

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Μια διάρρηξη. Μια πυρκαγιά. Ένα τροχαίο. Αλλά και ένα καρδιακό επεισόδιο. Ένας τραυματισμός. Ένα εξαφανισμένο παιδί. Όταν απειλείται ζωή η περιουσία οι πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης χρειάζεται να θυμούνται έναν μόνον αριθμό. Το 112. Τον ευρωπαϊκό αριθμό επειγόντων, που λειτουργεί σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και συνδέει τους πολίτες που κινδυνεύουν μέσω κινητών και σταθερών τηλεφώνων με τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης (ασθενοφόρα, πυροσβεστική, αστυνομία).

Με αφορμή την Ευρωπαϊκή Ημέρα του 112 (11/2), η Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής παρουσιάζει τρία τηλεοπτικά σποτ προώθησης με τον νέο υπέρ-ήρωα τον 112 SOS.

Τα σποτ σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν με την εποπτεία της Αντιπροσωπείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Ελλάδα και με την συνεργασία της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας (που είναι αρμόδια για την λειτουργία του 112 στην Ελλάδα) και του Ιδρύματος για το 112 (112 Foundation – μιας ΜΚΟ για την προώθηση της γνώσης του 112 στην Ευρώπη). Τα βίντεο θα προβληθούν ευρέως στην τηλεόραση, τους κινηματογράφους και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης στο διαδίκτυο προκειμένου το 112 να γίνει ευρύτερα γνωστό στην Ελλάδα όπου, σύμφωνα με το Ευρωβαρόμετρο είναι σχεδόν άγνωστο.

Παράλληλα, η Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας θα ενημερώνει σχετικά με το 112 τους Έλληνες πολίτες και τους ξένους τουρίστες με φυλλάδια στα Ελληνικά και Αγγλικά που θα μοιραστούν στον Διεθνή Αερολιμένα Ελευθέριος Βενιζέλος, και στους ταξιδιώτες των πτήσεων της Aegean Airlines από Αθήνα και Θεσσαλονίκη. Στις οθόνες παραλαβής των αποσκευών στο αεροδρόμιο "Ελευθέριος Βενιζέλος" προβάλλονται ήδη, από τις 8 έως τις 15 Φεβρουαρίου, αφίσες σχετικά με το 112 στα Ελληνικά και τα Αγγλικά. Μηνύματα για το 112 θα προβάλλονται επίσης στις οθόνες ενημέρωσης του Μετρό της Αθήνας και στις πινακίδες ηλεκτρονικής ενημέρωσης του Λιμένα του Πειραιά.

Περισσότερες πληροφορίες:

Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Ελλάδα:

http://ec.europa.eu/ellada/index_el.htm

Ευρωπαϊκή Ημέρα του 112 στην Ελλάδα: www.112.gr

Το 112 στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή: www.112.eu

Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας: www.civilprotection.gr

Ίδρυμα για το 112 (112 Foundation): www.112foundation.eu

Συχνές ερωτήσεις σχετικά με το 112

1. **Τι είναι το 112;** Το 112, είναι από το 1991 ο κοινός ευρωπαϊκός αριθμός κλήσεως έκτακτης ανάγκης. Από το 2000 λειτουργεί σε όλα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σε ορισμένα μάλιστα και ως ο μόνος εθνικός αριθμός έκτακτης ανάγκης. Παρέχει πρόσβαση στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης

(ασθενοφόρα, πυροσβεστική, αστυνομία) μέσω σταθερών και κινητών τηλεφώνων. Η πρόσβαση στο 112 διέπεται από το άρθρο 26 της οδηγίας για την καθολική υπηρεσία στις τηλεπικοινωνίες (2002/22/EK) που τροποποιήθηκε τελευταία το 2009. Το άρθρο αυτό, που έπρεπε να έχει ενσωματωθεί στο εσωτερικό δίκαιο των κρατών μελών από το Μάιο του 2011, προβλέπει μεταξύ άλλων ότι:

- οι κλήσεις προς το 112 απαντώνται δεόντως και διεκπεραιώνονται τουλάχιστον τόσο γρήγορα και αποτελεσματικά όσο και οι κλήσεις προς τους εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης,
- η πρόσβαση στο 112 των χρηστών με αναπηρία είναι ισότιμη με την πρόσβαση των άλλων τελικών χρηστών,
- οι επιχειρήσεις (τηλεπικοινωνιών) διαθέτουν ατελώς πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος στην αρχή που διαχειρίζεται τις κλήσεις και υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ευθύς ως η κλήση έκτακτης ανάγκης ληφθεί από την εν λόγω αρχή,
- οι πολίτες ενημερώνονται επαρκώς για την ύπαρξη και τη χρήση του 112.

