

Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee arvamus teemal „Sotsiaalõiguste samba parem rakendamine ja esmatähtsate teenuste edendamine“

(omalgatuslik arvamus)

(2019/C 282/02)

Raportöör: **Raymond HENCKS**

Kaasraportöör: **Krzysztof BALON**

Täiskogu otsus	24.1.2019
Õiguslik alus	kodukorra artikli 32 lõige 2 omalgatuslik arvamus
Vastutav sektsioon	transport, energeetika, infrastruktuur ja infoühiskond
Vastuvõtmine sektsioonis	22.5.2019
Vastuvõtmine täiskogus	19.6.2019
Täiskogu istungjärk nr	544
Hääletuse tulemus (poolt/vastu/erapooletuid)	128/3/6

1. Järeldused ja soovitused

Järeldused

1.1. Euroopa sotsiaalõiguste samba 20. põhimõttes sätestatakse liidus mõiste „esmatähtsad teenused“, mis sellisena puudub aluslepingutes, kuid millega nähakse ette järgmine: „Igaühel on õigus saada juurdepääs kvaliteetsetele esmatähtsatele teenustele, sealhulgas vesi, kanalisatsioon, energia, transport, finantsteenused ja digitaalne kommunikatsioon. Toetatakse sellistele teenustele juurdepääsu nende inimeste puhul, kes seda vajavad“.

1.2. Arvestades näiteid teenustest, mida peetakse 20. põhimõtte kohaselt esmatähtsaks, leiab komitee, et tegemist on üldist majandushuvi pakkuvate teenustega, mis on juba hõlmatud ELi õigusega, täpsemalt Euroopa Liidu toimimise lepingule lisatud protokolliga nr 26 üldhuviteenuste kohta, mille tõlgendavad sätted lähevad kaugemale lihtsalt kvaliteetse juurdepääsu tagamisest, ent osa neist teenustest on liikmesriikides – väga erineval määral – ebapiisavalt reguleeritud ja rakendatud.

1.3. Seepärast pooldab komitee seda, et Euroopa sotsiaalõiguste samba 20. põhimõttes kinnitatakse õigust pääseda juurde esmatähtsatele teenustele/üldist majandushuvi pakkuvatele teenustele, mis on sotsiaalse õigluse oluline element ja mille alus on kasutajate võrdse kohtlemise põhimõte, mis keelab igasuguse diskrimineerimise või tõrjumise, ning põhimõte, et üldine juurdepääs peaks olema taskukohane ja kvaliteetne.

Soovitused

Juurdepääsuõigus

1.4. Selleks et väljakuulutatud põhimõtet „Igaühel on õigus saada juurdepääs kvaliteetsetele esmatähtsatele teenustele“ tulemuslikult rakendada, peavad sellele järgnema konkreetsed meetmed kestliku arengu ja sotsiaalse ühtekuuluvuse raamistikus ning samal ajal on vaja, et

- see oleks tagatud seadusandlike või regulatiivsätetega, millega selgitatakse põhimõtet ja määratakse kindlaks selle rakendamise tingimused igas valdkonnas;
- oleksid määratud kindlaks hüvitised, mida inimesed võivad rikkumise korral taotleda;
- selle kohta võib esitada nõudeid, kaebusi või algatada kohtumenetluse.

Üldine juurdepääs

1.5. Komitee kutsub üles selgitama mõistet „üldine juurdepääs üldist majandushuvi pakkuvatele teenustele“ ja võtma kasutusele seadusandlikud meetmed, millega kohustatakse liikmesriike kehtestama näitajad, et määrata iga üldist majandushuvi pakkuva teenuse puhul kindlaks üldise juurdepääsu laad (teenuse juurdepääsupunktide tihedus, maksimaalne kaugus juurdepääsupunktist, teenuse korrapärasus jne), vältimaks olukorda, kus eelkõige linnalähedastes, maa- või hõredalt asustatud piirkondades loobutakse kasutajate jaoks oluliste üldhuviteenuste (nt ühistransporditeenused, postkontorid, pangakontorid) pakkumisest või ei pakuta neid piisaval määral, või tagamaks siiski sellise olukorra tekkimisel samaväärsed alternatiivsed lahendused.

