

Γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα «Βελτίωση των μοντέλων “συμμετοχικής σύμπραξης δημόσιου-ιδιωτικού τομέα” κατά την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών για όλους στην ΕΕ των 27» (γνωμοδότηση πρωτοβουλίας)

(2011/C 48/13)

Εισηγητής: ο κ. **CAPPELLINI**

Στις 16 Ιουλίου 2009, η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή αποφάσισε βάσει του άρθρου 29(2) του Εσωτερικού της Κανονισμού να καταρτίσει γνωμοδότηση πρωτοβουλίας με θέμα:

«Βελτίωση των μοντέλων συμμετοχικής σύμπραξης δημόσιου-ιδιωτικού τομέα κατά την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών για όλους στην ΕΕ των 27»

Το ειδικευμένο τμήμα «Μεταφορές, ενέργεια, υποδομές, κοινωνία των πληροφοριών», στο οποίο ανατέθηκε η προετοιμασία των σχετικών εργασιών, υιοθέτησε τη γνωμοδότησή τους στις 6 Σεπτεμβρίου 2010,

Κατά την 465^η σύνοδο ολομέλειάς της, της 15ης και 16ης Σεπτεμβρίου 2010 (συνεδρίαση της 16ης Σεπτεμβρίου 2010), η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή ενέκρινε την ακόλουθη γνωμοδότηση με 102 ψήφους υπέρ, μία κατά και 5 αποχές.

1. Συμπεράσματα και συστάσεις

1.1 Η ΕΟΚΕ χαιρετίζει το ψηφιακό θεματολόγιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και τις προτάσεις της έκθεσης για την εσωτερική αγορά που αφορούν την επίτευξη διατηρήσιμων οικονομικών και κοινωνικών οφελών από μια ενιαία ψηφιακή αγορά και υπερταχείας πρόσβασης στο διαδίκτυο που θα φέρνει τις εφαρμογές στους πολίτες και τις ΜΜΕ των αγροτικών και απομακρυσμένων περιοχών. Επιπλέον, η ΕΟΚΕ συμφωνεί με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και την Επιτροπή των Περιφερειών πως απαιτούνται περισσότερες δραστηριότητες ελέγχου προκειμένου να διασφαλισθεί ότι όλοι θα απολαμβάνουν ενσύρματων και ασύρματων ευρυζωνικών υπηρεσιών έως το 2013. Απαιτούνται περισσότερες επενδύσεις σε όλα τα επίπεδα και θα πρέπει να εξετασθεί η δυνατότητα συμπράξεων δημόσιου-ιδιωτικού τομέα (ΣΔΙΤ) όσον αφορά τις αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές και την αναβάθμιση των δικτύων.

1.2 Η ΕΟΚΕ στηρίζει το κοινό πλαίσιο ευρωπαϊκών και εθνικών πολιτικών για την επίτευξη των στόχων της στρατηγικής «Ευρώπη 2020» και καλεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να συγκροτήσει ειδική συμβουλευτική ομάδα που θα συνδράμει τα κράτη μέλη, τις υποψήφιες χώρες και τους ενδιαφερόμενους ιδιωτικούς φορείς στην καλύτερη παρακολούθηση της ευρυζωνικής κάλυψης των αγροτικών και απομακρυσμένων περιοχών.

1.3 Οι ελλείψεις της αγοράς ως προς την παροχή οικονομικά προσιτών ευρυζωνικών δικτύων υψηλών ταχυτήτων σε απομακρυσμένες περιοχές είναι σημαντικές. Η Επιτροπή θα πρέπει ως εκ τούτου να προαγάγει ένα πλήρες φάσμα πολιτικών που θα διευκολύνουν την ανάπτυξη ανοικτών δικτύων με τις κρατικές και δημόσιες πρωτοβουλίες. Η ΕΕ οφείλει να αξιοποιήσει πλήρως την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα, με στόχο τη βελτίωση των τοπικών και περιφερειακών υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης, εκπαίδευσης, έκτακτης ανάγκης και κοινής ωφελείας, ασφαλείας καθώς και των κοινωνικών υπηρεσιών. Η υιοθέτηση των ΣΔΙΤ από όλες τις αρχές ενδέχεται να παράσχει στρατηγική στήριξη σε ΜΜΕ που ειδικεύονται σε δημόσιες

υπηρεσίες ΤΠΕ καθώς και στις δεξιότητες ΤΠΕ των νεαρών επιχειρηματιών.

