

Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonė „Geresnis socialinio ramsčio įgyvendinimas ir pagrindinių paslaugų skatinimas“

(nuomonė savo iniciatyva)

(2019/C 282/02)

Pranešėjas **Raymond HENCKS**

Bendrapranešėjis **Krzysztof BALON**

Plenarinės asamblėjos sprendimas	2019 1 24
Teisinis pagrindas	Darbo tvarkos taisyklių 32 straipsnio 2 dalis Nuomonė savo iniciatyva
Atsakingas skyrius	Transporto, energetikos, infrastruktūros ir informacinės visuomenės skyrius
Priimta skyriuje	2019 5 22
Priimta plenarinėje sesijoje	2019 6 19
Plenarinė sesija Nr.	544
Balsavimo rezultatai (už / prieš / susilaikė)	128/3/6

1. Išvados ir rekomendacijos

Išvados

1.1. 20-uju Europos socialinių teisių ramsčio principu Sąjungoje įvedama sąvoka „pagrindinės paslaugos“, kuri nėra apibrėžta sutartyse, tačiau ja nustatyta, kad kiekvienas turi teisę naudotis kokybiškais pagrindinėmis paslaugomis, be kita ko, vandens tiekimo, sanitarijos, energetikos, transporto, finansinėmis paslaugomis, taip pat skaitmeninio ryšio paslaugomis. Asmenims, neturintiems galimybių naudotis tokiais paslaugomis, turi būti teikiama parama suteikiant tokią galimybę.

1.2. Atsižvelgdamas į 20-ajame principu pateiktus pagrindinių paslaugų pavyzdžius, EESRK mano, kad tai yra visuotinės ekonominės svarbos paslaugos (VESP), kurioms jau taikomos Sąjungos teisės nuostatos, visų pirma prie SESV pridėtas Protokolas Nr. 26 dėl visuotinės svarbos paslaugų, kurio aiškinamosios nuostatos apima daugiau nei tik *kokybišką prieigą*, tačiau dalis šių paslaugų labai skirtingu lygmeniu yra nepakankamai reglamentuojamos ir įgyvendinamos valstybėse narėse.

1.3. Todėl EESRK sutinka, kad Europos socialinių teisių ramsčio 20-ajame principu dar kartą patvirtinama teisė gauti pagrindines paslaugas ir (arba) VESP, kurios yra esminis socialinio teisingumo aspektas ir kurios grindžiamos vienodo požiūrio į naudotojus principu draudžiant bet kokią diskriminaciją arba atskirtį, taip pat visuotinės prieigos principu, kuriuo užtikrinamas aukštas įperkamo ir kokybės lygis.

Rekomendacijos

Teisė į prieigą

1.4. Siekiant, kad skelbiamas principas, jog kiekvienas turi teisę naudotis kokybiškais pagrindinėmis paslaugomis, būtų veiksmingas, jam įgyvendinti būtinos konkrečios darnaus vystymosi ir socialinės sanglaudos priemonės, taip pat reikia:

- a) principo taikymą užtikrinti įstatymais ar kitais teisės aktais, kuriais nustatoma ir apibrėžiama tvarka, kaip jis turi būti įgyvendinamas kiekvienoje srityje;
- b) nustatyti, į kokią kompensaciją asmenys turi teisę tais atvejais, kai nesilaikoma šio principo;
- c) sudaryti galimybę teikti ieškinius, skundus ir kreiptis į teismą, kai principas pažeidžiamas.

Visuotinė prieiga

1.5. EESRK prašo paaiškinti visuotinės prieigos prie VESP sąvoką ir nustatyti teises priemones, įpareigojančias valstybes nares parengti rodiklius, pagal kuriuos būtų nustatomas kiekvienos VESP prieigos visuotinumumas (prieigos prie paslaugos punktų tankis, didžiausias atstumas iki prieigos punkto, paslaugos reguliarumas ir t. t.) siekiant, kad nebūtų panaikintos ar nepakankamai teikiamos naudotojams svarbios visuotinės svarbos paslaugos (pvz., viešojo transporto, pašto skyrių ar banko filialų paslaugos) visų pirma priemiesčiuose, kaimo ar retai apgyvendintose vietovėse, o susidarius tokiais padėčiais, būtų rasti alternatyvūs lygiaverčiai sprendimai.