Universaalteenus

1.6. Elektri-, elektroonilise side, posti- ja pangateenuste valdkonnas kehtestatud universaalteenus ei ole samastatav üldise juurdepääsuga, sest sellega tagatakse vaid piiratud juurdepääs põhiteenustele. Eelkõige kehtib see elektroonilise side teenuste kohta, mille universaalteenuse hulka kuuluvatest teenustest on tehnoloogiline areng enamjaolt mööda läinud, need ei ole enam turul pakutavate nüüdisaegsete sidevahenditega vastavuses ja laiendavad üksnes digilõhet suurtest linnakeskustest kaugel asuvates piirkondades.

1.7. Komitee kutsub seetõttu üles kohandama universaalteenust, tagama tiptasemel teenused ja täieliku territoriaalse katvuse kõigi võrgusektorite puhul üldiselt ja konkreetselt elektroonilise side puhul.

Taskukohasus

1.8. Arvestades, et üha enam tagatakse vastuvõetava hinnaga juurdepääs mitte n-ö mõistliku sotsiaaltariifiga, vaid sotsiaalabina ainult kõige vaesematele inimestele, ning et üldist majandushuvi pakkuvatele teenustele juurdepääsul ei kohta tõsiseid majanduslikke raskusi mitte ainult kõige vaesemad, kordab komitee oma üleskutset kehtestada vastuvõetav hind, määrares kindlaks esmatähtsaks peetavate teenuste korvi. Iga sinna kuuluva teenuse puhul määratakse kindlaks leibkonna jaoks vastuvõetav proportsionaalne osa miinimumpalgast/miinimumsissetulekust, mille ületamisel on hinnad liiga kõrged ja vajavad regulatiivseid meetmeid või peavad andma õiguse riigilt abi saada.

Teenuse kvaliteet

1.9. Arvestades, et teatud liikmesriikides on üldist majandushuvi pakkuvate teenuste kvaliteedis puudusi (hilinemine ja väljumiste tühistamine ühistranspordis, elektroonilise side puudulik või ebapiisav territoriaalne katvus jne), kutsub komitee liikmesriike üles kehtestama üldist majandushuvi pakkuvate teenuste puhul rahulolunäitajad, nagu kiirus, täpsus, usaldusväarsus, mugavus, kättesaadavus, teenuseosutajate pädevus ja abivalmidus, samuti muud aspektid, näiteks keskkond, töötingimused ja tarbijakaitses.

1.10. Mis puudutab Euroopa õigusaktidega ette nähtud hüvitist puuduliku kvaliteedi korral (rongide või lennukite hilinemine või reisirahade tühistamine, postisaadetiste kaotsimine või kahjustused), jääb komiteele vägisi mulje, et mõni teenuseosutaja eelistab pigem maksta (tagasihoidlikku) hüvitist kui investeerida kvaliteeti. Seepärast kutsub komitee üles kehtivad hüvitiste määrad läbi vaatama ja võtma kõigi üldist majandushuvi pakkuvate teenuste puhul avaliku teenindamise kohustuste või universaalteenuste täitmata jätmise korral üldiselt kasutusele asjakohased hüvitised.

Hindamine

1.11. Kvaliteetse juurdepääsu tagamiseks on hädavajalik arendada nende teenuste toimimise hindamise dünaamikat. Selleks kutsub komitee otsuseid tegevaid institutsioone üles kõigepealt selgelt määratlema kõigi (nii majanduslike kui ka mittemajanduslike) üldhuviteenuste mõiste ning määrama kindlaks nende eesmärgid ja ülesanded.

1.12. Seepärast soovib komitee tungivalt korraldada liikmesriikides riigi, piirkonna või kohalikul tasandil üldhuviteenuste hindamise, mis peaks olema sõltumatu, pluralistlik, eri vaatepunkte arvestav, hõlmama majanduslikke, sotsiaalseid ja keskkonnaaspekte ning põhinema kriteeriumide kogumil ja mis viidaks läbi kõigi sidusrühmadega konsulteerides Euroopa tasandil ühtlustatud uue hindamismetoodika alusel, mis põhineb ühistel näitajatel.

Euroopa poolaasta

1.13. Euroopa poolaasta sotsiaalnäitajate tulemustabelis, mis peaks näitama Euroopa sotsiaalõiguste sambas välja kuulutatud sotsiaalsete õiguste olukorda, puuduvad näitajad oluliste üldist majandushuvi pakkuvate teenuste kohta. Seepärast palub komitee, et Euroopa sotsiaalõiguse samba 20. põhimõttes käsitletud esmatähtsad teenused oleksid Euroopa poolaasta sotsiaalse tulemustabeli lahutamatu osa.

