

Του Αστυνομίου Α' Αθανασίου Κοκκαλάκη
Εκπροσώπου Τύπου της Ελληνικής Αστυνομίας



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΛΗΣΗΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ: “112”

Οι πολίτες, Έλληνες και ξένοι, όταν βρίσκονται σε κατάσταση ανάγκης, έχουν το δικαίωμα να απολαμβάνουν της κατάλληλης βοήθειας στο συντομότερο δυνατό χρόνο από τις Υπηρεσίες Εκτάκτων Αναγκών, ισοδύναμη σε ποιότητα σε όλα τα κράτη – μέλη (Κ-Μ) της ΕΕ, στο τόπο της έκτακτης ανάγκης.

Ο Ευρωπαίος επισκέπτης αλλά και αυτός κάθε τρίτης χώρας που έρχεται για οποιοσδήποτε λόγους στη χώρα μας, είτε επαγγελματικούς είτε αναψυχής, δεν είναι υποχρεωμένος να γνωρίζει τις εθνικές μας δομές, τις λειτουργίες και τους διαφορετικούς αριθμούς κλήσης των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης. Οφείλει να γνωρίζει ένα μόνο Σημείο Αναφοράς, το ίδιο σε όλη την ΕΕ, και να απολαμβάνει γρήγορες υπηρεσίες βοήθειας και προστασίας. Αυτό έρχεται να καλύψει το 112.

Η Ελλάδα, αποτελεί ένα διεθνή τουριστικό προορισμό για εκατομμύρια ντόπιους και αλλοδαπούς πολίτες, είτε είναι υπήκοοι Κ-Μ της ΕΕ είτε άλλων τρίτων χωρών. Σύμφωνα με στατιστικές της ΕΕ, περίπου 150.000.000 πολίτες της ΕΕ διακινούνται για οποιοδήποτε λόγο εντός των συνόρων της Ένωσης. Αντίστοιχα, σύμφωνα με τις στατιστικές σε εθνικό επίπεδο, πάνω από 12.000.000 πολίτες Κ-Μ της ΕΕ και τρίτων χωρών επισκέπτονται την Ελλάδα και μάλιστα – παρά την πρόσκαιρη μείωση λόγω οικονομικής κρίσης - με αυξητική τάση, στο πλαίσιο της εθνικής τουριστικής πολιτικής για δημιουργία και

λειτουργία τουριστικών υποδομών σε 365 ημέρες/έτος, σε όλη την επικράτεια. Το προϊόν αυτό φαίνεται να αποτελεί το σύγχρονο «βαρύ πυροβολικό» της Ελλάδας και ένα τομέα «κρίσιμης υποδομής» που απαιτεί προστασία και υψηλού επιπέδου λειτουργίες, είτε στην καθημερινότητα είτε στην έκτακτη ανάγκη.

Το 112, ως ενιαίος ευρωπαϊκός αριθμός κλήσης έκτακτης ανάγκης, εισήχθηκε αρχικά στο χώρο της ΕΕ το 1991, σύμφωνα με την 396 της 29.07.91 Απόφαση του Συμβουλίου της ΕΕ. Από το 1998 η ΕΕ έχει υποχρεώσει όλα τα Κ-Μ να παρέχουν τεχνολογικές δυνατότητες κλήσης στον αριθμό 112 χωρίς καμία χρέωση στον καλούντα. Έκτοτε αρκετές ευρωπαϊκές νομικές ρυθμίσεις έχουν ληφθεί, με τελευταία και σημαντικότερη την 2002/22/ΕΚ Οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για την διεύρυνση σε όλο το γεωγραφικό χώρο της ΕΕ. Σύμφωνα με το άρθρο 26 της Οδηγίας, που ενσωματώθηκε στο εσωτερικό μας δίκαιο, τα Κ-Μ της ΕΕ, έχουν υποχρέωση να εξασφαλίσουν τη χρήση του 112 στο σύστημα εκτάκτων αναγκών της εδαφικής τους επικράτειας, να εξασφαλίσουν ποιοτικές υπηρεσίες προσφοράς και βοήθειας στους καλούντες το 112 ισοδύναμες με τις αντίστοιχες στους εθνικούς αριθμούς εκτάκτων αναγκών, να εξασφαλίσουν τις απαραίτητες πληροφορίες για τη γεωγραφική θέση του καλούντος και, τέλος, να ενημερώνουν με διαφημιστικές και ενημερωτικές κα-



μπάνιες τους πολίτες για τον αριθμό 112.