Universaliosios paslaugos

1.6. Elektros energijos, elektroninių ryšių, pašto ir bankininkystės paslaugos yra laikomos universaliosiomis paslaugomis, tačiau tai nėra visuotinumumo sinonimas, nes galimybė jomis naudotis yra ribota. Tai visų pirma pasakytina apie elektroninius ryšius, su kuriais siejamos ir universaliosiomis laikomos paslaugos labai atsilieka nuo technologinių pokyčių, nebeatitinka šiuolaikinių rinkoje esančių komunikacijos priemonių ir tik dar labiau didina skaitmeninę atskirtį tarp atokių regionų ir didžiųjų miestų.

1.7. Todėl EESRK ragina pritaikyti universaliąsias paslaugas užtikrinant, kad jos neatsiliktų nuo pažangos, siekti visiškos visų sričių tinklų pramonės teritorinės aprėpties apskritai ir ypatingą dėmesį skirti elektroniniams ryšiams.

Įperkamumas

1.8. Vis dažniau paslaugų prieinamumas užtikrinamas ne taikant socialinį tarifą (taip vadinamą pagrįstą tarifą), bet teikiant socialinę paramą, skirtą išskirtinai skurdžiausiems žmonėms, ir didelių prieigos prie VESP sunkumų turi ne tik patys skurdžiausi gyventojai, todėl EESRK pakartoja savo raginimą užtikrinti įperkamumą nustatant pagrindinių paslaugų krepšelį, o namų ūkio įnašas už kiekvieną iš šių paslaugų turi būti priimtina minimalaus darbo užmokesčio ir (arba) minimalių pajamų dalis, kurią viršijus kaina yra laikoma per didelė ir tuo atveju turi būti taikomos reguliavimo priemonės arba suteikiama teisė į valstybės paramą.

Paslaugų kokybė

1.9. Kadangi kai kuriose valstybėse narėse VESP paslaugų kokybė yra netinkama (viešojo transporto reisų vėlavimas ar atšaukimas, neužtikrinama ar nepakankamai užtikrinama elektroninių ryšių teritorinė aprėptis ir t. t.), EESRK ragina valstybes nares nustatyti VESP rodiklius, kuriais remiantis būtų galima įvertinti, ar paslaugos atitinka lūkesčius, kaip antai greitis, punktualumas, patikimumas, patogumas, prieinamumas, paslaugų teikėjų kompetencija ir paslaugumas, taip pat kitus aspektus, susijusius su aplinka, darbo sąlygomis ir vartotojų apsauga.

1.10. Kalbant apie Europos teisės aktuose numatytas kompensacijas už kokybės trūkumą (pvz., traukinių arba orlaivių reisų vėlavimas ar atšaukimas, paštu siunčiamų daiktų praradimas ar apgadinimas), EESRK susidaro įspūdis, kad kai kurie paslaugų teikėjai labiau linkę mokėti (nedideles) kompensacijas, o ne investuoti į kokybę, todėl ragina peržiūrėti galiojančias kompensacijų sumas ir apskritai nustatyti tinkamas kompensacijas kiekvienos VESP atveju, kai nevykdomas viešosios ar universaliosios paslaugos įsipareigojimas.

Vertinimas

1.11. Siekiant užtikrinti kokybišką prieigą, labai svarbu sukurti šių paslaugų veiksmingumo įvertinimo tvarką. Šiuo tikslu EESRK ragina sprendimus priimančias institucijas visų pirma aiškiai apibrėžti visų visuotinės svarbos paslaugų (tiek ekonominių, tiek neekonominių) sąvokas, tikslus ir užduotis.

1.12. Todėl EESRK ragina valstybėse narėse nacionaliniu, regionų ar vietos lygmeniu atlikti visuotinės svarbos paslaugų vertinimą, kuris turi būti nepriklausomas, įvairiapusis ir suderintas, apimantis ekonominius, socialinius ir aplinkos apsaugos aspektus, grindžiamas įvairiais kriterijais ir vykdomas konsultuojantis su visais suinteresuotaisiais subjektais, taikant naują Europos lygmeniu suderintą vertinimo metodiką, grindžiamą bendrais rodikliais.

Europos semestras

1.13. Į Europos semestrą įtrauktoje socialinių rodiklių suvestinėje, kurios tikslas – ištirti Europos socialinių teisių ramstyje skelbiamų teisių padėtį, trūksta pagrindinių VESP rodiklių. Todėl EESRK prašo Europos socialinių teisių ramsčio 20-ajame principo nurodytas pagrindines paslaugas įtraukti į Europos semestro socialinių rodiklių suvestinę.