1.4 Οι ιδιωτικές επενδύσεις και οι ΣΔΙΤ σε απομακρυσμένες, αγροτικές και χαμηλού εισοδήματος περιοχές θα πρέπει να προαχθούν μέσω των διαρθρωτικών ταμείων, από κοινού με τα μέσα της ΕΤΕπ και του ΕΤαΕ, προκειμένου να παράσχουν συνδέσεις με το διαδίκτυο σε εύλογη τιμή για ευάλωτες ομάδες πολιτών και ΜΜΕ. Ειδικά προγράμματα και μέτρα της Επιτροπής θα πρέπει να επικεντρωθούν στην προώθηση και τον πολλαπλασιασμό των τοπικών ΣΔΙΤ σε πιλοτικά διαπεριφερειακά και διασυνοριακά προγράμματα, ενώ θα πρέπει να προωθηθεί η ιδέα μιας «Ευρωπαϊκής ημέρας ηλεκτρονικών υπηρεσιών για όλους».

1.5 Η ΕΟΚΕ προσδίδει ιδιαίτερη σημασία στην οικοδόμηση ισχυρότερων συμπράξεων μεταξύ δημοσίων και ιδιωτικών παρόχων δημοσίων ηλεκτρονικών υπηρεσιών με στόχο την παροχή καλύτερων και αποτελεσματικότερων υπηρεσιών. Απαιτείται περισσότερη διαφάνεια και ενεργός συμμετοχή των πολιτών, χωρίς να χαθεί η κυριότητα των δημοσίων επενδύσεων σε υποδομές και η παρακολούθηση των επιδόσεων. Οι δημόσιες υπηρεσίες συχνά παρέχονται σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, όπου οι ΜΜΕ και οι ενώσεις τους μπορούν να συμμετάσχουν σε συμπράξεις με τον δημόσιο τομέα, είτε ως άμεσοι πάροχοι είτε ως κοινοπραξία, εάν απαιτούνται σημαντικοί χρηματοδοτικοί πόροι ή σφαιρικότερη εμπειρογνομosύνη. Αυτό συμβαίνει ήδη σε ορισμένες περιφέρειες της Γαλλίας (Auvergne), της Ιταλίας (Trentino A.A., Λομβαρδία) και άλλων κρατών μελών της ΕΕ.

1.6 Η πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας ασύρματες ευρυζωνικές υπηρεσίες σε εύλογες τιμές μπορεί να ενισχύσει την προσβασιμότητα και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τις αρχές και να βοηθήσει τις ΜΜΕ να γίνουν ανταγωνιστικότερες στην αγορά. Οι απομακρυσμένες περιφέρειες και κοινότητες θα ωφεληθούν περισσότερο από την πρόσβαση σε ταχύτερες ευρυζωνικές υπηρεσίες.

1.7 Η ΕΟΚΕ τονίζει την ανάγκη έκτακτων επενδύσεων για την ανάπτυξη της καθολικής και υψηλών ταχυτήτων πρόσβασης σε σταθερές και κινητές ευρυζωνικές υπηρεσίες για όλους τους πολίτες και καταναλωτές. Ένα πιο υποστηρικτικό πλαίσιο κρατικών ενισχύσεων σε επίπεδο ΕΕ που θα συνάδει με τις διατάξεις της ΕΕ περί ανταγωνισμού θα βοηθήσει προς τούτο. Το ίδιο θα κάνει και η βελτίωση του συντονισμού μεταξύ των διαφορετικών πολιτικών και προγραμμάτων της ΕΕ, προκειμένου η επιλογή του καταναλωτή να συμβάλει στην επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί όσον αφορά την πρόσβαση όλων των πολιτών από κάθε περιοχή σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

