

Mnenje Evropskega ekonomsko-socialnega odbora – Za boljše izvajanje stebra socialnih pravic in spodbujanje osnovnih storitev

(mnenje na lastno pobudo)

(2019/C 282/02)

Poročevalec: **Raymond HENCKS**

Soporočevalec: **Krzysztof BALON**

Sklep plenarne skupščine	24.1.2019
Pravna podlaga	člen 32(2) poslovnika mnenje na lastno pobudo
Pristojnost	strokovna skupina za promet, energijo, infrastrukturo in informacijsko družbo
Datum sprejetja mnenja strokovne komisije	22.5.2019
Datum sprejetja na plenarnem zasedanju	19.6.2019
Plenarno zasedanje št.	544
Rezultat glasovanja (za/proti/vzdržani)	128/3/6

1. Sklepi in priporočila

Sklepi

1.1 V skladu z 20. načelom evropskega stebra socialnih pravic je v EU uveden pojem osnovnih storitev, ki kot tak ne obstaja v Pogodbah. Po tem načelu ima „[v]sakdo [...] pravico dostopa do kakovostnih osnovnih storitev, vključno z vodo, sanitarijami, energijo, prevozom, finančnimi storitvami in digitalnimi komunikacijami. Socialno ogroženi so deležni pomoči pri dostopu do teh storitev“.

1.2 Glede na primere storitev, ki so v navedenem načelu opredeljene kot osnovne, EESO meni, da so to storitve splošnega gospodarskega pomena, ki jih že ureja pravo EU oziroma natančneje Protokol št. 26 o storitvah splošnega pomena, ki je priložen Pogodbi o delovanju Evropske unije (PDEU). Razlagalne določbe tega protokola presegajo zgolj jamstvo *dostopa do kakovosti*. Države članice pa so del teh storitev premalo regulirale in jih premalo izvajajo, pri čemer so razlike med državami članicami velike.

1.3 EESO zato pozdravlja dejstvo, da se v 20. načelu evropskega stebra socialnih pravic ponovno poudarja pravica dostopa do osnovnih storitev oziroma storitev splošnega gospodarskega pomena, ki so bistvena prvina socialne pravičnosti in temeljijo na načelu enakega obravnavanja uporabnikov in prepovedi vsakršne diskriminacije ali izključevanja ter na načelu splošnega dostopa do visoke ravni cenovne dostopnosti in kakovosti.

Priporočila

Pravica dostopa

1.4 Da bi se načelo, v skladu s katerim ima vsakdo „pravico dostopa do kakovostnih osnovnih storitev“, učinkovito izvajalo, ga morajo spremljati konkretni ukrepi na področju trajnostnega razvoja in socialne kohezije, pri čemer:

- mora biti zajamčeno z zakonskimi določbami ali drugimi predpisi, v katerih mora biti opredeljeno, opisani pa morajo biti tudi načini njegovega izvajanja na vsakem posameznem področju;
- morajo biti določena nadomestila, ki se lahko zahtevajo v primeru njegovega nespoštovanja;
- mora biti omogočeno, da se v zvezi z njim vložijo pritožbe, tožbe in druga pravna sredstva.

Splošni dostop

1.5 EESO poziva, naj se razjasni pojem splošnega dostopa do storitev splošnega gospodarskega pomena in sprejmejo zakonodajni ukrepi, ki države članice zavezujejo, da opredelijo kazalnike, s katerimi se za vsako storitev splošnega gospodarskega pomena določi splošnost dostopa (gostota točk dostopa do storitve, največja oddaljenost od točke dostopa, rednost storitve itd.). Tako bi preprečili, da se – zlasti na primestnih, podeželskih in redko poseljenih območjih – osnovne storitve splošnega pomena za uporabnike (na primer storitve javnega prevoza, pošte, bančne podružnice) ukinjajo ali slabo vzdržujejo, oziroma bi v takem primeru poiskali enakovredne nadomestne rešitve.

Univerzalna storitev

1.6 Pri storitvah oskrbe z električno energijo, storitvah elektronskih komunikacij ter poštnih in bančnih storitvah, univerzalna storitev, v kateri so zajete, ni sinonim za splošen dostop, saj zagotavlja le omejen dostop do osnovnih storitev. To velja zlasti za elektronske komunikacije, katerih storitve, ki so vključene v univerzalno storitev, še zdaleč ne dohajajo tehnološkega razvoja in niso prilagojene sodobnim komunikacijskim orodjem na trgu ter le povečujejo digitalni razkorak med oddaljenimi regijami in velikimi urbanih središči.

1.7 EESO zato želi, da bi prilagodili univerzalno storitev, zajamčili najsodobnejše storitve in uvedli celovito ozemeljsko pokritost za vse omrežne dejavnosti in še posebej za elektronske komunikacije.