2. Įžanga

2.1. Europos Parlamentas, Taryba ir Komisija 2017 m. lapkričio 17 d. Geteborgo deklaracija dėl Europos socialinių teisių ramsčio išsipareigojo įvykdyti Sutartyse priimtą pažadą sukurti itin konkurencingą socialinės rinkos ekonomiką, kuria siekiama visiško užimtumo ir socialinės pažangos.

2.2. Dvidešimčia pagrindinių Europos socialinių teisių ramsčio principų visų pirma siekiama užpildyti Sutartyse esančias spragas ir taip padėti struktūrizuoti Europos teisinę sistemą, jais vadovaujantis įgyvendinti pagrindines teises ir prisidėti prie nacionalinių ir Europos teisės aktų suvienodinimo.

2.3. Europos socialinių teisių ramstyje dar kartą įtvirtinamos kai kurios ES *acquis* skelbiamos teisės ir į jį įtraukiami nauji principai, kuriais siekiama spręsti problemas, kylančias dėl visuomenės, technologijų ir ekonomikos raidos ⁽¹⁾. Taip pripažįstama, kad šiuo metu socialinės teisės arba bent jau kai kurios jų, nors ir nevienodu mastu, skirtingose valstybėse narėse nėra pakankamai reglamentuojamos ir įgyvendinamos.

2.4. Valstybė narė gali būti laikoma atsakinga už bendrųjų Europos teisės principų nesilaikymą, todėl, kad principai ir teisės būtų teisiškai vykdytini, pirma reikia, kad atitinkamu lygmeniu būtų priimtos specialios priemonės arba teisės aktai ⁽²⁾.

3. Pagrindinės paslaugos

3.1. Europos socialinių teisių ramsčio 20-uoju principu „Galimybė naudotis pagrindinėmis paslaugomis“ pripažįstama, kad kiekvienas turi teisę naudotis kokybiškais pagrindinėmis paslaugomis, be kita ko, vandens tiekimo, sanitarijos, energetikos, transporto, finansinėmis paslaugomis, taip pat skaitmeninio ryšio paslaugomis. Asmenims, neturintiems galimybių naudotis tokiomis paslaugomis, turi būti teikiama parama suteikiant tokią galimybę.

3.2. Sutartyse, kuriose reglamentuojamos tik viešosios (transporto) paslaugos ir visuotinės svarbos (ekonominės, neekonominės) paslaugos, „pagrindinių paslaugų“ sąvoka nėra. 20-ajame principo nėra jokios pagrindinių paslaugų apibrėžties. Jame pateikiama tik keletas paslaugų pavyzdžių, bet nėra išsamaus sąrašo. Tačiau sąvoka „pagrindinės paslaugos“ dažnai vartojama Jungtinių Tautų dar-
naus vystymosi tiksluose ir apima tam tikras paslaugas, kurios taip pat įtrauktos į kitus Europos socialinių teisių ramsčio principus.

3.3. Todėl teisė į pagrindines paslaugas yra susijusi ne tik su 20-ajame principo išvardytomis paslaugomis, bet taip pat ir su kitais principais: vaikų priežiūra ir parama vaikams, sveikatos priežiūra, neįgaliųjų įtrauktis, ilgalaikė priežiūra, būstas ir parama benamiams. Taigi, teisės į kokybiškas pagrindines paslaugas įgyvendinimui reikės imtis konkrečių priemonių, taip pat užtikrinti VESP pirmiau minėtose srityse. Šiomis aplinkybėmis EESRK primena valstybių narių atsakomybę ir teisę veikti savo nuožiūra apibrėžiant, organizuojant ir finansuojant visuotinės svarbos paslaugas, atitinkančias piliečių poreikius.

3.4. Nesant jokios apibrėžties, pagal 20-ajame principo pateiktus paslaugų pavyzdžius akivaizdu, kad tai – visuotinės ekonominės svarbos paslaugos, kurioms taikomi universaliųjų paslaugų ar viešųjų paslaugų išsipareigojimai, numatyti Pagrindinių teisių chartijos 36 straipsnyje ir SESV 14 straipsnyje, taip pat Protokole Nr. 26 dėl visuotinės svarbos paslaugų.