1.8 Η ΕΟΚΕ συμφωνεί ότι, μέχρι το 2013, κάθε νοικοκυριό θα πρέπει να έχει πρόσβαση στο ευρυζωνικό διαδίκτυο σε ανταγωνιστικές τιμές. Πρέπει να προωθηθεί το ψηφιακό μέρισμα και να χρησιμοποιηθεί για τη βελτίωση της κάλυψης και της ποιότητας των κινητών ευρυζωνικών υπηρεσιών. Τα κράτη μέλη πρέπει να επικαιροποιήσουν τους εθνικούς τους στόχους για τις ευρυζωνικές και υψηλών ταχυτήτων υπηρεσίες ούτως ώστε να ενθαρρυνθούν οι περιφερειακές αρχές και ο ιδιωτικός τομέας να στηρίξουν κατά τρόπο συνεκτικό μια ευρωπαϊκή στρατηγική ευρυζωνικότητας υψηλών ταχυτήτων. Ειδικότερα, οι περιφερειακές αρχές, η ΕΕ και/ή τα εθνικά συμβουλευτικά όργανα, οι ΜΜΕ, οι οργανώσεις και οι λοιποί ιδιωτικοί φορείς θα πρέπει να συμμετέχουν ήδη από την απαρχή της πρωτοβουλίας «Το μέλλον του διαδικτύου» της Επιτροπής.

1.9 Η ΕΟΚΕ στηρίζει λύσεις ΣΔΙΤ με πρότυπα χρηματοδότησης που μπορούν να παράσχουν οικονομικές και έγκαιρες ευρυζωνικές υπηρεσίες στους πολίτες σε αγροτικές και διασποριακές περιοχές. Προς τούτο η ΕΟΚΕ υπογραμμίζει πως οι ψηφιακές δεξιότητες, ιδίως για τις ΜΜΕ και τους νέους επιχειρηματίες σε αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές, είναι καίριας σημασίας για μια ψηφιακή κοινωνία χωρίς αποκλεισμούς, ιδιαίτερα όταν η πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημιουργεί ένα ψηφιακό χάσμα για τους ηλικιωμένους, τις μη προνομιούχες ομάδες και τα άτομα χαμηλού εισοδήματος. Επίσης, θα πρέπει να αντιμετωπιστούν τα υφιστάμενα προβλήματα πρόσβασης.

1.10 Τα θεσμικά όργανα της ΕΕ οφείλουν να αξιοποιήσουν πλήρως την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα, ούτως ώστε να συμβάλουν στη βελτίωση των τοπικών και περιφερειακών υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης, εκπαίδευσης, έκτακτης και κοινής ωφέλειας, ασφαλείας και των κοινωνικών υπηρεσιών.

2. Ιστορικό/Γενικό πλαίσιο αναφοράς

2.1 Το διαδίκτυο έχει καταστεί μια εκ των σημαντικότερων στρατηγικά υποδομών του 21^{ου} αιώνα και αποτελεί κεντρική υποχρέωση για την εφαρμογή των καθολικών υπηρεσιών της ΕΕ που προβλέπει η Συνθήκη της Λισαβώνας. Εντούτοις, η κατάσταση στις αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές ελάχιστα έχει βελτιωθεί και δεν μπορούμε ουσιαστικά να μιλάμε για ευρωπαϊκή αγορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών⁽¹⁾. Εφόσον ο ιδιωτικός τομέας δεν φαίνεται να ενδιαφέρεται να καλύψει τη ζήτηση για υπηρεσίες και καθώς οι κυβερνήσεις από μόνες τους δεν είναι σε θέση να ανταποκριθούν

σε αυτήν την πρόκληση, μια ενδεδειγμένη λύση θα ήταν η συμμετοχή αμφοτέρων των μερών (δημόσιου και ιδιωτικού τομέα) στον επιμερισμό των οφελών και των κινδύνων μέσω ΣΔΙΤ σε αυτόν τον τομέα. Η ενεργός συμμετοχή και ο ρόλος της οργανωμένης κοινωνίας των πολιτών στις ΣΔΙΤ ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών θα μπορούσε να συμβάλει καθοριστικά στις διεργασίες αυτές.

2.2 Η παρούσα γνωμοδότηση πρωτοβουλίας αποσκοπεί στη διερεύνηση του ζητήματος και στην προβολή του διαλόγου με θέμα τον εντοπισμό βιώσιμων λύσεων για την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών παντού και για όλους στην Ευρώπη, κυρίως δε στις λιγότερο προσβάσιμες περιοχές και για τις πιο ευπαθείς ομάδες.