2. Sissejuhatus

2.1. Euroopa Parlament, nõukogu ja komisjon võtsid 17. novembri 2017. aasta Göteborgi deklaratsiooniga Euroopa sotsiaalsete õiguste samba kohta kohustuse täita aluslepingute lubadust luua väga konkurentsivõimeline sotsiaalne turumajandus, mille eesmärk on saavutada täielik tööhõive ja sotsiaalne progress.

2.2. Euroopa sotsiaalõiguste samba 20 aluspõhimõtet on eelkõige ette nähtud aluslepingutes esinevate lünkade täitmiseks ja seega aitavad need Euroopa õiguskorda struktureerida, reguleerivad põhiõiguste teostamist ning aitavad ühtlustada väärtusi, mida kohaldatakse liikmesriikide ja Euroopa õiguskorras.

2.3. Euroopa sotsiaalõiguste sambaga kinnitatakse teatavaid õigusi, mis on liidu õigustikus juba sätestatud, ning lisatakse uusi põhimõtteid ühiskonna, tehnoloogia ja majanduse arengust tingitud väljakutsetega toimetulekuks ⁽¹⁾. See põhineb tõdemusel, et praeguseid sotsiaalseid õigusi või vähemalt mõnda neist ei ole – liikmesriigiti erineval määral – nõuetekohaselt reguleeritud ja rakendatud.

2.4. Kuna liikmesriigi võib Euroopa õiguse üldpõhimõtete täitmata jätmise eest vastutusele võtta, siis eeldaks „põhimõtete ja õiguste õiguslik jõustatus [...] esmalt sihtotstarbeliste meetmete või õigusaktide vastuvõtmist asjakohasel tasandil“ ⁽²⁾.

3. Esmatähtsad teenused

3.1. Euroopa sotsiaalõiguste samba 20. aluspõhimõttes pealkirjaga „Juurdepääs esmatähtsatele teenustele“ on sätestatud: „Igaühel on õigus saada juurdepääs kvaliteetsetele esmatähtsatele teenustele, sealhulgas vesi, kanalisatsioon, energia, transport, finantsteenused ja digitaalne kommunikatsioon. Toetatakse sellistele teenustele juurdepääsu nende inimeste puhul, kes seda vajavad.“

3.2. Ühenduse õiguses käsitletakse ainult avalikke teenuseid (transport) ning (majanduslikke ja mittemajanduslikke) üldhuviteenuseid, seal puudub mõiste „esmatähtsad teenused“. 20. põhimõttes ei määratleta kuidagi, mida „esmatähtsate teenuste“ all mõeldakse. Piirduakse mõne näite nimetamisega, esitamata ammendavat nimekirja. Seevastu kasutatakse mõistet „esmatähtsad teenused“ sageli ÜRO kestliku arengu eesmärkide kontekstis ning see hõlmab teatud teenuseid, mida käsitletakse ka Euroopa sotsiaalõiguste samba teistes põhimõtetes.

3.3. Seepärast ei piirdu õigus esmatähtsatele teenustele ainult 20. põhimõtte all loetletud teenustega, vaid see puudutab ka muid põhimõtteid, eelkõige lastehoiu ja lapsehoolduse, tervishoiu, puuetega inimeste kaasamise, pikaajalise hoolduse ning kodututele eluaseme ja abi pakkumise valdkonnas. Seega tuleb kvaliteetsetele esmatähtsatele teenustele juurdepääsu õiguse rakendamisel võtta konkreetseid meetmeid nii üldist majandushuvi pakkuvate teenuste kui ka eespool nimetatud valdkondade puhul. Selles kontekstis tuleb komitee meelde liikmesriikide vastutust ja laiaulatuslikku suvaõigust kodanike vajadusi täitvate üldhuviteenuste kindlaksmääramisel, korraldamisel ja rahastamisel.

3.4. Kuna määratlust ei ole antud ja arvestades 20. põhimõtte all loetletud näiteid teenustest, on selge, et tegu on „üldist majandushuvi pakkuvate teenustega“, mille suhtes kohaldatakse universaalse teenuse või avaliku teenuse osutamise kohustust, mis on sätestatud Euroopa Liidu põhiõiguste harta artiklis 36 ja Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklis 14 ning protokollis nr 26 üldhuviteenuste kohta.