Σε αρκετά Κ-Μ της ΕΕ αποτελεί τον μοναδικό αριθμό κλήσης εκτάκτων αναγκών (λ.χ. Δανία, Λουξεμβούργο, Σουηδία, Ισλανδία, Ολλανδία κλπ) ενώ σε άλλες λειτουργεί παράλληλα με άλλους αριθμούς κλήσης (Ελλάδα, Γερμανία, Γαλλία, Βέλγιο, Αυστρία κλπ).

Αντίστοιχα, στις ΗΠΑ, έχει προωθηθεί και κατοχυρωθεί ο Εθνικός Αριθμός Κλήσης Έκτακτης Ανάγκης 911 για κλήσεις έκτακτης ανάγκης σε όλη την αμερικανική επικράτεια. Ο αριθμός αυτός, εισήχθηκε προς χρήση μετά τα τρομοκρατικά χτυπήματα της 9/11 σε κρίσιμες υποδομές των ΗΠΑ.

Ευρωπαϊκός Φορέας προώθησης του 112 είναι Ένωση του Ευρωπαϊκού Αριθμού Έκτακτης Ανάγκης (112 EENA - European Emergency Number Association), που εδρεύει στο Βέλγιο. Ο εν λόγω μη κερδοσκοπικός Οργανισμός - Ένωση ιδρύθηκε το έτος 1999 προκειμένου να προάγει τη γνώση και την επαρκή χρήση του Ενιαίου Ευρωπαϊκού αριθμού κλήσης έκτακτης ανάγκης (112) σε όλη την Ευρώπη. Σε αυτό το πλαίσιο των πρωτοβουλιών του διοργανώνει πλατφόρμες συζητήσεων με σκοπό να φέρει σε επαφή όλους τους αρμόδιους (οργανισμούς της ΕΕ, εθνικές κυβερνήσεις και υπηρεσίες, επιχειρήσεις και ιδιώτες) για την περαιτέρω ανάπτυξη και εφαρμογή του προαναφερόμενου αριθμού έκτακτης ανάγκης.

Ως γνωστόν, η Ελλάδα, ως Κ-Μ της ΕΕ, έχει υιοθετήσει τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης (112), υλοποιώντας τη σχετική νομοθετική δέσμευση της ΕΕ. Η εισαγωγή του 112 από το Σεπτέμβριο του 1999 έχει συμπληρωματικό χαρακτήρα, δεδομένου ότι δεν υποκαθιστά αλλά λειτουργεί παράλληλα με τους εθνικούς αριθμούς κλήσης έκτακτης ανάγκης (100, 199, 166, 108).

Αρμόδιος εθνικός φορέας διαχείρισης του 112, σύμφωνα με το άρθρο 9 του Προεδρικού Διατάγματος 151/2004, είναι η Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας (ΓΓΠΠ) του Υπουργείου Εσωτερικών, εντός της οποίας έχει συσταθεί ειδικό Τμήμα Διαχείρισής του. Για την εφαρμογή αυτής της ευρωπαϊκής ανάγκης και συνάμα επιταγής,

έχει συσταθεί Ειδικό Κέντρο Υποδοχής Κλήσεων του ευρωπαϊκού αριθμού κλήσης (112) που υπάγεται διοικητικά στη ΓΓΠΠ, του οποίου την ευθύνη τεχνολογικής λειτουργίας και τηλεφωνικής εξυπηρέτησης έχει ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος (ΟΤΕ), στο κτίριο της οδού Πατησίων. Οι γλώσσες συνεννόησης, πέραν της Ελληνικής, είναι η Αγγλική και Γαλλική.

