de la DSU se prevé la revisión periódica del alcance de las obligaciones de servicio universal y destaca que en esa revisión deben tenerse en cuenta la evaluación de la aplicación de las disposiciones de la Directiva y los resultados de la evaluación de impacto en curso, en particular con respecto al despliegue actual de las redes de banda ancha y su verdadera presencia en los hogares;
10. Considera que hacer obligatoria la disponibilidad de banda ancha no conllevará automáticamente un mayor uso de ésta; pide, por tanto, a la Comisión y a los Estados miembros que refuercen las medidas para impulsar la demanda y estimular su uso, en vez de garantizar una mera conexión; considera además que las obligaciones de servicio universal podrían llegar a ser, si procede como objetivo a medio plazo, un nuevo incentivo para el desarrollo de la banda ancha, pero que los objetivos de una banda ancha universal deberían conseguirse mediante unos programas nacionales adecuadamente elaborados;
11. Considera que una eficaz política del espectro, que hace posible la utilización armoniosa del «dividendo digital», y una reglamentación favorable a las inversiones, son asimismo instrumentos importantes para aumentar la cobertura de la banda ancha;
12. Pide a la Comisión que complete la evaluación de impacto en curso y presente a los legisladores datos fiables sobre el grado actual de utilización, la demanda prevista y la mejora de las OSU mediante la banda ancha, y, por último, un análisis del mecanismo de financiación más eficaz para desarrollar las OSU desde el punto de vista los Estados miembros, los consumidores y las empresas, evitándose costes ineficientes y cargas excesivas;

Martes 5 de julio de 2011

13. Pide a la Comisión que, de forma paralela y en colaboración con las autoridades nacionales de reglamentación (ANR), haga un minucioso seguimiento de los mercados para garantizar que los Estados miembros que tengan la posibilidad o la voluntad de prestar OSU en toda la gama de tecnología y velocidades de banda ancha puedan hacerlo cuando el mercado no lo consiga, sin causar realmente distorsiones en el mercado;

14. Saluda la decisión de la Comisión de realizar un estudio pormenorizado de la prestación de servicios de Internet tras la publicación del Cuarto Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo;

15. Pide a la Comisión y a los Estados miembros, con la contribución de las ANR, que sopesen las opciones de una aplicación uniforme de las OSU y de las disposiciones relativas a los derechos de los usuarios que garantice la accesibilidad para los grupos vulnerables, en particular para las personas con discapacidad, no sólo mediante la introducción de terminales y tarifas asequibles especiales, sino también mediante la disponibilidad de información adecuada y una verdadera capacidad de elección por parte de los consumidores entre los prestadores y servicios postventa disponibles;

16. Considera, no obstante, que la financiación básica del servicio universal, siempre que se aplique de manera no discriminatoria y transparente, debe mantenerse en la legislación de la UE y debería ampliarse hasta abarcar tanto los datos como la voz;

El número europeo de urgencia 112

17. Destaca que el número europeo de urgencia 112 puede salvar vidas y aumenta la protección de los ciudadanos de la UE, sirviendo como un sistema de apoyo importante para los ciudadanos y consumidores del mercado interior; subraya la importancia de asegurar un funcionamiento correcto del número 112 en toda la Unión; considera que la Comisión debería garantizar que todos los segmentos de la sociedad tengan acceso a este servicio, incluidas las personas con discapacidad (problemas de audición, trastornos del habla, etc.) y otros grupos vulnerables;

18. Lamenta, sin embargo, que el número europeo de urgencia 112 aún esté lejos de desarrollar todo su potencial; considera, por tanto, que aún deben tomarse medidas básicas para que los ciudadanos lo conozcan, así como para abordar otros problemas tecnológicos y de coordinación;

19. Señala que, según una encuesta de Eurobarómetro publicada en febrero de 2011, solo el 26 % de los ciudadanos de la UE puede indicar espontáneamente el número 112 como número de los servicios de urgencia en la UE, y que el 58 % de los ciudadanos de la UE sigue discrepando de la afirmación según la cual los habitantes de su país están debidamente informados sobre la existencia del número de urgencia 112 ⁽¹⁾;