2.3 Σε αυτό το πλαίσιο, οι γενικοί στόχοι της παρούσας γνωμοδότησης είναι οι εξής:

— να αναλύσει, με τη συνδρομή της ΕΟΚΕ και οργανώσεων ιδιωτικών και δημοσίων συμφερόντων, τρόπους υιοθέτησης των ΣΔΙΤ για την προώθηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών για όλους, είτε είναι άτομα, είτε επιχειρήσεις ή περιφερειακές/τοπικές αρχές·

— να αναδείξει τη δυναμική ευρύτερης κοινωνικής ένταξης των ευπαθών ομάδων και οικονομικής ένταξης των απόμακρων περιοχών μέσω της βιώσιμης και αποτελεσματικής εφαρμογής των ΣΔΙΤ για την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Ευρώπη⁽²⁾·

— να συνδράμει τα θεσμικά όργανα και τους φορείς χάραξης πολιτικής της ΕΕ, καθώς και ενδιαφερόμενους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς που επιθυμούν να συμμετέχουν σε ΣΔΙΤ στον τομέα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μέσω του εντοπισμού προβλημάτων και πιθανών λύσεων, διεξάγοντας εκτιμήσεις αντικτύπου της ζήτησης και προσφοράς ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε σχέση με τις ανάγκες της κοινωνίας των πολιτών, διερευνώντας τις σχετικές απαιτήσεις απασχόλησης και δεξιοτήτων, καθώς και τις βέλτιστες πρακτικές πολιτικών και προγραμμάτων σε επίπεδο ΕΕ που θα μπορούσαν να μεταφερθούν σε εθνικό/περιφερειακό επίπεδο.

2.4 Οι ΤΠΕ επηρεάζουν τις περισσότερες πτυχές της κοινωνίας μας. Καθώς τα όρια μεταξύ τηλεφωνίας, διαδικτύου, τηλεοπτικής μετάδοσης, κινητής τηλεφωνίας και λοιπών υπηρεσιών επικοινωνίας γίνονται δυσδιάκριτα, εξίσου δυσδιάκριτος γίνεται και ο διαχωρισμός μεταξύ βιομηχανικού και δημόσιου τομέα και μεταξύ πολιτικής της ΕΕ και των κρατών μελών. Στην πράξη, οι εθνικές και περιφερειακές πολιτικές δεν κατάφεραν να παράσχουν κατά τρόπο αποτελεσματικό πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες για όλους.

⁽²⁾ Το κύριο πρόβλημα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην ΕΕ είναι ότι δεν υφίσταται κοινός ορισμός του όρου. Συνήθως, ως ηλεκτρονικές υπηρεσίες νοούνται με τη στενότερη έννοια οι ΤΠΕ που περιλαμβάνουν υπηρεσίες όπως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η ηλεκτρονική επιχειρηματικότητα, η ηλεκτρονική υγεία, οι πληροφορίες του δημόσιου τομέα, η ηλεκτρονική μάθηση, η ηλεκτρονική ένταξη και οι ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις.

⁽¹⁾ COM(2009)479 τελικό, «Σύμπραξη δημόσιου-ιδιωτικού τομέα για το Μελλοντικό Ίντερνετ (διαδίκτυο)».

2.5 Σε αυτό το πλαίσιο, η Neelie Kroes, η νέα Επίτροπος για το ψηφιακό θεματολόγιο, έθεσε προς συζήτηση το ζήτημα της διεξαγωγής δημόσιων διαβουλεύσεων προκειμένου «να ελέγξουμε εάν χρειάζεται επικαιροποίηση των κανόνων προκειμένου να διασφαλισθεί ότι όλοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις της ΕΕ έχουν πρόσβαση σε ζωτικές υπηρεσίες επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένου του διαδικτύου υψηλών ταχυτήτων. Πρέπει να διασφαλίσουμε πως κανείς δε θα αποκλεισθεί από την ψηφιακή κοινωνία.» Επιπλέον, η πρόσφατη ανακοίνωση «Ευρώπη 2020» επιβεβαιώνει τον στόχο για παροχή διατηρήσιμων οικονομικών και κοινωνικών οφελών από μια ενιαία ψηφιακή αγορά βασισμένη στην ταχεία και υπερταχεία πρόσβαση στο διαδίκτυο και σε διαλειτουργικές εφαρμογές, με ευρυζωνική πρόσβαση για όλους μέχρι το 2013.