3.5. Seega Euroopa sotsiaalõiguste samba 20. põhimõtte üksnes kinnitab aluslepingus sätestatud õigusi. Tuleb siiski tunnustada, et Euroopa Liidu toimimise lepingule lisatud protokoll nr 26 (üldhuviteenuste kohta) tõlgendavad sätted lähevad kaugemale lihtsalt kvaliteetse juurdepääsu tagamisest ja näevad ette järgmise: „kõrge kvaliteet, ohutus ja vastuvõetav hind, võrdne kohtlemine ning üldise juurdepääsu ja kasutajate õiguste edendamine.“ Arvestades, et komitee arvates on üldist majandushuvi pakkuvad teenused sotsiaalse õigluse struktuuri hädavajalik osa, nõustub komitee sellega, et 20. põhimõttes liigitatakse need esmatähtsateks teenusteks.

3.6. Selleks et väljakuulutatud põhimõtet „Igaühel on õigus saada juurdepääs kvaliteetsetele esmatähtsatele teenustele“ tulemuslikult rakendada, peavad sellele järgnema konkreetsed meetmed kestliku arengu ja sotsiaalse ühtekuuluvuse raamistikus ning samal ajal on vaja, et

- a) see oleks tagatud seadusandlike või regulatiivsätetega, millega selgitatakse põhimõtet ja määratakse kindlaks selle rakendamise tingimused igas valdkonnas;

⁽¹⁾ Euroopa sotsiaalõiguste samba preambuli põhjendus 14.

⁽²⁾ Euroopa sotsiaalõiguste samba preambuli põhjendus 14.

- b) oleksid määratud kindlaks hüvitised, mida inimesed võivad rikkumise korral taotleda;
- c) selle kohta võib esitada individuaalseid või kollektiivseid nõudeid, kaebusi või algatada kohtumenetluse.

3.7. Üldist majandushuvi pakkuvad teenused, nagu elekter, reisijatevedu raudteel ja maanteel, elektroonilise side ja postiteenused ehk nn võrgusektorid, on alates 1980. aastate lõpust läbinud euroopastumise ja konkreetse järkjärgulise liberaliseerimise protsessi ühtse turu toetamise kontekstis.

3.8. Siiski on kiiresti selgunud, et need teenused ei saa toimida ainult ühiste konkurentsi- ja turueeskirjade kohaselt, vaid hädavajalikud on erieeskirjad, et tagada iga kodaniku jaoks vastuvõetava hinnaga juurdepääs nendele esmatähtsaks peetavatele ja liidu ühise väärtusena tunnustatavatele teenustele.

3.9. Nende tunnustamist esmastes õigusaktides on ajakohastatud Lissaboni lepinguga. Euroopa Liidu toimimise lepingule lisatud protokollis nr 26 on sätestatud liidu ühised väärtused ja eelkõige kuus väärtust, mida tuleb kohaldada kõikide üldist majandushuvi pakkuvate teenuste suhtes kogu Euroopa Liidus: „kõrge kvaliteet, ohutus ja vastuvõetav hind, võrdne kohtlemine ning üldise juurdepääsu ja kasutajate õiguste edendamine.“

4. **Protokolli nr 26 kohaldamise hindamine**

4.1. Üldist majandushuvi pakkuvate teenuste liberaliseerimise poliitika positiivset mõju (madalamad hinnad, pakumise mitmekestamine) ja negatiivset mõju (kõrgemad hinnad, oligopolide tekkimine, n-ö koore riisumine turult, töökohtade ebakindlus, sotsiaalne dumping) ei ole tervikuna analüüsivalt hinnatud. Mõned Euroopa sotsiaalõiguste sambas hõlmatud esmatähtsad teenused aitavad tõhusalt kaasa majanduslikule ja sotsiaalsele arengule ning sotsiaalsele sidususele. Muude teenuste puhul on konkurentsi kehtestamine toonud kaasa tariifide suurenemise ja/või on nõrgendanud avalike teenuste osutamise ülesande täitmist ⁽³⁾.

4.2. Mitte ainult ei ole EL ja liikmesriigid rangemalt kohustatud jälgima üldist majandushuvi pakkuvate teenuste nõuetekohast toimimist, mis eeldab eelkõige seda, et kõnealuste teenuste tulemuslikkuse hindamine peab olema dünaamiline protsess, vaid ka otsuseid tegevatel institutsioonidel tuleb mõisted, eesmärgid ja ülesanded selgelt määratleda. Nii kaua, kui seda ei ole tehtud, ei saa tulemuslikkuse hindamisega aidata tagada kodanikele üldist majandushuvi pakkuvaid teenuseid, mida neil on õigus nii liikmesriikide kui ka ELi institutsioonidelt oodata.