3.5. Taigi Europos socialinių teisių ramsčio 20-ajame principo tik dar kartą patvirtinamos Sutartyje apibrėžtos teisės. Vis dėlto reikia pripažinti, kad Protokolo Nr. 26 dėl VSP aiškinamosios nuostatos apima daugiau nei tik kokybišką prieigą, jose taip pat numatoma užtikrinti aukštą kokybę, saugos ir prieinamumo lygį, lygias galimybes ir visuotinio prieinamumo bei vartotojų teisių propagavimą. EESRK nuomone, VESP yra būtini socialinio teisingumo sistemos komponentai, todėl jis pritaria, kad pagal 20-ąjį principą jos būtų laikomos pagrindinėmis paslaugomis.

3.6. Siekiant, kad skelbiamas principas, jog kiekvienas turi teisę naudotis kokybiškais pagrindinėmis paslaugomis, būtų veiksmingai įgyvendinamas, būtinos konkrečios tvaraus vystymosi ir socialinės sanglaudos priemonės, taip pat reikia:

- a) principo taikymą užtikrinti įstatymais ar kitais teisės aktais, kuriais nustatoma ir apibrėžiama tvarka, kaip jis turi būti įgyvendinamas kiekvienoje srityje;

⁽¹⁾ Europos socialinių teisių ramsčio preambulės 14 konstatuojamoji dalis.

⁽²⁾ Europos socialinių teisių ramsčio preambulės 14 konstatuojamoji dalis.

- b) nustatyti į kokią kompensaciją asmenys turi teisę tais atvejais, kai nesilaikoma šio principo;
- c) sudaryti galimybę teikti ieškinius, skundus ir kreiptis į teismą, kai principas pažeidžiamas.

3.7. Nuo XX a. 9-ojo dešimtmečio pabaigos, siekiant sukurti bendrąją rinką, visuotinės ekonominės svarbos paslaugos, tokios kaip elektra, keleivių vežimas geležinkelių ir kelių transportu, elektroniniai ir pašto ryšiai, t. y. tinklų pramonės šakos, buvo tikslingai ir palaipsniui europinamos ir liberalizuojamos.

3.8. Tačiau greitai paaiškėjo, kad šios paslaugos negali veikti tik pagal bendras konkurencijos ir rinkos taisykles ir kad reikia konkrecių taisyklių siekiant užtikrinti galimybę kiekvienam piliečiui naudotis šiomis paslaugomis, kurios laikomos pagrindinėmis ir pripažįstamos bendromis Sąjungos vertybėmis.

3.9. Jų pripažinimas pirminėje teisėje buvo atnaujintas Lisabonos sutartimi. Protokole Nr. 26 patikslinamos bendros Sąjungos vertybės, visų pirma šešios vertybės, kurių turi būti laikomasi užtikrinant visas VESP visoje Europos Sąjungoje: tai apima aukštą kokybę, saugos ir prieinamumo lygį, lygias galimybes ir visuotinio prieinamumo bei vartotojų teisių propagavimą.

4. **Protokolo Nr. 26 taikymo vertinimas**

4.1. Nėra bendro VESP liberalizavimo politikos teigiamo (kainų sumažinimo, tiekimo įvairinimo) ir neigiamo (kainų augimas, oligopolijų kūrimas, „grietinėls nugriebimas“ (angl. *price skimming*)), darbo nesaugumas, socialinis dempingas) poveikio vertinimo. Kai kurios iš Europos socialinių teisių ramstį įtrauktos pagrindinės paslaugos veiksmingai prisideda prie ekonominės ir socialinės pažangos ir socialinių ryšių. Kitų paslaugų atveju dėl konkurencijos atsiradimo padidėjo tarifai ir (arba) sumažėjo su viešosiomis paslaugomis susijusi atsakomybė^(?).

4.2. Sąjungos ir valstybių narių ypatinga pareiga yra ne tik užtikrinti tinkamą VESP veikimą, kas visų pirma reiškia – sukurti laipsnišką šių paslaugų veiksmingumo įvertinimo sistemą, tačiau taip pat būtina, kad sprendimus priimančios institucijos aiškiai apibrėžtų sąvokas, tikslus ir užduotis. Kol tai nebus padaryta, rezultatų vertinimas nepadės užtikrinti piliečiams VESP, kurių jie teisėtai tikisi iš nacionalinių ir Europos institucijų.