Σήμερα, οι κλήσεις των πολιτών που κινδυνεύουν από οποιαδήποτε αιτία και καλούν καθ'όλη τη διάρκεια του 24ώρου το 112 στη χώρα μας :

- ▶ Σε ότι αφορά της περιοχή του Νομού Αττικής καταγράφονται - και εντοπίζονται εφόσον απαιτείται σε γεωγραφική θέση - και ανάλογα με το είδος της βοήθειας προωθούνται στο αντίστοιχο Κέντρο Επιχειρήσεων των Υπηρεσιών Εκτάκτων Αναγκών (Αστυνομία, Πυροσβεστική, ΕΚΑΒ) του τόπου συμβάντος.

- ▶ Σε ότι αφορά την λοιπή επικράτεια, οι κλήσεις περιέρχονται στο Κέντρο Υποδοχής Κλήσεων της Αθήνας και προωθούνται στα Τηλεφωνικά Κέντρα των Κέντρων Επιχειρήσεων των αρμόδιων Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης.

- ▶ Οι κλήσεις απαντώνται, σύμφωνα με στατιστική ανάλυση που πραγματοποιήθηκε, μέσα στα πρώτα 20 δευτερόλεπτα και στη συνέχεια προωθούνται ανάλογα.

- ▶ Η θέση του καλούντος από άγνωστη περιοχή, είναι δυνατόν να εξακριβωθεί μέσα σε 3 έως 60 λεπτά ανάλογα με το είδος του δικτύου (σταθερή ή κινητή τηλεφωνία), με το μέσο όρο να κυμαίνεται στα 10 – 36 λεπτά. Σε ότι αφορά τη κινητή τηλεφωνία, η εξακρίβωση της θέσης αφορά την αναγνώριση της κυψέλης από όπου γίνεται η κλήση.

- ▶ Οι κλήσεις είναι επιτυχείς ανεξάρτητα από τη κάλυψη του δικτύου του παρόχου, καθώς και την ύπαρξη η όχι κάρτας SIM.

- ▶ Μόνο το 4-5% των κλήσεων γίνονται με γλώσσα συνεννόησης εκτός της ελληνικής.

Σε ότι αφορά το απόρρητο της θέσης του χρήστη του 112, με τις διατάξεις του ν. 3471/06, που αφορούν στην προστασία των προσωπικών δεδομένων στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών

“ **Η εισαγωγή του 112 από το Σεπτέμβριο του 1999 έχει συμπληρωματικό χαρακτήρα, δεδομένου ότι δεν υποκαθιστά αλλά λειτουργεί παράλληλα με τους εθνικούς αριθμούς κλήσης έκτακτης ανάγκης (100, 199, 166, 108)** ”

νωνιών, έχει θεσμικά εξασφαλιστεί ότι, για τις κλήσεις έκτακτης ανάγκης που απευθύνονται από οποιοδήποτε καλούντα σε κάθε υπηρεσία έκτακτης ανάγκης, είτε στον αριθμό 112 είτε στους γνωστούς εθνικούς αριθμούς κλήσης (100, 199, 166, 108), θα πρέπει να είναι δυνατή η διάθεση κάθε απαραίτητης πληροφορίας για τη θέση του καλούντα που κινδυνεύει άμεσα. Παράλληλα, έχει θεσμικά εξασφαλιστεί η εξουδετέρωση της δυνατότητας μη αναγραφής του αριθμού της καλούσας γραμμής για κλήσεις άμεσης επέμβασης, ώστε να δίνεται απάντηση σ' αυτές, ανεξάρτητα από τη συγκατάθεση του συνδρομητή ή του χρήστη.