4.3. 2000. aastate alguses hakkas komisjon teatise „Metoodiline märkus üldise majandushuvi teenuste horisontaalseks hindamiseks“ alusel koostama iga-aastaseid horisontaalseid hinnanguid võrgusektorite tegevuse kohta ⁽⁴⁾. Neid aruandeid tutvustati korrapäraselt ja arutati eri seisukohti arvestavalt komitee avalikel aruteludel. Enne kui eespool nimetatud üldhuviteenuste hinnangu koostamine sinnapaika jäi, kaaskorraldas komisjon 2007. aastal veel komitees väliskonsultandi uuringu põhjal uue hindamismetoodika teemalise seminari.

4.4. Komitee kordab oma üleskutset, mille ta esitas arvamuses teemal „Üldhuviteenuste sõltumatu hindamine“, ⁽⁵⁾ kus ta soovitas tungivalt korraldada liikmesriikides riigi, piirkonna või kohalikul tasandil üldhuviteenuste hindamine, mis peaks olema sõltumatu, pluralistlik, eri vaatepunkte arvestav, hõlmama majanduslikke, sotsiaalseid ja keskkonnaaspekte ning põhinema real kriteeriumidel ja mis viidaks läbi kõigi sidusrühmadega konsulteerides Euroopa tasandil ühtlustatud uue hindamismetoodika alusel, mis põhineb ühistel näitajatel.

5. **Õigus saada juurdepääs esmatähtsatele teenustele**

5.1. Põhiõiguste hartas (artikkel 36) on järgmine nõue: „[Liit] tunnustab ja austab [...] võimalust kasutada aluslepingute kohaselt siseriiklike õigusaktide ja tavadega ettenähtud üldist majandushuvi pakkuvaid teenuseid.“ Samuti kutsutakse seal ELi üles paigutama need teenused „[L]iidu sotsiaalse ja territoriaalse ühtekuuluvuse tugevdamiseks“ põhiõiguste hulka.

5.2. Seega kinnitab sotsiaalõiguste samba 20. aluspõhimõte vaid veel kord igaühe õigust kasutada kvaliteetseid üldhuviteenuseid kui osa ELi ühistest väärtustest. Sarnaselt protokolliga nr 26 ei määrata sambas kindlaks juurdepääsu tingimusi, tagamise ulatust ega vaidlustamismenetlusi.

⁽³⁾ Vt Eurobaromeetri uuringud üldhuviteenuste kohta.

⁽⁴⁾ COM(2002) 331 final.

⁽⁵⁾ 267/2008.

5.3. Komitee on seisukohal, et igapäevastele tagatud juurdepääsu põhimõtte alus on võrdse kohtlemise, solidaarsuse, universaalsuse, järjepidevuse, kasutajaläheduse ja taskukohasuse põhimõtte.

6. Võrdne kohtlemine

6.1. Üldhuviteenuste puhul põhineb võrdne kohtlemine sellel, et kasutajatel on võrreldavates olukordades võrdne (üldine) juurdepääs riigisisestele ja piiriülestele teenustele. Seejuures on keelatud igasugune diskrimineerimine või sotsiaalne tõrjumine (kodakondsuse, soo, elukoha, puude, vanuse jne tõttu).

6.2. Võrdne kohtlemine või mittediskrimineerimise kohustus ei takista siiski selliste meetmete võtmist, millega nähakse ette konkreetset eelised teatavatele kasutajarühmadele (eakad, puudega või piiratud liikumisvõimega isikud jne).

6.3. Teatavate teenuste puhul tuleks üldise juurdepääsu õigus tagada kas universaalteenuse või teenuseosutajale pandud avaliku teenuse osutamise kohustuse abil.

7. Universaalteenus

7.1. Universaalteenus on põhjendatud selliste üldist majandushuvi pakkuvate teenuste liberaliseerimise kontekstis, mille puhul turg üksi ei suuda pakkuda täielikku territoriaalset katvust, vastuvõetavaid hindu või asjakohast teenuse kvaliteeti. Universaalteenus hõlmab üldistest huvidest tulenevate nõuete kogumit, mille eesmärk on tagada ette nähtud kvaliteediga ja konkreetsele riigile iseloomulike tingimuste seisukohast vastuvõetava hinnaga juurdepääs kindlaksmääratud teenustele liikmesriigi kõigile tarbijatele ja kasutajatele olenemata nende geograafilisest asukohast⁽⁶⁾. Praeguseks on universaalteenus liidu tasandil määratletud ainult elektroonilise side, postiteenuste, elektri- ja pangateenuste valdkonnas.