4.3. Šio amžiaus pradžioje Komisija pradėjo kasmet rengti horizontalųjų tinklų pramonės šakų rezultatų vertinimą remdamasi VESP horizontaliojo vertinimo metodinėmis pastabomis⁽⁴⁾. Šios ataskaitos buvo reguliariai pristatomos ir aptariamose EESRK rengiamuose viešuose klausymuose. 2007 m. Komisija kartu su EESRK dar kartą surengė praktinį seminarą dėl naujos vertinimo metodikos, parengtos remiantis išorės konsultanto tyrimu, vėliau pirmiau minėtą VSP vertinimo idėja pradingo užmiršties stalčiuose.

4.4. EESRK pakartoja nuomonėje savo iniciatyva „Visuotinės svarbos paslaugų nepriklausomas vertinimas“^(?) pateiktą raginimą valstybėse narėse nacionaliniu, regionų ar vietos lygmeniu atlikti visuotinės svarbos paslaugų (VSP) vertinimą, kuris turi būti nepriklausomas, įvairiapusis ir suderintas, apimantis ekonominius, socialinius ir aplinkos apsaugos aspektus, grindžiamas įvairiais kriterijais ir vykdomas konsultuojantis su visais suinteresuotaisiais subjektais, taikant naują Europos lygmeniu suderintą vertinimo metodiką, pagrįstą bendrais rodikliais.

5. **Teisė gauti pagrindines paslaugas**

5.1. Pagrindinių teisių chartijoje (36 straipsnis) Europos Sąjunga raginama pripažinti ir gerbti teisę naudotis bendrus ekonominius interesus tenkinančiomis paslaugomis, numatytomis nacionalinių teisės aktų ir praktikos, ir įtraukti jas į pagrindines teises siekiant skatinti Sąjungos socialinę ir teritorinę sanglaudą.

5.2. Todėl 20-uju pagrindiniu ramsčio principu tik dar kartą patvirtinama kiekvieno asmens teisė į kokybiškas VSP, kurios yra bendrų ES vertybių sudedamoji dalis. Kaip ir Protokole Nr. 26, ramstyje nenurodomos nei naudojimosi paslaugomis sąlygos ir jų užtikrinimo lygis, nei skundų pateikimo procedūros.

^(?) Žr. Eurobarometro apklausas apie visuotinės svarbos paslaugas.

⁽⁴⁾ COM(2002) 331 final.

⁽⁵⁾ 267/2008.

5.3. EESRK mano, kad sąvoka „galimybė kiekvienam naudotis“ yra pagrįsta lygių galimybių, solidarumo, universalumo, tęstinumo, artumo vartotojui ir įperkamo principais.

6. Lygios galimybės

6.1. Lygios galimybės teikiant VSP yra grindžiamos panašioje padėtyje esančių vartotojų visuotine prieiga prie nacionalinių ir tarpvalstybinių paslaugų draudžiant bet kokią diskriminaciją arba socialinę atskirtį (dėl pilietybės, lyties, gyvenamosios vietos, negalios, amžiaus ir kt.).

6.2. Tačiau lygių galimybių užtikrinimas arba nediskriminavimo įpareigojimas netrukdo priimti priemonių, numatančių konkrecias lengvatas tam tikrų kategorijų naudotojams (vyresnio amžiaus žmonėms, neįgaliesiems ar riboto judumo asmenims ir kt.).

6.3. Tam tikrų paslaugų atveju visuotinės prieigos teisė turi būti užtikrinama teikiant universaliasias paslaugas arba reikalaujant, kad paslaugų teikėjai vykdytų su viešąja paslauga susijusius įsipareigojimus.

7. Universaliosios paslaugos

7.1. Universaliosios paslaugos yra pagrindžiamos tam tikrų VESP, kurių vien tik rinka negali užtikrinti visoje teritorijoje, liberalizavimu, prieinamomis kainomis arba tinkama paslaugų kokybe. Jos apima visus bendrojo intereso reikalavimus, kurių tikslas – užtikrinti, kad tam tikromis nustatytos kokybės paslaugomis visoje valstybės narės teritorijoje, nepriklausomai nuo geografinės vietos ir, atsižvelgiant į konkrečias nacionalines sąlygas, už prieinamą kainą galėtų naudotis visi vartotojai ir naudotojai ⁽⁶⁾. Iki šiol universaliosios paslaugos Sąjungos lygmeniu apibrėžiamos tik elektroninių ryšių, pašto, elektros ir bankininkystės paslaugų sektoriuose.