Η θεσμικές αυτές διευκολύνσεις εξασφαλίζουν, σε μεγάλο βαθμό, την άμεση, ακριβή και αξιόπιστη κινητοποίηση των κρατικών υπηρεσιών σε ένα τόπο έκτακτης ανάγκης. Σκεφτείτε ένας συνάνθρωπός μας να βρίσκεται σε μια άγνωστη περιοχή, να έχει υποστεί ο ίδιος και η οικογένειά του ένα σοβαρό τροχαίο ατύχημα ή να έχει πέσει σε μια χαράδρα ή να θέλει να δώσει μια σημαντική πληροφορία για άλλους που κινδυνεύουν και καλώντας το 112 ή τους άλλους εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης να μην είναι δυνατή η προσφορά βοήθειας, λόγω αδυναμίας του γεωγραφικού εντοπισμού τους. Από την άλλη πλευρά σκεφτείτε κάποιους που σκόπιμα ή αστειεύομενοι μπλοκάρουν τη δυνατότητα αυτή και κάποιοι συνάνθρωποί μας να κινδυνεύουν πραγματικά με υπαιτιότητα ή όχι των καλούντων και η πολιτεία να αδυνατεί να τους εντοπίσει.

Η κλήση στο 112 είτε από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο, είτε από τηλεφωνικό θάλαμο ή κάθε υπαίθρια τηλεφωνική συσκευή που λειτουργεί με κερματοδέκτη ή καρτοδέκτη είναι χωρίς χρέωση, όπως δηλαδή συμβαίνει και με τους λοιπούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης.

Σε ότι αφορά το πρόβλημα της συνεννόησης του καλούντα με το προσωπικό των Υπηρεσιών Εκτάκτων Αναγκών που εκτελούν υπηρεσία στο καλούμενο Κέντρο Επιχειρήσεων, εφόσον αυτό δεν γνωρίζει κάποια από τις γλώσσες της Αγγλικής ή της Γαλλικής, το ρόλο του διαμεσολαβητή καλείται να διαδραματίσει ο ξενόγλωσσος υπάλληλος του Κέντρου Υποδοχής του 112 μέχρις ότου να επιλυθεί η έκτακτη ανάγκη.

Σε περιπτώσεις πολύ σοβαρών ή κρίσιμων περιστατικών, γεγονότων ή συμβάντων, όπως λ.χ. φυσικές καταστροφές ή τεχνολογικά ατυχήματα ή ακόμα και στη περίπτωση τρομοκρατικών επιθέσεων, υπάρχει η άμεση δυνατότητα να πολλαπλασιασθούν οι μονοψήφιος στη καθημερινότητα θέσεις των τηλεφωνητών του 112, προκειμένου να ικανοποιηθούν οι, ούτως ή άλλως σε τέτοιες καταστάσεις, αυξημένες ανάγκες επικοινωνίας του κοινού με τις υπηρεσίες του κράτους.

Βέβαια σε ένα ενδεχόμενο χειρίστης μορφής σεναρίου, ενδεχομένως να υπάρξουν και τα ανάλογα προβλήματα

“ **Η κλήση στο 112 είτε από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο, είτε από τηλεφωνικό θάλαμο ή κάθε υπαίθρια τηλεφωνική συσκευή που λειτουργεί με κερματοδέκτη ή καρτοδέκτη είναι χωρίς χρέωση** ”

είτε στο θέμα του εντοπισμού των καλούντων, είτε στον αριθμό των ξενόγλωσσων χειριστών των κέντρων επιχειρήσεων, είτε στο ίδιο καθεαυτό το θέμα της επικοινωνίας όπου τα δίκτυα μπορεί να έχουν υποστεί εκτεταμένη βλάβη ή καταστροφή ή προσωρινή υπερφόρτωση.

Σήμερα, από τη πλευρά του εθνικού φορέα διαχείρισης του 112, ιδίως σε ότι αφορά τον άμεσο εντοπισμό της θέσης ενός πολίτη που κινδυνεύει, γίνονται αρκετές προσπάθειες να «προτυποποιηθούν» οι τεχνολογικές λύσεις και διαδικασίες ούτως ώστε να μη χάνεται πολύτιμο χρόνος διάσωσης της ζωής.