7.2. Universaalteenuse mõiste viitab seega ainult „teatavatele teenustele“, st ammendavas nimekirjas loetletud teenustele. Seega ei ole universaalteenus universaalsuse sünonüüm, sest see ei taga juurdepääsu kõigile turul pakutavatele teenustele.

7.3. Iseäranis kehtib see elektroonilise side⁽⁷⁾ kohta, kus universaalteenuse hulka kuuluvatest teenustest on tehnoloogiline areng suuresti mööda läinud ja need ei vasta enam turul pakutavatele nüüdisaegsetele sidevahenditele.

7.4. Paljud liikmesriigid, piirkonnad või linnastud on märkimisväärselt maha jäänud kiire elektroonilise side ja/või mobiilside täieliku territoriaalse katvuse poolest (hallid või valged alad), mis on tänapäeval elamistingimuste parandamise oluline tegur, näiteks hõlbustades juurdepääsu tervishoiule, haridusele ja muudele avalikele teenustele. „Elektroonilise side universaalteenuse“ praegused puudused seega ainult süvendavad digitaalset lõhet.

7.5. Asjaomases direktiivis märgitakse: „Universaalteenuse mõiste peaks arenema nii, et selles kajastuksid tehnoloogia ja turu areng ning muutused kasutajate nõudmistes⁽⁸⁾.“ Selleks peab komisjon nimetatud direktiivi kohaselt vaatama iga kolme aasta järel läbi universaalteenuse ulatuse, eelkõige selleks, et esitada Euroopa Parlamendile ja nõukogule ettepanek selle muutmiseks või uuesti määramiseks.

7.6. Seepärast soovib komitee kohandada elektroonilisele sidele juurdepääsu tingimusi tehnoloogia arenguga ning näha ette eelkõige mobiilside ja lairibaühenduse täielik territoriaalne katvus.

8. Avaliku teenindamise kohustus

8.1. Mõne üldist majandushuvi pakkuva teenuse korral, mille puhul universaalteenust ei ole, tagatakse üldine juurdepääsuõigus sellega, et asjaomase teenuse osutajat kohustatakse osutama avalikku teenust.

⁽⁶⁾ 21. mai 2003. aasta roheline raamat üldhuviteenuste kohta.

⁽⁷⁾ 7. märtsi 2002. aasta direktiiv 2002/22/EÜ universaalteenuse ning kasutajate õiguste kohta elektrooniliste sidevõrkude ja -teenuste puhul.

⁽⁸⁾ 7. märtsi 2002. aasta direktiivi 2002/22/EÜ põhjendus 1.

8.2. Näiteks avalik reisijatevedu maanteel ja raudteel ei ole universaalteenus, kuid selle suhtes kohaldatakse avaliku teenindamise kohustust, mis on määratletud ⁽⁹⁾ kui „pädeva asutuse määratletud või kindlaks määratud nõue üldist huvi pakkuva avaliku reisijateveo teenuse osutamise tagamiseks, mida teenusepakkuja oma majanduslikest huvidest lähtuvalt ilma hüvitusega ei osutaks, või ei osutaks samas mahus või samadel tingimustel“. Sellest järeldub, et ühistranspordi teenus, mis vastab kasutajate vajadustele, ei pea tingimata toimima turu eeskirjade kohaselt. Samas on mitme liikmesriigi maapiirkondades või väikese rahvastikutihedusega aladel avaliku reisijateveo raudtee- ja maanteeliine majandusliku tasuvuse põhjustel kaotatud või nende teenindamist vähendatud. Sama kehtib ka muude teenuste, näiteks postiteenuste (kontorite sulgemine) või pangateenuste kohta (filiaalide sulgemine).

8.3. Seepärast kutsub komitee üles selgitama mõistet „üldine juurdepääs üldist majandushuvi pakkuvatele teenustele“ ja võtma kasutusele seadusandlikud meetmed, millega kohustatakse liikmesriike kehtestama näitajad, et määrata iga üldist majandushuvi pakkuva teenuse puhul kindlaks üldise juurdepääsu laad (teenuse juurdepääsupunktide tihedus, maksimaalne kaugus juurdepääsupunktist, teenuse korrapärasus, kontorite hulk jne).