2.6 Η στρατηγική της Λισσαβόνας είχε ήδη αναγνωρίσει το γεγονός ότι χρειαζόμαστε πρόσβαση σε σύγχρονες ψηφιακές υποδομές (π.χ. διαδίκτυο, GPS) και στις αποκαλούμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Κατά συνέπεια, ο εκσυγχρονισμός των δημόσιων υπηρεσιών θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- την παροχή καλύτερης ποιότητας και ασφαλέστερων υπηρεσιών προς το κοινό·
- την ανταπόκριση στα αιτήματα των επιχειρήσεων, ιδίως των ΜΜΕ, για λιγότερη γραφειοκρατία και περισσότερη αποτελεσματικότητα·
- τη διασφάλιση της διασυννοριακής συνέχειας των υπηρεσιών κοινής ωφελείας (συμπεριλαμβανομένης της πολιτικής προστασίας) που είναι καίρια για τη διατήρηση της κινητικότητας στην Ευρώπη και της κοινωνικής συνοχής στα κράτη μέλη.

2.7 Το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο της ΕΕ (δυνάμει της οδηγίας καθολικής υπηρεσίας⁽³⁾ του 2002) απαιτεί από τα κράτη μέλη να διασφαλίζουν πως όλοι οι πολίτες μπορούν να συνδεθούν στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο σε σταθερή τοποθεσία και να έχουν πρόσβαση σε δημόσιες τηλεφωνικές υπηρεσίες επικοινωνιών φωνής και δεδομένων με λειτουργική πρόσβαση στο διαδίκτυο. Οι καταναλωτές θα πρέπει επίσης να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου και καταλόγους συνδρομητών, σε δημόσιους τηλεφωνικούς θαλάμους και σε ειδικά μέτρα για τα άτομα με αναπηρίες.

2.8 Επιπλέον, πρόσφατη ανακοίνωση της Επιτροπής χαρακτήρισε τις ΣΔΙΤ ως μία από τις δυνατές επιλογές όσον αφορά την «επιτάχυνση» της χρήσης του διαδικτύου και της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες της ΕΕ. Οι ΣΔΙΤ συχνά θεωρούνται ένας τρόπος να δοθεί η δυνατότητα στους πολίτες της Ευρώπης να αξιοποιήσουν καλύτερα τις ήδη γνωστές και τις αναδυόμενες τεχνολογίες με μια πιο ολιστική προσέγγιση. Επιπλέον, οι ΣΔΙΤ θα μπορούσαν να συμβάλουν στον εντοπισμό των φραγμών που δημιουργούνται από μη τεχνικά ζητήματα και να υποκινήσουν μια στρατηγική αντιμετώπισης τους⁽⁴⁾. Ο όρος ΣΔΙΤ καλύπτει ευρύ φάσμα

καταστάσεων και ως εκ τούτου υπάρχουν διάφοροι ορισμοί στη βιβλιογραφία, όπως αυτός των Κατευθύνσεων του ΟΗΕ⁽⁵⁾ και αυτός της ΕΤΕπ.

2.9 Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει πραγματοποιήσει σειρά δημοσίων διαβουλεύσεων, με τη συμμετοχή της ΕΟΚΕ, για θέματα όπως:

- Δίκτυα πρόσβασης νέας γενιάς (NGA)·
- Μετάπλαση του ψηφιακού μερίσματος σε κοινωνικά οφέλη και οικονομική μεγέθυνση στην Ευρώπη·
- Αρχές καθολικής υπηρεσίας στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες

2.10 Η ανακοίνωση της Επιτροπής COM (2009) 479 τελικό, με θέμα «Σύμπραξη δημόσιου-ιδιωτικού τομέα σχετικά με το Μελλοντικό Ίντερνετ (Διαδίκτυο)» έχει στόχο να διαμορφώσει το πλαίσιο για την προετοιμασία της «έξυπνης» κοινωνίας και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας του ευρωπαϊκού κλάδου ΤΠΕ. Η προετοιμασία μιας πρωτοβουλίας ΣΔΙΤ για το διαδίκτυο του μέλλοντος, η οποία ενθαρρύνεται από ορισμένα κράτη μέλη και παράγοντες της αγοράς, θα χρειασθεί μεγαλύτερη συμμετοχή της κοινωνίας των πολιτών και των περιφερειακών αρχών.