Το γεγονός ότι ο αριθμός αυτός έχει εισαχθεί στο χώρο της ΕΕ από το 1991 δεν σημαίνει αυτόματα ότι είναι ευρέως γνωστός. Σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε φέτος σε ευρωπαϊκό επίπεδο βγήκαν αρκετά συμπεράσματα για τη γνώση και την αποδοχή του 112 από τους πολίτες της ΕΕ. Σύμφωνα με αυτή, μόνο το 24% γνωρίζουν ότι δύνανται να καλούν σε έκτακτη ανάγκη το 112 σε ολόκληρη την εδαφική επικράτεια της ΕΕ, καθώς επίσης και ότι μόνο το 30% θεωρεί ότι είναι επαρκώς ενημερωμένοι για την ύπαρξή του και τη λειτουργία του στις χώρες της ΕΕ αλλά και σε άλλες χώρες (λ.χ. Τουρκία, Ισραήλ κλπ). Εντυπωσιακό είναι το γεγονός ότι, τα ποσοστά γνώσης και εξοικείωσης με το 112 ποικίλουν μεταξύ των Κ-Μ σε μεγάλο βαθμό. Από το 3% της Ιταλίας μέχρι το 58% της Τσεχίας. Μάλιστα το ποσοστό των ερωτηθέντων που αναφέρονται στο 112 για έκτακτες ανάγκες μέσα σε κάθε Κ-Μ ποικίλει από το 1% στην Ελλάδα έως το 98% στη Σουηδία, στην οποία το 112 αποτελεί το μοναδικό αριθμό κλήσης. Το ενθαρρυντικό είναι ότι το 94% των πολιτών δήλωσε ως αναγκαία τη χρησιμότητα του 112 σε επίπεδο ΕΕ.

Σύμφωνα με τα εθνικά στατιστικά που δόθηκαν στις Ευρωπαϊκές Υπηρεσίες για την κατάρτιση της αντίστοιχης ευρωπαϊκής έκθεσης, το 112 καλούν μηνιαία περίπου 250.000 άνθρωποι, όταν τον αριθμό 100 της Άμεσης Δράσης καλούν μηνιαία 400.000 μόνο στο νομό Αττικής και τον αριθμό 199 του Πυροσβεστικού Σώματος καλούν μηνιαία περί του 72.000 στην ίδια γεωγραφική περιφέρεια. Από τις 400.000 κλήσεις στην Άμεση Δράση έχει διαπιστωθεί ότι το 15% αφορά λάθος κλήσεις για οποιοδήποτε λόγο. Για το χρόνο ανταπόκρισης στις κλήσεις των πολιτών, σε ότι αφορά το 112 η πλειονότητα των κλήσεων απαντήθηκε μέσα στα 9 πρώτα δευτερόλεπτα. Σε ότι αφορά το 100 το 86% των κλήσεων μέσα στα πρώτα 5 δευτερόλεπτα και το υπόλοιπο μέσα στα επόμενα 6-20 δευτερόλεπτα. Σε ότι αφορά το 199, λίγα δευτερόλεπτα από την κλήση.

Σε αντίθεση με την κλήση ή την αποστολή SMS στο 112, ο εντοπισμός του καλούντος σε οποιαδήποτε άλλο εθνικό αριθμό έκτακτης ανάγκης (100, 166, 199, 108) δεν είναι εκ των προτέρων δυνατός και κάθε τέτοια πε-

ρίπτωση απαιτεί εισαγγελική παρέμβαση για την άρση του απορρήτου. Αυτό είναι ένα σημαντικό πρόβλημα που αποδυναμώνει τις προσπάθειες των Αρχών Ασφάλειας για γρήγορη προσφορά βοήθειας και προστασίας σε κάποιον που κινδυνεύει άμεσα.