20. Insta a la Comisión Europea y a los Estados miembros a que redoblen conjuntamente sus esfuerzos por aumentar el conocimiento público de la existencia y el uso del número 112, concretamente mediante el desarrollo de una estrategia de información amplia y focalizada que aborde las preocupaciones y dudas de los ciudadanos sobre la funcionalidad del sistema;

21. Pide a la Comisión y a los Estados miembros que sigan intensificando su labor informativa, a través de los medios de comunicación, en particular la prensa y los medios audiovisuales, mediante campañas de información, de tal modo que el número de urgencia 112 llegue a todos los ciudadanos y viajeros de la UE como número de urgencia para toda la UE, y que organicen y apoyen acciones de promoción, particularmente en los centros escolares, así como actos que se celebren cada año el 11 de febrero, que se ha declarado Día Europeo del 112; opina que debe prestarse especial atención a la información práctica, por

⁽¹⁾ El número de emergencia europeo 112, Encuesta Flash Eurobarómetro, Comisión Europea 2011, http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/report_2011.pdf.

Martes 5 de julio de 2011

ejemplo a la hora de insistir en que el 112 es el número de urgencia europeo, al que se puede acceder sin coste y en toda la UE desde los teléfonos fijos y móviles;

22. Toma nota de las considerables disparidades existentes entre los Estados miembros en lo que respecta al grado de conocimiento del 112 como número de urgencia, y pide a los Estados miembros que compartan sus experiencias e intercambien buenas prácticas con el fin de que para 2020 al menos el 80 % de los ciudadanos de la UE identifique espontáneamente el 112 como el número de urgencia que sirve para llamar a los servicios de emergencia en cualquier lugar de la Unión Europea;

23. Pide a los Estados miembros que utilicen para difundir información sobre el número de urgencia 112, los sitios más adecuados para informar fácilmente a un gran número de familias, en especial las consultas médicas, las farmacias, los hospitales y las clínicas, los centros educativos como escuelas y universidades, los aeropuertos y las estaciones de tren, dado que el «112» es especialmente útil para los viajeros, así como en los portales de información de los servicios de emergencia nacionales;

24. Pide a la Comisión y a los Estados miembros que promuevan también el número 112 como número de urgencia para toda la UE a través de Internet y la radio, dos de los medios de comunicación más habituales para los jóvenes y las personas que viajan con frecuencia; destaca que solo el 16 % de las personas familiarizadas con el número 112 se enteraron del mismo a través de la radio, y solo el 11 %, a través de Internet;

25. Pide a todos los Estados miembros que garanticen que el número 112 figure de forma destacada en todos los vehículos de emergencia, incluidos los de la policía, las ambulancias, los vehículos de extinción de incendios y los vehículos de otros servicios;

26. Indica, no obstante, que los Estados miembros disponen asimismo de otros números de emergencia desde hace tiempo, y subraya que, cuando prevean mantener esos números nacionales, conviene que procuren no sembrar dudas o confusiones sobre qué número hay que marcar;

27. Lamenta que los Estados miembros no prevean todavía para los servicios del 112 una función oportuna, precisa y fiable de localización de las llamadas; pide, por consiguiente, a la Comisión que, en estrecha cooperación con los Estados miembros, mejore significativamente y con la mayor premura la precisión y fiabilidad de las funciones de localización de las llamadas con arreglo a las nuevas normas de la UE sobre telecomunicaciones y que actualicen su tecnología para asegurar una localización automática obligatoria de todas las llamadas al 112 en pocos segundos, incluidas las realizadas en itinerancia, con objeto de proporcionar esta información esencial, precisa y fiable a quienes deban tomar las primeras medidas, y ofrecer, de este modo, un servicio inestimable a los ciudadanos; pide a la Comisión que se plantee la adopción de medidas contra los Estados miembros que no cumplan sus obligaciones a este respecto;