9. Taskukohasus

9.1. Parimal juhul on turul üksnes võimalik välja pakkuda kulupõhiselt fikseeritud hind, mis ei saa aga tagada kõikidele vastuvõtava hinnaga juurdepääsu üldist majandushuvi pakkuvale teenusele. Seega on üks vabast konkurentsist tulenev oht üldist majandushuvi pakkuvate teenuste osutajate kiusatus pakkuda teenust ainult klientidele, keda peetakse *a priori* maksejõuliseks.

9.2. Selle ohu kõrvaldamiseks on protokollis nr 26 sätestatud, et liikmesriigid peavad tagama, et iga üldist majandushuvi pakkuva teenuse hind oleks suurel määral vastuvõetav.

9.3. Vastuvõetav hind on määratletud kui teenuste hind väikese/keskmise sissetulekuga tarbijate jaoks võrreldes teistsugust sissetulekut saavate tarbijatega ⁽¹⁰⁾.

9.4. Seega on taskukohase teenuse nõue oluline tegur sotsiaalse tõrjutuse vastases võitluses, et anda kõigile võimalus kasutada üldist majandushuvi pakkuvaid teenuseid, olenemata sissetulekust. Ometi paistab, et Euroopa sotsiaalõiguste samba 20. põhimõte on piiravam selles mõttes, et „[t]oetatakse sellistele teenustele juurdepääsu“ (ainult) „nende inimeste puhul, kes seda vajavad“.

9.5. Tuleb tõdeda, et üha enam tagatakse vastuvõtava hinnaga juurdepääs mitte n-ö mõistliku sotsiaaltariifiga, vaid sotsiaalabina ainult kõige vaesematele inimestele. Ent juurdepääsul üldist majandushuvi pakkuvatele teenustele ei kohta tõsiseid majanduslikke raskesti mitte ainult kõige vaesemad.

9.6. Kui kõikidele vastuvõtava hinnaga juurdepääsu eesmärki ei saavutata, rakendavad reguleerivad asutused mõnel juhul hindade reguleerimise meetmeid. Seega sekkusid komisjon ja Euroopa seadusandja määruse vormis, et vähendada ja seejärel kaotada ühendusesisesed mobiilside tasud (rändlustasud), kui kasutaja reisib ELis, kuid mitte siis, kui ta helistab kõne vastuvõtjale ELis oma kodust. Postipakkide piiriülese kättetoimetamise teenuseid käsitleva määruse ettepanekus teatab komisjon, et võtab siduvaid meetmeid, kui olukord, et ettevõtjad kohaldavad postipakkide piiriüleisel kättetoimetamisel liiga kõrgeid hindu, ei parane enne 2018. aasta lõppu ⁽¹¹⁾.

9.7. Mis puudutab hindade vastuvõetavuse hindamist, on komitee juba aastaid palunud selgitada üldist majandushuvi pakkuvate teenuste vastuvõetava hinna mõistet ning võtta õiguslikke meetmeid, millega liikmesriike kohustatakse kehtestama näitajad vastuvõetavuse kindlaks tegemiseks.

9.8. Komitee kordab oma üleskutset kehtestada vastuvõetav hind, määrares kindlaks esmatähtsaks peetavate teenuste korvi, mille iga teenuse puhul määratakse leibkonna jaoks vastuvõetav proportsionaalne osa miinimumalgast/miinimumsissetulekust, mille ületamisel on hinnad liiga kõrged ja vajavad regulatiivseid meetmeid või peavad andma õiguse saada riiklikku abi.

10. Kvaliteetsed esmatähtsad teenused

10.1. Protokollis nr 26 kutsutakse liikmesriike üles tagama üldist majandushuvi pakkuvate teenuste kõrge kvaliteet, samal ajal kui sotsiaalses sambas mainitakse lihtsalt kvaliteetseid esmatähtsaid teenuseid.

10.2. Igal juhul on kvaliteetne teenus see, mis kasutajaid rahuldab. Seega tuleb selle saavutamiseks kindlaks teha kasutajad, nende vajadused ja ootused. Sageli uuritakse ootusi aga alles tagantjärele ehk siis, kui kasutaja kaebab mõne tõrke üle.

⁽⁹⁾ 23. oktoobri 2007. aasta määrus (EÜ) nr 1370/2007.