Cenovna dostopnost

1.8 Ker se cenovna dostopnost vedno manj zagotavlja z „razumno“ socialno tarifo, ampak bolj s socialno pomočjo, ki je namenjena izključno najrevnejšim osebam, in ker se z velikimi finančnimi težavami pri dostopu do storitev splošnega gospodarskega pomena ne srečujejo le najbolj ogroženi, EESO ponovno poziva, naj se zagotovi cenovna dostopnost z določitvijo košarice osnovnih storitev, pri čemer bo finančni prispevek gospodinjstva za vsako od teh storitev določen kot delež socialno zajamčene plače/minimalnega dohodka, ki je še sprejemljiv. Če bo ta delež presežen, se bodo cene štejele za previsoke in bodo potrebni regulativni ukrepi ali pa se bo lahko uveljavljala pravica do javne pomoči.

Kakovost storitev

1.9 Ker storitve splošnega gospodarskega pomena v nekaterih državah članicah niso dovolj kakovostne (zamude ali odpovedi v javnem prometu, slaba ali nezadostna ozemeljska pokritost na področju elektronskih komunikacij itd.), EESO poziva države članice, naj za storitve splošnega gospodarskega pomena ohranijo kazalnike, ki merijo zaznano raven zadovoljstva, kot so hitrost, točnost, zanesljivost, udobje, razpoložljivost, sposobnost in ustrežljivost ponudnikov storitev, ter druge vidike, kot so okolje, delovni pogoji in varstvo potrošnikov.

1.10 Kar zadeva nadomestila, ki so določena v evropski zakonodaji zaradi nedoseganja kakovosti (zamude ali odpovedi letov ali vlakov, izgube ali poškodbe poštnih pošiljk), EESO ugotavlja, da nekateri ponudniki storitev morda raje plačujejo (skromna) nadomestila, kot da bi vlagali v kakovost, zato poziva, naj se pregledajo veljavni zneski nadomestil in splošno uvedejo ustrezna nadomestila za vsako storitev splošnega gospodarskega pomena v primeru neizpolnjevanja obveznosti javne službe ali obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve.

Ocenjevanje

1.11 Da bi zagotovili dostop do kakovostnih storitev, je nujno določiti postopek za ocenjevanje njihovega izvajanja. EESO zato poziva institucije odločanja, naj najprej jasno opredelijo pojme, cilje in naloge za vse storitve splošnega pomena (gospodarske in negospodarske).

1.12 EESO tako poziva k ocenjevanju storitev splošnega pomena na nacionalni, regionalni in lokalni ravni v državah članicah, ki mora biti neodvisno, vključevati mora več strani in upoštevati različna stališča, pokrivati gospodarski, socialni in okoljski vidik ter temeljiti na obsežnem sklopu meril, izvajati pa ga je treba ob posvetovanju z vsemi deležniki, pri čemer se mora na ravni EU uporabljati nova metodologija ocenjevanja, usklajena na evropski ravni in opredeljena na podlagi skupnih kazalnikov.

Evropski semester

1.13 V pregled socialnih kazalnikov, ki je vključen v evropski semester in v katerem naj bi se preučilo stanje glede socialnih pravic, razglašeni v evropskem stebru socialnih pravic, niso vključeni kazalniki za osnovne storitve splošnega gospodarskega pomena. EESO zato poziva, naj se osnovne storitve iz 20. načela evropskega stebra socialnih pravic vključijo v pregled socialnih kazalnikov evropskega semestra.

2. Uvod

2.1 Evropski parlament, Svet in Komisija so se z göteborgsko listino o evropskem stebru socialnih pravic z dne 17. novembra 2017 zavezali, da bodo izpolnili obljubo, zapisano v Pogodbah, o visoko konkurenčnem socialnem tržnem gospodarstvu, katerega cilj sta polna zaposlenost in socialni napredek.

2.2 Cilj dvajsetih ključnih načel evropskega stebra socialnih pravic je predvsem zapolniti vrzeli v Pogodbah in s tem prispevati k strukturiranju evropskega pravnega reda, urejati uveljavljanje temeljnih pravic in prispevati k uskladitvi vrednot, uveljavljenih v nacionalnem in evropskem pravnem redu.

2.3 Evropski steber socialnih pravic potrjuje nekatere pravice, ki so že določene v pravnem redu Unije, ter dodaja nova načela, namenjena obravnavanju izzivov, ki so nastali zaradi družbenih, tehnoloških in gospodarskih sprememb ⁽¹⁾. To temelji na priznanju, da so socialne pravice ali vsaj nekatere izmed njih v državah članicah premalo regulirane in izvajane, pri čemer so med državami članicami precejšnje razlike.

2.4 Ker lahko država članica odgovarja za neupoštevanje splošnih načel evropskega prava, velja naslednje: „Da bi načela in pravice postale pravno izvršljive, je treba najprej sprejeti posebne ukrepe ali zakonodajo na ustrezni ravni“ ⁽²⁾.