7.2. Todėl universaliųjų paslaugų apibrėžtis apima tik „tam tikras paslaugas“, t. y. baigtiniame sąraše išvardytas paslaugas. Taigi universalioji paslauga nėra visuotinio sinonimas, nes ji nesuteikia galimybės naudotis visomis rinkos paslaugomis.

7.3. Tai konkrečiai pasakytina apie elektroninius ryšius ⁽⁷⁾, su kuriais siejamos prie universaliųjų paslaugų priskiriamos paslaugos labai atsilieka nuo technologinių pokyčių, nebeatitinka šiuolaikinių rinkoje esančių komunikacijos priemonių.

7.4. Daugelyje valstybių narių, teritorijų arba aglomeracijų labai vėluojama visoje teritorijoje užtikrinti sparčiuosius elektroninius ryšius ir (arba) mobilųjų ryšių (pilkosios arba baltosios zonos), kurie šiandien yra pagrindinis gyvenimo sąlygų gerinimo veiksnys, pavyzdžiui, palengvinantis sąlygas naudotis sveikatos priežiūros, švietimo ir kitomis viešosiomis paslaugomis. Taigi dabartiniai universaliųjų elektroninių ryšių paslaugų trūkumai tik dar labiau didina skaitmeninę atskirtį.

7.5. Tuo tarpu pagal nurodytą direktyvą universaliųjų paslaugų sąvoka turėtų plėtotis ir atspindėti technologijų raidą, rinkos ir paslaugų gavėjų paklausos pokyčius ⁽⁸⁾. Šiuo tikslu Komisija, vadovaudamasi pirmiau minėta direktyva, privalo kas trejus metus persvarstyti universaliųjų paslaugų aprėptį, ypač tais atvejais, kai Europos Parlamentui ir Tarybai ketina siūlyti ją keisti ar iš naujo nustatyti.

7.6. Todėl EESRK rekomenduoja pritaikyti prieigos prie elektroninių ryšių sąlygas prie technologinių pokyčių, visų pirma reikalauti užtikrinti visišką teritorinę mobiliojo ir plačiajuosčio ryšio aprėptį.

8. Įsipareigojimai teikti viešąsias paslaugas

8.1. Tam tikros VESP nėra laikomos universaliosiomis paslaugomis ir visuotinės prieigos teisė užtikrinama reikalaujant, kad paslaugų teikėjai vykdytų su viešąja paslauga susijusius įsipareigojimus.

⁽⁶⁾ 2003 m. gegužės 21 d. Žalioji knyga dėl visuotinės svarbos paslaugų.

⁽⁷⁾ 2002 m. kovo 7 d. Direktyva 2002/22/EB dėl universaliųjų paslaugų ir paslaugų gavėjų teisių, susijusių su elektroninių ryšių tinklais ir paslaugomis.

⁽⁸⁾ 2002 m. kovo 7 d. Direktyvos 2002/22/ES 1-oji konstatuojamoji dalis.

8.2. Pavyzdžiui, viešasis keleivinis kelių ir geležinkelių transportas nėra laikomas universaliaja paslauga, tačiau jam taikomi viešųjų paslaugų išpareigojimai, kurie apibrėžiami kaip kompetentingos institucijos apibrėžtas ar nustatytas reikalavimas siekiant užtikrinti bendrus interesus tenkinančių viešojo keleivinio transporto paslaugų teikimą, kurio, atsižvelgdamas į savo komercinius interesus, operatorius neprisiimtų arba neprisiimtų tokiu mastu ar tokiomis pačiomis sąlygomis negaudamas atlygio⁽⁹⁾. Taigi, viešojo transporto paslauga, atitinkanti naudotojų poreikius, nebūtinai turi veikti pagal rinkos taisykles. Vis dėlto daugelyje valstybių narių dėl mažo pelningumo geležinkelių ir kelių transporto keleivių vežimo maršrutai yra panaikinami arba nepakankamai prižiūrimi kaimo vietovėse ar retai apgyvendintose vietovėse. Tai pasakytina ir apie kitas paslaugas, pavyzdžiui, pašto (pašto skyrių uždarymas) arba banko (banko filialų uždarymas).

8.3. EESRK prašo paaiškinti visuotinės prieigos prie VESP sąvoką ir nustatyti teises priemones, įpareigojančias valstybes nares parengti rodiklius, pagal kuriuos būtų nustatomas kiekvienos VESP prieigos visuotinumai (prieigos prie paslaugos punktų tankis, didžiausias atstumas iki prieigos punkto, paslaugos reguliarumas, pašto skyrių skaičius ir t. t.).