Το κωδικοποιημένο κείμενο της οδηγίας 2002/22/EK με ενσωματωμένες τις τελευταίες τροποποιήσεις διατίθεται στη διεύθυνση:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2002L0022:20091219:EL:PDF>

2. **Πώς λειτουργεί το 112 στην ΕΕ:** Σε κάθε χώρα της ΕΕ το 112 λειτουργεί με βάση τα εθνικά δεδομένα. Σε ορισμένες χώρες (π.χ. Δανία, Κάτω Χώρες, Βουλγαρία, Ρουμανία) το 112 είναι ο μοναδικός αριθμός επειγόντων που καλύπτει και τις τρεις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης (ασθενοφόρα, πυροσβεστική, αστυνομία). Σε άλλες (π.χ. Ηνωμένο Βασίλειο, Ιρλανδία) το 112 λειτουργεί παράλληλα με τον μοναδικό εθνικό αριθμό έκτακτης ανάγκης προς τον οποίο και διαβιβάζονται αυτόματα όλες οι κλήσεις. Τέλος σε άλλες οι κλήσεις προς το 112 απαντώνται από μια υπηρεσία έκτακτης ανάγκης (π.χ. στην Γερμανία και το Βέλγιο από την πυροσβεστική που διαχειρίζεται και τα ασθενοφόρα, στην Ιταλία από την αστυνομία) που εξασφαλίζει τον συντονισμό με τις υπόλοιπες υπηρεσίες. Περισσότερες πληροφορίες διατίθενται στον σχετικό ιστότοπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (<http://www.112.eu>).

Γενικά το επίπεδο της πληροφόρησης των πολιτών σχετικά με το 112 και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω του εν λόγω αριθμού δεν είναι ενιαία σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, σε περσινή έκθεσή του, εισηγήτρια της οποίας ήταν η Ευρωβουλευτής κ. Σουλβάνα Ράππη, ζήτησε να γίνουν περισσότερες προσπάθειες για την ενημέρωση των πολιτών και κάλεσε την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να θεσπίσει το ταχύτερο δυνατόν, σε στενή συνεργασία με τα κράτη μέλη, απαιτήσεις αξιοπιστίας και ποιότητας για ολόκληρη την αλυσίδα της υπηρεσίας 112 και να καθιερώσει δείκτες επιδόσεων και κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την ποιότητα της υπηρεσίας 112, όπως τη βιώνουν οι πολίτες, λαμβάνοντας υπόψη την ανάγκη για προσβασιμότητα, διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης, πολυγλωσσία και έγκαιρες και ποιοτικές παρεμβάσεις των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης. Η έκθεση διατίθεται στη διεύθυνση

<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+REPORT+A7-2011-0220+0+DOC+PDF+V0//EL&language=EL>.