Από τεχνικής πλευράς, παρά το γεγονός ότι έχουν περάσει αρκετά χρόνια από την εισαγωγή του 112 στις απαραίτητες προδιαγραφές της Τεχνολογίας Επικοινωνιών και Πληροφορικής δεν σημαίνει αυτόματα ότι η τεχνολογία έχει αφομοιώσει πλήρως την εφαρμογή του. Άλλωστε οι εξελίξεις στην επικοινωνία είναι τόσο ραγδαίες που σε σύντομα χρονικά διαστήματα αναδύονται νέες λύσεις και εφαρμογές (φορητότητα, VoiP κλπ) που καθιστά απαραίτητη και τη θέσπιση νέας νομοθεσίας, καθώς και νέων τεχνολογικών εργαλείων ιδίως στο τομέα του γεωγραφικού εντοπισμού και την αναγνώριση της κλήσης.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, γίνονται αρκετές προσπάθειες σε διάφορους τομείς για την βελτίωση της τεχνολογίας των κλήσεων έκτακτης ανάγκης, όπως, λ.χ. Επικοινωνίες από πολίτες στις Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης - 112, Επικοινωνία μεταξύ Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης και διαεπιχειρησιακή ικανότητα, Συστήματα Έγκαιρης Προειδοποίησης προς τους πολίτες, Τροχαία Ασφάλεια – τηλεματική και ηλεκτρονική κλήση, προκειμένου να προωθηθεί η βασική «αρχή» ότι, σε περιπτώσεις καταστροφών, μεγάλων ατυχημάτων και κρίσιμων περιστατικών οι επικοινωνίες μεταξύ των πολιτών και Αρχών, καθώς και μεταξύ Υπηρεσιών Εκτάκτων Αναγκών, είναι ουσιώδους σημασίας για την αποτελεσματική διαχείριση και τη μείωση των συνεπειών σε όλο το φάσμα διαχείρισης της έκτακτης ανάγκης. Μάλιστα μια ενδιαφέρουσα προοπτική σχετίζεται με την τεχνολογία eCall, όπου σύμφωνα με τα σχέδια της ΕΕ, όλα τα καινούργια αυτοκίνητα από το 2010 και μετά θα έχουν μια ενσωματωμένη συσκευή στο αμάξωμα όπου σε περίπτωση ατυχήματος θα καλείται αυτόματα το 112. Μεταξύ των πρωταγωνιστών σε αυτή τη πρωτοβουλία ήταν και η χώρα μας με τα ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά τροχαίων ατυχημάτων σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Σήμερα, μέσα στην ΕΕ, υπάρχουν τουλάχιστον 60 αριθμοί κλήσης έκτακτης ανάγκης. Οι αριθμοί αυτοί μπορεί να είναι διαφορετικοί ανά υπηρεσία έκτακτης ανάγκης ή να τις καλύπτουν όλες. Στη κατηγοριοποίηση που προέβη φέτος η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναδείχθηκαν τριών (3) ειδών ομάδες Κ-Μ. Η πρώτη ομάδα αποτελείται από τα Κ-Μ που έχουν ως αποκλειστικό αριθμό έκτακτης ανάγκης το 112 (λ.χ. Σουηδία, Δανία, Κάτω Χώρες). Η δεύτερη ομάδα αποτελείται από τα Κ-Μ που έχουν το 112 και ένα ακόμη αριθμό έκτακτης ανάγκης (λ.χ. Ηνωμένο Βασίλειο, Κύπρος, Ιρλανδία). Η Τρίτη ομάδα αποτελείται από Κ-Μ που έχουν το 112 και ανεξάρτητους ανά υπηρεσία αριθμούς έκτακτης ανάγκης (λ.χ. Ελλάδα, Ιταλία, Ισπανία, Γαλλία κλπ).