9. Įperkamas

9.1. Geriausiu atveju rinka gali tik pasiūlyti kainą, nustatomą atsižvelgiant į sąnaudas, o taip negali būti užtikrinta visuotinė prieiga prie VESP už prieinamą kainą. Todėl vienas iš laisvos konkurencijos pavojų yra tai, kad VESP teikėjams gali kilti pagunda teikti paslaugas tik *a priori* mokiais laikomiems klientams.

9.2. Kad būtų išvengta šios rizikos, pagal Protokolą Nr. 26 valstybių narių reikalaujama užtikrinti aukštą kiekvienos VESP įperkamo lygį.

9.3. Įperkamas apibrėžiamas kaip paslaugų kainos ir mažas arba vidutinės pajamos turinčių (įvairaus lygio pajamos) vartotojų pajamų santykis⁽¹⁰⁾.

9.4. Taigi reikalavimas teikti įperkamas paslaugas yra svarbus veiksnys kovojant su socialine atskirtimi, kad visi galėtų naudotis VESP, neatsižvelgiant į jų pajamas. Tačiau atrodo, kad 20-asis Europos socialinių teisių ramsčio principas yra labiau ribojantis, nes (tik) asmenims, *neturintiems galimybių naudotis tokiais paslaugomis, turi būti teikiama parama suteikiant tokią galimybę*.

9.5. Reikia pripažinti, kad vis dažniau paslaugų įperkamas užtikrinamas ne taikant socialinį tarifą (taip vadinamą pagrįstą tarifą), bet teikiant socialinę paramą, skirtą išskirtinai skurdžiausiems žmonėms. Tačiau ne tik patys skurdžiausi gyventojai turi didelių finansinių sunkumų gauti VESP.

9.6. Pasitaiko atvejų, kai nepavyksta pasiekti tikslo užtikrinti visiems įperkamas paslaugas ir reguliavimo institucijos taiko kainų reguliavimo priemones. Todėl Komisija ir Europos teisės aktų leidėjas parengė reglamentą, kad sumažintų, o vėliau panaikintų Sąjungoje mokesčius už judriojo ryšio paslaugas (tarptinkinio ryšio mokesčius), kai vartotojas keliauja ES, bet ne tuo atveju, kai jis iš savo šalies skambina į kitą ES šalį. Savo pasiūlyme dėl reglamento dėl tarptautinių siuntinių pristatymo paslaugų Komisija skelbia privalomas priemones tuo atveju, jei tarptautinių siuntinių pristatymo bendrovių taikomos padidėjusios kainos nesumažės iki 2018 m. pabaigos⁽¹¹⁾.

9.7. Dėl prieinamų kainų vertinimo pažymėtina, kad EESRK jau seniai prašo paaiškinti sąvoką „VESP įperkamas“ ir imtis teisėkūros priemonių, pagal kurias valstybės narės privalėtų apibrėžti įperkamo nustatymo rodiklius.

9.8. EESRK pakartoja savo raginimą užtikrinti įperkamus nustatant pagrindinių paslaugų krepšelį, o namų ūkio įnašas už kiekvieną iš šių paslaugų turi būti priimtina minimalaus darbo užmokesčio ir (arba) minimalių pajamų dalis, kurią viršijus kaina yra laikoma per didelė ir tuo atveju turi būti taikomos reguliavimo priemonės arba suteikiama teisė į valstybės paramą.

10. Kokybiškos pagrindinės paslaugos

10.1. Protokole Nr. 26 valstybės narės raginamos užtikrinti aukštą VESP kokybės lygį, nors ramstyje kalbant apie pagrindines paslaugas apsiribojama tik būdvardžiu „kokybiškos“.

10.2. Bet kuriuo atveju kokybiška paslauga – tai tokia paslauga, kuri patenkina naudotojo poreikius. Šiam tikslui pasiekti reikia nustatyti naudotojus, jų poreikius ir lūkesčius. Tačiau lūkesčiai dažnai įvertinami tik *a posteriori*, kai naudotojas pasiskundžia dėl netinkamai teikiamos paslaugos.

⁽⁹⁾ 2007 m. spalio 23 d. Reglamentas (EB) Nr. 1370/2007.

⁽¹⁰⁾ COM(2002) 331 final.

⁽¹¹⁾ Pasiūlymas dėl reglamento COM(2016) 285 final.