Το τελευταίο Ευρωβαρόμετρο σχετικά με τη γνώση του 112 από τους πολίτες της

3. **Υπάρχει πρόβλημα προστασίας των προσωπικών δεδομένων λόγω του εντοπισμού της θέσης του καλούντος το 112;** Τα σύγχρονα κινητά τηλέφωνα που είναι εξοπλισμένα με γεωεντοπισμό (GPS) επιτρέπουν την προσφορά υπηρεσιών από τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας με βάση την θέση. Η οδηγία 2002/58/EK για την προστασία ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) προβλέπει ότι ο χρήστης ή ο συνδρομητής πρέπει να έχει τη δυνατότητα, με απλά μέσα και ατελώς, να αρνείται προσωρινά την επεξεργασία των δεδομένων που αφορούν τη θέση του για κάθε σύνδεση με το δίκτυο ή για κάθε μετάδοση μιας επικοινωνίας (άρθρο 9). Όμως σε περίπτωση κλήσης σε αναγνωρισμένες υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης (διωκτικές αρχές, υπηρεσίες πρώτων βοηθειών και πυροσβεστικές υπηρεσίες,) η εταιρεία τηλεπικοινωνιών μπορεί να εξουδετερώσει την προσωρινή άρνηση ή έλλειψη συγκατάθεσης ενός συνδρομητή ή χρήστη για την επεξεργασία δεδομένων θέσης (άρθρο 10). Η εξουδετέρωση αυτή πρέπει να γίνεται με διαφανείς διαδικασίες που έχουν καθοριστεί από τα κράτη μέλη.
Το κωδικοποιημένο κείμενο της οδηγίας 2002/58/EK με ενσωματωμένες τις τελευταίες τροποποιήσεις διατίθεται στη διεύθυνση:
<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2002L0058:20091219:EL:PDF>
4. **Θα έχουν τα αυτοκίνητα τη δυνατότητα να καλούν το 112 σε περίπτωση ατυχήματος;** Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή χρηματοδοτεί το eCall, ένα έργο που αποβλέπει στην παροχή άμεσης βοήθειας σε περίπτωση σύγκρουσης αυτοκινήτων σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση. Στόχος είναι να εγκατασταθεί σε κάθε όχημα ένα κουτί που θα καλεί αυτόματα το 112 σε περίπτωση οδικού ατυχήματος και θα στέλνει στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης δεδομένα για τους αερόσακους που άνοιξαν, πληροφορίες από αισθητήρες σύγκρουσης και τις γεωγραφικές συντεταγμένες του ατυχήματος. Το eCall αξιοποιεί τις δυνατότητες του Ενισχυμένου 112 ή E112 και η Επιτροπή στοχεύει η υπηρεσία να λειτουργεί πλήρως σε όλη την ΕΕ μέχρι το 2015. Σύμφωνα με μερικές εκτιμήσεις το eCall θα μπορούσε να μειώσει τους χρόνους επέμβασης κατά 40% στις αστικές περιοχές και κατά 50% στις αγροτικές περιοχές.
Περισσότερες πληροφορίες για το eCall διατίθενται στη διεύθυνση:
<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/11/1010&format=HTML&aged=1&language=EL&guiLanguage=en>
5. **Πως λειτουργεί το 112 στην Ελλάδα;** Αρμόδια για το 112 είναι η Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας στο Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη. Λειτουργεί αυτόνομο τηλεφωνικό κέντρο για να εξυπηρετεί σε 24ωρη βάση τους πολίτες σε περιπτώσεις που χρειαστούν βοήθεια. Στις τηλεφωνικές κλήσεις απαντά αμέσως εξειδικευμένο προσωπικό με το οποίο είναι δυνατή η επικοινωνία σε μια από τις κύριες ευρωπαϊκές γλώσσες. Η κλήση στο 112 από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο, από τηλεφωνικό θάλαμο ή υπαίθρια τηλεφωνική συσκευή με κερματοδέκτη ή καρτοδέκτη είναι χωρίς χρέωση. Το 112 λειτουργεί στην Ελλάδα για να εξυπηρετεί τους πολίτες που επισκέπτονται τη χώρα. Λειτουργεί με ή χωρίς κάρτα SIM (βλέπε και <http://www.gscp.gr/ggpp/site/home/ws/units/arithmos/more.csp>).

- **Τι είναι η Ευρωπαϊκή Ημέρα για το 112;** Στις 11 Φεβρουαρίου 2009, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο Υπουργών (επί προεδρίας της Τσεχικής Δημοκρατίας) υπέγραψαν μια κοινή τριμερή δήλωση με την οποία καθιερώθηκε η 11^η Φεβρουαρίου ως η **Ευρωπαϊκή Ημέρα για το 112** που θα εορτάζεται ιδίως με την οργάνωση δραστηριοτήτων ευαισθητοποίησης, ανταλλαγής εμπειριών και δικτύωσης (βλ. http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/decl/el.pdf). Υποστήριξη για τον εορτασμό της Ευρωπαϊκής Ημέρας για το 112 παρέχεται επίσης από την Ευρωπαϊκή Ένωση του 112 (European Emergency Number Association – EENA βλ. <http://www.eena.org>) και το Ίδρυμα για το 112 (112 Foundation βλ. <http://www.112foundation.eu>).

6. Περισσότερες πληροφορίες για δημοσιογράφους:

- Για τις δραστηριότητες της Αντιπροσωπείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Ελλάδα (κ. Αργύρης Περουλάκης, τηλ. 210-7272100).
- Για τη λειτουργία του 112 στην Ευρώπη (Ευρωπαϊκή Ένωση του 112 - European Emergency Number Association – EENA τηλ. 0032-473