Σε κάποια Κ-Μ στο πλαίσιο των μεταρρυθμίσεων που πραγματοποιούν σε ότι αφορά την πολιτική προστασία και το σύστημα διαχείρισης εκτάκτων αναγκών τους μελετούν ή προτίθενται να καταργήσουν τους υφιστάμενους εθνικούς αριθμούς και να καταφύγουν στη χρήση ενός αριθμού. Σε κάθε περίπτωση, η όλη φιλοσοφία των ευρωπαϊκών διεργασιών που σήμερα λαμβάνουν χώρα στα διάφορα φόρα, εδράζεται στην παραδοχή ότι, αντί της κατάρτισης των Ευρωπαίων πολιτών για το ποιους αριθμούς να καλέσουν όταν βρίσκονται αντι-

μέτωποι με μια έκτακτη ανάγκη, στο εσωτερικό ή στο εξωτερικό, έχει περισσότερο νόημα να έχουν έναν κοινό ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης -112- ο οποίος μπορεί εύκολα να παρέχει τη θέση του καλούντα και να έχει εκπαιδευμένους αυτούς που δέχονται την κλήση, ώστε να λαμβάνουν και να διαχειρίζονται κατάλληλα όλα τα είδη έκτακτων αναγκών καθώς επίσης και να είναι σε θέση να το κάνουν με έναν συμβατό και αποδοτικό τρόπο, ανεξάρτητα από τη γλώσσα με την οποία η κλήση κινδύνου τοποθετείται.

Δεν πρέπει να μας ξεφεύγει ότι η ΕΕ των 27 Κ-Μ με τα 495.000.000 κατοίκους και τα δεκάδες εκατομμύρια επισκεπτών της έχει γίνει ένας ενιαίος, ελεύθερος και πολυποίκιλος χώρος δραστηριοτήτων σε όλους τους τομείς, όπου η τυποποίηση ορισμένων βασικών παραμέτρων ποιοτικής και βιώσιμης ανάπτυξης και λειτουργίας είναι μια αδήριτη ανάγκη και όχι μια πολυτέλεια. Σύμφωνα μάλιστα με τις επίσημες στατιστικές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής καταγράφονται ετησίως περίπου 100.000.000 περιστατικά έκτακτης ανάγκης στην επικράτεια της ΕΕ που απαιτούν την άμεση αντίδραση για βοήθεια και προστασία από τις αρμόδιες εθνικές αρχές των Κ-Μ.

Η συμβολική διάσταση που δίνεται από τα Ευρωπαϊκά Όργανα για τον αριθμό 112, αποτυπώνεται ξεκάθαρα με τη φετινή ανακήρυξη από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο των Υπουργών της ΕΕ, ως «Ευρωπαϊκή ημέρα του 112», την 11 Φεβρουαρίου που σχηματίζει και τον αντίστοιχο αριθμό (11/2). Κάθε χρόνο, η ημέρα αυτή θα εορτάζεται σε ευρωπαϊκό επίπεδο με την οργάνωση δραστηριοτήτων ευαισθητοποίησης, ανταλλαγής πληροφοριών και δικτύωσης.

Θα πρέπει να επισημανθεί ότι ο αριθμός 112 και το Κέντρο Υποδοχής Κλήσεων δεν πρέπει να συγχέεται με τα κέντρα παροχής πληροφοριών ή υποδοχής αιτημάτων πολιτών. Είναι ένας αποκλειστικός αριθμός έκτακτης ανάγκης που θα πρέπει να χρησιμοποιείται με ιδιαίτερη φειδώ, δεδομένου ότι κάθε δευτερόλεπτο που χάνεται στην αναμονή μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα ένας συνάνθρωπός μας να κινδυνεύσει σοβαρά ή ακόμα και να χάσει τη ζωή του. Και δεν είναι λίγες οι φορές που συνάνθρωποί μας για διάφορους λόγους μπλόκαραν αυτή την εξαιρετική δυνατότητα και κάποιοι – ευτυχώς λίγοι - επεχείρησαν να κινητοποιήσουν άσκοπα τις Αρχές.]