3. Γενικές παρατηρήσεις: ΣΔΙΤ και ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών

3.1 Όπως στην κοινωνία μας είναι εγγυημένη η παροχή και η πρόσβαση σε τροφή, νερό, εκπαίδευση, υπηρεσίες υγείας, κινητικότητα και δημόσιες αρχές, πλέον πρέπει να εντοπίσουμε και να υιοθετήσουμε τις βιωσιμότερες λύσεις και τις αποτελεσματικότερες πολιτικές για τη διασφάλιση της ίσης μεταχείρισης για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της ΕΕ στην κοινωνία των πληροφοριών, ιδίως δε στις αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές της ΕΕ.

3.2 Μέχρι στιγμής, όμως, αυτό δεν έχει συμβεί σε όλη την ΕΕ και εξακολουθούν να υπάρχουν γεωγραφικές περιοχές και κοινωνικές ομάδες που απειλούνται με «ψηφιακό αποκλεισμό». Ο ψηφιακός αποκλεισμός θα μπορούσε να σχετίζεται με δημογραφικούς παράγοντες (ηλικία, φύλο, τύπος νοικοκυριού, κλπ.), κοινωνικοοικονομικούς παράγοντες (εκπαίδευση, απασχόληση, κοινωνική θέση, εισόδημα, κλπ.) ή γεωγραφικούς παράγοντες (στεγάση, τοποθεσία, ιδιαίτερα περιφερειακά ή τοπικά χαρακτηριστικά, γεωπολιτικοί παράγοντες κλπ.). Τα αίτια της δυσλειτουργίας της αγοράς ηλεκτρονικών υπηρεσιών διαφέρουν ανά περίπτωση και ενδέχεται να περιλαμβάνουν τη μη ευνοϊκή τοποθεσία, τη χαμηλή πληθυσμιακή πυκνότητα, την υψηλή φορολογία ή όλα τα ανωτέρω. Καθότι η ζήτηση και οι συναλλαγές είναι ανεπαρκείς σε αυτές τις περιοχές, οι ιδιωτικοί φορείς εκμετάλλευσης συχνά αποφασίζουν να μην επενδύσουν.

⁽³⁾ ΕΕ L 108, 24.4.2002, σ. 51-77.

⁽⁴⁾ Λευκή Βίβλος για το μελλοντικό ίντερνετ, ορισμός των ΣΔΙΤ, Ιανουάριος 2010.

⁽⁵⁾ Guide book on promoting good governance in Public-Private Partnership (Οδηγός για την προώθηση της ορθής διακυβέρνησης στις συμπράξεις δημόσιου-ιδιωτικού τομέα) – Ηνωμένα Έθνη, Νέα Υόρκη και Γενεύη, 2008.

3.3 Εντούτοις, το επίκεντρο δεν θα πρέπει να είναι αποκλειστικά ο γεωγραφικός αποκλεισμός, αλλά και ο κοινωνικός αποκλεισμός που συνοδεύει την έλλειψη αγοραστικής δύναμης ή τις περιορισμένες δεξιότητες ορισμένων ομάδων χρηστών⁽⁶⁾. Κατά συνέπεια, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να διευρυνθούν ώστε να διασφαλισθεί η πρόσβαση για όλους τους χρήστες, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική, οικονομική ή κοινωνική τους κατάσταση.

3.4 Για την επίτευξη των επιθυμητών αποτελεσμάτων, χρειάζονται έκτακτες πολιτικές προσπάθειες και μέτρα για τις ευπαθείς ομάδες και ιδίως τις μη αστικές περιοχές.

3.5 Η ΕΟΚΕ έχει αφιερώσει αρκετές γνωμοδοτήσεις και βασικές συστάσεις σε διάφορα θέματα που αφορούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τη διαλειτουργικότητά τους και τις υποδομές ΕΤΠ⁽⁷⁾.

3.6 Η ΕΟΚΕ φρονεί πως οι ΣΔΙΤ μπορούν να αποτελέσουν μέσο ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην ΕΕ, τομέας πολλά υποσχόμενος με καιρία πεδία εφαρμογής.