⁽¹⁰⁾ COM(2002) 331 final.

⁽¹¹⁾ Ettepanek võtta vastu määrus, COM(2016) 285 final.

10.3. Paljude üldhuviteenuste, nagu postiteenuste, elektroonilise side, veevarustuse, jäätmete kõrvaldamise, reisijateveo, üldist huvi pakkuvate sotsiaalteenuste jne kvaliteedistandardid on kehtestatud liidu tasandil erinevas ulatuses ja on mõnikord väga tagasihoidlikud. Näiteks, kuigi enamikule eurooplastele on kvaliteetne joogivesi kättesaadav, eelistavad teatavates liikmesriikides paljud kodanikud tarbida pudelivett, sest kraaniveel on ebameeldiv maitse. Praeguste standardite korrapärane ajakohastamine on vajalik, et suurendada tarbijate usaldust ja parandada kraanivee kvaliteeti ning seega avaldada positiivset mõju keskkonnale, vähendades plasti- ja jäätmete kogust.

10.4. Teenuse kvaliteet on komitee eespool välja pakutud hindamise tähtis tegur. Komitee kutsub liikmesriike üles võtma üldist majandushuvi pakkuvate teenuste puhul aluseks rahulolunäitajad, nagu kiirus, täpsus, usaldusväärsus, mugavus, kättesaadavus, teenuseosutajate pädevus ja abivalmidus, samuti muud aspektid, näiteks keskkond, töötingimused ja tarbijakaitse.

10.5. Teenuste kvaliteet on otseselt seotud tarbijate õigustega. Teatavate üldist majandushuvi pakkuvate teenuste (raudteetransport, postiteenus) puhul on Euroopa õigusaktidega puuduliku kvaliteedi korral (rongide või lennukite hilinemine või reiside tühistamine, postisaadetiste kaotsimine või kahjustused) ette nähtud hüvitus. Arvestades reisijate raudteeveo tohutuid puudujääke mõnes liikmesriigis, jääb komiteele vägisi mulje, et mõned teenuseosutajad eelistavad pigem maksta (tagasihoidlikku) hüvitist, kui investeerida kvaliteeti. Lisaks piirduv hüvitise saamise õigused paljudes liikmesriikides põhiliinidega, samas kui linna-, linnalähiliinide ja piirkondlike reisijateveoteenuste puhul ei kohaldata kooskõlas Euroopa õigusaktides lubatud eranditega ⁽¹²⁾ mingit hüvitist.

10.6. Komitee kutsub üles kohaldama hilinemiste korral hüvitamise süsteemi kõigi rongireiside suhtes, olenemata läbitud vahe- maast, ja kehtestama õiguse hüvitisele ametliku ajakavaga võrreldes pooletunnise hilinemisega saabumise korral või kui väljumise hilineneb 15 minutit.

10.7. Tarbijaõiguste kontekstis nõuab komitee kõigi üldhuviteenuste puhul hüvitist avaliku teenindamise kohustuste täitmata jätmise korral.

11. Euroopa poolaasta sotsiaalnäitajate tulemustabel

11.1. Euroopa poolaastale lisatud sotsiaalnäitajate tulemustabel peaks kindlaks tegema sotsiaalsed probleemid, millega liikmesriigid Euroopa sotsiaalõiguste samba põhimõtete rakendamisel silmitsi seisavad.

11.2. Selle esmase analüüsi vahendiga, mida täiendatakse iga riigi tasandil põhjalikuma analüüsiga, tuleks uurida Euroopa sotsiaalõiguste samba välja kuulutatud sotsiaalõiguste olukorda sotsiaalnäitajate tulemustabeli põhinäitajate vaatepunktist. Samas puuduvad sotsiaalnäitajate tulemustabeli kõigi peamiste ja teiseste näitajate hulgas, mis on esitatud riikide aruannete statistilises lisas, sotsiaalõiguste samba 20. põhimõttega hõlmatud esmatähtsad teenused.

11.3. Seepärast palub komitee, et Euroopa sotsiaalõiguste samba 20. põhimõttes käsitletud esmatähtsad teenused oleksid Euroopa poolaasta sotsiaalse tulemustabeli lahutamatu osa.

Brüssel, 19. juuni 2019

Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee
president
Luca JAHIER

⁽¹²⁾ 23. oktoobri 2007. aasta määrus (EÜ) nr 1370/2007.