10.3. Sąjungos lygmeniu nustatyti daugelio VSP kokybės standartai – pašto paslaugų, elektroninių ryšių, vandens tiekimo, atliekų šalinimo, keleivių transporto, visuotinės svarbos socialinių paslaugų ir t. t. – yra skirtingo lygio, o kartais ir pernelyg žemi. Pavyzdžiui, nors dauguma europiečių turi galimybę gauti aukštos kokybės geriamąjį vandenį, kai kuriose valstybėse narėse daug piliečių pirmenybę teikia vandeniui buteliuose, nes vandentiekio vanduo jiems yra nemalonus skonio. Siekiant padidinti vartotojų pasitikėjimą ir pagerinti vandentiekio vandens kokybę ir sumažinant plastiko atliekų kiekį padaryti teigiamą poveikį aplinkai, reikia reguliariai atnaujinti esamus standartus.

10.4. Paslaugų kokybė yra vienas svarbiausių veiksnių atliekant pirmiau EESRK pasiūlytą vertinimą. Taigi valstybės narės turės nustatyti VESP rodiklius, kuriais remiantis būtų galima įvertinti, ar paslaugos atitinka lūkesčius, kaip antai greitis, punktualumas, patikimumas, patogumas, prieinamumas, paslaugų teikėjų kompetencija ir paslaugumas ir t. t. Be to, kokybė apima ir tokius aspektus kaip aplinka, darbo sąlygos ir vartotojų apsauga.

10.5. Paslaugų kokybė yra tiesiogiai susijusi su vartotojų teisėmis. Kai kurių VESP (geležinkelių transportas, pašto paslaugos) atveju Europos teisės aktuose numatyta kompensacija už nepakankamą kokybę (traukinių arba orlaivių reisų vėlavimas ar atšaukimas, paštu siunčiamų daiktų praradimas ar apgadinimas). Dideli keleivinio geležinkelių transporto trūkumai kai kuriose valstybėse narėse EESRK leidžia manyti, kad kai kurie paslaugų teikėjai labiau linkę mokėti (nedideles) kompensacijas, o ne investuoti į kokybę. Be to, teisė į kompensaciją už vėlavimą daugelyje valstybių narių dažnai taikoma tik greitojo geležinkelio linijose, tuo tarpu miesto, priemiesčių ir regioninio keleivių vežimo geležinkeliais paslaugų atveju netaikomos jokios kompensacijos, laikantis ES teisės aktuose nustatytų nukrypti leidžiančių nuostatų ⁽¹²⁾.

10.6. EESRK ragina taikyti kompensavimo sistemą visais vėlavimo keliaujant traukiniu atvejais, neatsižvelgiant į nuvažiuotą atstumą, ir nustatyti teisę į kompensaciją už kiekvieną vėlavimo pusvalandį atvykstant arba už kiekvieną 15 min. vėlavimą išvykstant atsižvelgiant į oficialų tvarkaraštį.

10.7. Siekiant užtikrinti vartotojų teises, EESRK apskritai ragina nustatyti tinkamas kompensacijas kiekvienos VSP atveju, kai nevykdomas viešosios paslaugos įsipareigojimas.

11. Europos semestro socialinių rodiklių suvestinė

11.1. Socialinių rodiklių suvestinė, įtraukta į Europos semestro programą, turėtų padėti nustatyti socialines problemas, su kuriomis susiduria valstybės narės, taikydamos Europos socialinių teisių ramsčio principus.

11.2. Šios išankstinės analizės ir išsamesnės kiekvienos šalies lygmeniu atliktos analizės tikslas – išnagrinėti, kokia yra socialinių teisių, paskelbtų Europos socialinių teisių ramstyje, padėtis pagal socialinių rodiklių suvestinės pagrindinius rodiklius. Tačiau, tarp visų minėtos suvestinės pagrindinių ir antrinių rodiklių, kurie įtraukti į šalių ataskaitų statistinį priedą, nėra pagrindinių paslaugų, nurodytų 20-ajame ramsčio principu.

11.3. Todėl EESRK prašo pagrindines paslaugas pagal Europos socialinių teisių ramsčio pagrindinį 20-ąjį principą įtraukti į Europos semestro socialinių rodiklių suvestinę.

2019 m. birželio 19 d., Briuselis

*Europos ekonomikos ir socialinių reikalų
komiteto*
Luca JAHIER

⁽¹²⁾ 2007 m. spalio 23 d. Reglamentas (EB) Nr. 1370/2007.