3.7 Η ανάλυση έχει αναδείξει ως βασικά επιχειρήματα υπέρ μιας τέτοιας προσέγγισης, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- βελτίωση της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς ευπαθείς ομάδες·
- βελτίωση της σχέσης κόστους-αποτελεσματικότητας, με αξιοποίηση της καινοτομίας, της εμπειρίας και της ευελιξίας του ιδιωτικού τομέα·
- αύξηση των επενδύσεων σε δημόσιες υποδομές για την επέκταση της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών·
- διατηρησιμότητα της αυξημένης ευελιξίας και πρόσβασης των ιδιωτικών εταίρων σε πόρους·
- βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων δαπανών·
- αύξηση της αποτελεσματικότητας και σύγκλιση των υπηρεσιών κοινής ωφελείας.

⁽⁶⁾ EE C 139, 11.5.2001, σ. 15. EE C 123, 25.4.2001, σ. 53. EE C 108, 30.4.2004, σ. 86.

⁽⁷⁾ EE C 77, 31.3.2009, σ. 60. EE C 175, 28.7.2009, σ. 92. EE C 175, 28.7.2009, σ. 8. EE C 317, 23.12.2009, σ. 84. EE C 218, 11.9.2009, σ. 36. EE C 224, 30.8.2008, σ. 50. Γνωμοδότηση της ΕΟΚΕ με θέμα «Μετάπλαση του ψηφιακού μερίσματος σε κοινωνικά οφέλη και οικονομική μεγέθυνση», της κ. Darmanin (TEN/417).

3.8 Επιπλέον, οι επενδύσεις σε επείγοντα έργα υποδομών αποτελούν σημαντικό μέσο διατήρησης της οικονομικής δραστηριότητας, ιδίως κατά την περίοδο της κρίσης, και μπορούν να συμβάλουν στη στήριξη της ταχείας επιστροφής σε μακρόχρονη οικονομική ανάπτυξη. Σε αυτό το πλαίσιο, οι ΣΔΙΤ θα μπορούσαν να παρέχουν αποτελεσματικούς τρόπους παροχής έργων υποδομής, υπηρεσιών κοινής ωφελείας και υπηρεσιών υποστήριξης επιχειρήσεων που θα εγγυώνται την τοπική ανάπτυξη και την οικονομική ανάκαμψη σε ορισμένες περιφέρειες της ΕΕ⁽⁸⁾.

3.9 Οι ΣΔΙΤ στον τομέα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ενέχουν ωστόσο και κινδύνους. Ένας εξ αυτών είναι ο κίνδυνος μη κάλυψης απομακρυσμένων περιοχών, καθώς αυτό συνεπάγεται συχνά ζημιές για τον ιδιώτη πάροχο υπηρεσιών. Ως εκ τούτου, όλες οι ΣΔΙΤ πρέπει να προβλέπουν την υποχρέωση παροχής αυτών των υπηρεσιών και στις απομακρυσμένες περιοχές

4. Κρίσιμα ζητήματα κατά την εφαρμογή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

4.1 Στην παρούσα γνωμοδότηση εξετάζουμε επίσης το ζήτημα της ανάπτυξης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, δηλαδή της διάδοσης των υποδομών και της παροχής ισότιμης πρόσβασης σε αυτές σε ολόκληρη την ΕΕ. Αυτό περιλαμβάνει είτε τη δημιουργία μιας νέας «έξυπνης» υποδομής, όπου απαιτείται, είτε τη βελτίωση της υφιστάμενης. Το εν λόγω ζήτημα θέτει ορισμένα κρίσιμα σημεία, σχετικά με τα εξής:

- **Αποδοτικότητα.** Η ύπαρξη και μόνο μιας υποδομής δεν εγγυάται πάντοτε ότι λειτουργεί αποδοτικά ή ότι είναι εξίσου προσβάσιμη για όλες τις κοινωνικές ομάδες που αφορά. Το πιο πρόσφατο παράδειγμα προέρχεται από έρευνα του Ευρωβαρόμετρου σχετικά με τη γνώση του αριθμού έκτακτης ανάγκης 112. Μολονότι η υπηρεσία ήδη υπάρχει και λειτουργεί σε είκοσι χώρες της ΕΕ, το ποσοστό των ατόμων που τη γνωρίζουν είναι πολύ χαμηλό, μόλις το 32 % των ερωτηθέντων⁽⁹⁾. Βελτιώσεις μπορούν να σημειωθούν με την καλύτερη ενημέρωση και συμμετοχή του κοινού και με την καλύτερη εφαρμογή των τεχνολογιών ηλεκτρονικής μάθησης.
- **Αγροτικές περιοχές.** Εξακολουθούν να υφίστανται διαφορές εντός της ΕΕ ως προς την πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες⁽¹⁰⁾. Οι αγροτικές περιοχές ακόμη πάσχουν από ελλιπή πρόσβαση σε ΤΠΕ, με το 23 % των κατοίκων αυτών των περιοχών να μη διαθέτει πρόσβαση σε σταθερά ευρυζωνικά δίκτυα⁽¹¹⁾.