28. Solicita que los Estados miembros y la Comisión tomen medidas para mejorar la financiación y el apoyo a los proyectos de investigación para garantizar el desarrollo de las mejores tecnologías posibles para la localización de las llamadas, incluidas las realizadas mediante VoIP, y respalda, consecuentemente, el desarrollo de normas y regulaciones de próxima generación; pide que los recursos de los programas de apoyo a la política en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación consignados en los presupuestos de la UE relativos a 2009, 2010 y 2011 se destinen a apoyar el ensayo y la aplicación de servicios innovadores (basados en VoIP y acceso al 112 por medio de un protocolo de Internet), que podrían iniciarse mediante aplicaciones independientes de la red como adelanto al establecimiento del sistema de nueva generación del 112 en la UE; pide también a la Comisión que examine asimismo la puesta en práctica de aplicaciones de nueva generación para el 112, tales como los mensajes de texto, el vídeo y las redes sociales y la manera en que estas aplicaciones, de las que ya disponen los ciudadanos, pueden utilizarse para las comunicaciones de emergencia con objeto de mejorar el acceso al 112, así como para reforzar la respuesta que reciben las llamadas de urgencia de los ciudadanos;

Martes 5 de julio de 2011

29. Considera que se debe establecer, mediante regulación, la obligatoriedad del servicio de llamada de emergencia (eCall);

30. Destaca la importancia de una mejor coordinación entre los organismos de emergencia tanto a escala nacional, transfronteriza o de la Unión Europea para lograr el mayor nivel de eficacia y pide a la Comisión, a tal efecto, que, en coordinación con las administraciones nacionales de los Estados miembros, examine la manera de mejorar la interoperatividad entre sus sistemas;

31. Pide a la Comisión que, en estrecha cooperación con los Estados miembros, establezca con la mayor prontitud requisitos de fiabilidad y calidad para toda la cadena del servicio «112» y establezca indicadores de eficacia y orientaciones relativas a la calidad del servicio 112 desde la perspectiva de los ciudadanos, teniendo en cuenta la necesidad de acceso, de interoperatividad entre los servicios de emergencia, de multilingüismo y de intervenciones rápidas y de calidad por parte de los servicios de emergencia;

32. Recomienda, con vistas a mejorar la eficiencia del servicio de emergencia 112 en la UE, el establecimiento de un programa de acción para apoyar la puesta en común de experiencias y el intercambio de mejores prácticas entre las ANR, los servicios de emergencia y las organizaciones de la sociedad civil en los Estados miembros, ampliando este intercambio a organizaciones de los países candidatos a la UE y de los países vecinos; sugiere el establecimiento de una red de expertos a tal efecto; recomienda especialmente el intercambio de mejores prácticas entre los Estados miembros por lo que respecta al funcionamiento de las llamadas al 112, en particular sobre la formación de los operadores, el uso de un único operador para tratar las llamadas y el uso de servicios de interpretación y en línea que ayuden a quienes no hablen la lengua del país en el que utilizan los servicios de emergencia;

33. Pide a los Estados miembros que adopten las medidas necesarias para reducir el número de llamadas de emergencia infructuosas, el tiempo de establecimiento de la comunicación y de respuesta, el número de llamadas por falsa alarma y las llamadas falsas; pide a los Estados miembros que intercambien las mejores prácticas en materia de bloqueo de llamadas efectuadas desde teléfonos móviles desprovistos de tarjetas SIM;

34. Destaca la necesidad de garantizar la accesibilidad del número 112 a personas con diferentes tipos de discapacidad y a los grupos vulnerables e insta, en particular, a la normalización de la accesibilidad de estas personas al número 112, en su caso mediante la entrega de terminales especiales a los usuarios con dificultades visuales o auditivas, mediante servicios de texto o de signos lingüísticos u otros aparatos específicos; pide asimismo a la Comisión y a los Estados miembros que intensifiquen sus esfuerzos por aumentar la concienciación entre dichas personas acerca del número 112, utilizando medios de comunicación especialmente adaptados a sus necesidades;