⁽⁸⁾ COM(2009) 615 τελικό, Κινητοποίηση των ιδιωτικών και δημόσιων επενδύσεων για την ανάκαμψη και τη μακροπρόθεσμη διαρθρωτική αλλαγή: ανάπτυξη συμπράξεων δημόσιου και ιδιωτικού τομέα.

⁽⁹⁾ Έκτακτο Ευρωβαρόμετρο 285 – Ο ευρωπαϊκός αριθμός έκτακτης ανάγκης 112, Αναλυτική έκθεση, κύμα 3, Φεβρουάριος 2010.

⁽¹⁰⁾ Τηλεπικοινωνίες: διαβούλευση για την μελλοντική καθολική υπηρεσία στην ψηφιακή εποχή, IP/10/218, Βρυξέλλες, 2 Μαρτίου 2010 (http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecom/consult/universal_service2010/index_en.htm).

⁽¹¹⁾ COM (2009) 103 τελικό: Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο - Βελτίωση της πρόσβασης των αγροτικών περιοχών στις σύγχρονες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ).

4.2 Σε μια προσέγγιση που θα βασίζεται πραγματικά στην «ανοικτή αγορά», οι ΣΔΙΤ θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν εξ αρχής με την αποτελεσματική συμμετοχή σε όλα τα επίπεδα των κοινοτικών/εθνικών/περιφερειακών αρχών, των κοινωνικών εταίρων, των παραγόντων της οργανωμένης κοινωνίας των πολιτών, των οργανώσεων ΜΜΕ, των ενώσεων καταναλωτών και των ευρύτερων ενδιαφερομένων μερών (φορείς εκμετάλλευσης, πωλητές, πάροχοι υπηρεσιών πληροφορικής, κάθετες αγορές και αγορές εφαρμογών, κλπ.).

4.3 Ενδειγμένη λύση ως εκκίνηση θα ήταν τα υπάρχοντα Διαρθρωτικά ταμεία, η ΕΤΕπ και το ΕΤαΕ και ορισμένα προγράμματα όπως οι μηχανισμοί του προγράμματος πλαισίου στα μελλοντικά προγράμματα εργασίας ΤΠΕ (για το διάστημα 2011-2013), με προϋπολογισμό ύψους περίπου 300 εκατομμυρίων ευρώ.

4.4 Σε αυτό το πλαίσιο, οι ΣΔΙΤ μπορούν να αξιοποιήσουν το έργο των πέντε Ευρωπαϊκών Τεχνολογικών Πλατφορμών (ΕΤΠ) με τον ωφέλιμο συνδυασμό των προσπαθειών σε θέματα διαδικτύου και της αντίστοιχης στρατηγικής έρευνας. Ουσιαστικό χαρακτηριστικό μιας τέτοιας ΣΔΙΤ θα ήταν η ανάπτυξη ανοικτών, τυποποιημένων, διατομεακών πλατφορμών υπηρεσιών.

4.5 Από την οπτική της ευρωπαϊκής πολιτικής, τομείς όπως η υγειονομική περίθαλψη, η κινητικότητα, το περιβάλλον και η διαχείριση ενέργειας είναι οι πλέον πιθανοί να ωφεληθούν από καινοτόμες «έξυπνες» υποδομές που θα βασίζονται στο διαδίκτυο, γεγονός που θα ευνοήσει την ταχεία αποδοχή και υιοθέτηση των υπηρεσιών από εκατομμύρια χρήστες και καταναλωτές.

Βρυξέλλες, 16 Σεπτεμβρίου 2010.

Ο Πρόεδρος
της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής
Mario SEPI