35. Pide a la Comisión que realice un estudio sobre los resultados de los servicios del número 112 hasta el momento y sobre la cooperación entre los organismos pertinentes con el objetivo de mejorar el servicio, así como sobre las medidas concretas tomadas hasta ahora por los Estados miembros; pide también a la Comisión que examine la posibilidad de ampliar el servicio del 112 de las llamadas vocales a los SMS, de manera que el envío del texto «112» desencadene una respuesta de emergencia;

36. Pide a la Comisión que vele por que, antes de finales de 2012, expertos independientes evalúen el funcionamiento real del número 112 en la UE desde la perspectiva de los ciudadanos, evaluando en particular la accesibilidad, la interoperabilidad y la rapidez de las intervenciones; pide, a este respecto, a la Comisión que, para la misma fecha, facilite una relación de los plazos de intervención jurídicamente vinculantes y aplicados en la práctica en la UE y que amplíe el estudio de impacto preparado en el marco de eCall a las repercusiones humanas y financieras del funcionamiento del número 112;

Martes 5 de julio de 2011

37. Pide a los Estados miembros y a la Comisión, dado que ya se cuenta con la tecnología para ello, que promuevan el establecimiento de un «sistema 112 a la inversa», es decir, un sistema a nivel de la UE, universal, multilingüe, accesible, simplificado e interconectado de manera eficiente para alertar a los ciudadanos en caso de emergencias y desastres de todo tipo graves, inminentes o en gestación, tanto de carácter natural como provocados por el hombre; considera que este sistema debe ser aplicado sin afectar a la intimidad y en combinación con una información adecuada y campañas de formación para los ciudadanos;

38. Pide a la Comisión que estudie la viabilidad de un servicio futuro 116 similar al servicio 112 para los ciudadanos que sufran problemas emocionales, depresiones u otros problemas de salud mental;

*

* *

39. Encarga a su Presidente que transmita la presente Resolución al Consejo y a la Comisión, así como a los Gobiernos y Parlamentos de los Estados miembros.

Un mercado minorista más eficaz y más justo

P7_TA(2011)0307

Resolución del Parlamento Europeo, de 5 de julio de 2011, sobre un mercado minorista más eficaz y más justo (2010/2109(INI))

(2013/C 33 E/02)

El Parlamento Europeo,

- Vistos el informe de la Comisión, de 5 de julio de 2010, titulado «Ejercicio de supervisión del mercado del comercio y de la distribución – Hacia un mercado interior del comercio y de la distribución más justo y eficaz en la perspectiva de 2020» (COM(2010)0355), así como el documento de trabajo de la Comisión que lo acompaña sobre un mercado interior del comercio y de la distribución (SEC(2010)0807),
- Vistas las respuestas a la consulta pública de la Comisión sobre el ejercicio de supervisión del mercado del comercio y de la distribución (realizada del 5 de julio al 10 de septiembre de 2010),
- Vista la mesa redonda del 25 de enero de 2011 organizada por su Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor sobre un mercado interior del comercio y de la distribución más justo y eficaz,
- Visto el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo, de 20 de enero de 2011, titulado «Ejercicio de supervisión del mercado del comercio y de la distribución – Hacia un mercado interior del comercio y de la distribución más justo y eficaz en la perspectiva de 2020»,
- Vista la Comunicación de la Comisión, de 13 de abril de 2011, titulada «Acta del Mercado Único – Doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza 'Juntos por un nuevo crecimiento'» (COM(2011)0206),
- Vista la Comunicación de la Comisión, de 27 de octubre de 2010, titulada «Hacia un Acta del Mercado Único – Por una economía social de mercado altamente competitiva: Cincuenta propuestas para trabajar, emprender y comerciar mejor todos juntos» (COM(2010)0608),
- Visto el informe de Mario Monti, de 9 de mayo de 2010, titulado «Una nueva estrategia para el mercado único»,