3. Osnovne storitve

3.1 Po 20. načelu evropskega stebra socialnih pravic z naslovom Dostop do osnovnih storitev ima „[v]sakdo [...] pravico dostopa do kakovostnih osnovnih storitev, vključno z vodo, sanitarijami, energijo, prevozom, finančnimi storitvami in digitalnimi komunikacijami. Socialno ogroženi so deležni pomoči pri dostopu do teh storitev“.

3.2 Pojem osnovnih storitev ne obstaja v Pogodbah, ki obravnavata samo javne storitve (prevoz) in storitve splošnega pomena (gospodarske in negospodarske). Dvajseto načelo ne vsebuje opredelitve pojma osnovnih storitev. Vsebuje le nekaj primerov in ne izčrpnega seznama. Nasprotno se pojem osnovnih storitev redno uporablja v okviru ciljev trajnostnega razvoja OZN in zajema nekatere storitve, ki so vključene tudi v druga načela evropskega stebra socialnih pravic.

3.3 Pravica do osnovnih storitev torej ni omejena le na storitve, naštetje v okviru 20. načela, ampak zadeva tudi druga načela, ki se nanašajo zlasti na otroško varstvo in druge storitve za otroke, zdravstveno varstvo, vključevanje invalidov, dolgotrajno oskrbo, stanovanja in pomoč za brezdomce. Za uveljavljanje pravice dostopa do kakovostnih osnovnih storitev bo torej treba sprejeti konkretne ukrepe, in sicer tako za storitve splošnega gospodarskega pomena kot za zgoraj navedena področja. V zvezi s tem želi EESO spomniti na odgovornost in široko diskrecijsko pravico, ki ju imajo države članice pri opredelitvi, organizaciji in financiranju storitev splošnega pomena, ki ustrezajo potrebam državljanov.

3.4 Glede na to, da ni nobene opredelitve, in ob upoštevanju naštetih primerov storitev iz 20. načela je jasno, da gre tukaj za storitve splošnega gospodarskega pomena, za katere veljajo obveznosti univerzalne storitve ali javne službe iz člena 36 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah in člena 14 PDEU ter iz Protokola št. 26 o storitvah splošnega pomena.

3.5 Dvajseto načelo evropskega stebra socialnih pravic torej le potrjuje pravice iz Pogodb. Omeniti pa je treba, da razlagalne določbe Protokola št. 26 o storitvah splošnega pomena, ki je priložen PDEU, presegajo zgolj jamstvo za „dostop do kakovosti“ in zagotavljajo „visoko raven kakovosti, varnosti in cenovne dostopnosti, enako obravnavo ter spodbujanje splošnega dostopa in pravic uporabnikov“. Ker EESO meni, da so storitve splošnega gospodarskega pomena bistveni del strukture socialne pravičnosti, odobrava, da se jih v 20. načelu šteje za osnovne storitve.

3.6 Da bi se načelo, v skladu s katerim ima vsakdo „pravico dostopa do kakovostnih osnovnih storitev“, učinkovito izvajalo, ga morajo spremljati konkretni ukrepi na področju trajnostnega razvoja in socialne kohezije, pri čemer:

- (a) mora biti zajamčeno z zakonskimi določbami ali drugimi predpisi, v katerih mora biti opredeljeno, opisani pa morajo biti tudi načini njegovega izvajanja na vsakem posameznem področju;

⁽¹⁾ Uvodna izjava 14 preambule evropskega stebra socialnih pravic.

⁽²⁾ Uvodna izjava 14 preambule evropskega stebra socialnih pravic.

- (b) morajo biti določena nadomestila, ki se lahko zahtevajo v primeru njegovega nespoštovanja;
- (c) mora biti omogočeno, da se v zvezi z njim vložijo pritožbe, tožbe in druga pravna sredstva.

3.7 Storitve splošnega gospodarskega pomena, kot so električna energija, železniški in cestni prevoz potnikov, elektronske komunikacije in poštne storitve (t. i. omrežne dejavnosti), so se od konca osemdesetih let prejšnjega stoletja zaradi enotnega trga postopoma evropeizirale in liberalizirale.

3.8 Vendar se je hitro pokazalo, da za te storitve zgolj skupna pravila o konkurenci in trgu ne zadoščajo ter da so nujno potrebna posebna pravila, da bi vsakemu državljanu zagotovili dostop do storitev, ki veljajo za osnovne in so priznane kot skupne vrednote Unije, po sprejemljivi ceni.

3.9 Njihovo priznanje v primarni zakonodaji je bilo posodobljeno z Lizbonsko pogodbo. Protokol št. 26, ki je priložen PDEU, natančno opredeljuje skupne vrednote Unije, zlasti šest vrednot, ki se morajo spoštovati pri vseh storitvah splošnega gospodarskega pomena po vsej Evropski uniji, tj. visoka raven kakovosti, varnosti in cenovne dostopnosti, enaka obravnava ter spodbujanje splošnega dostopa in pravic uporabnikov.

4. Ocenjevanje izvajanja Protokola št. 26

4.1 Analiza, s katero bi bili ocenjeni vsi pozitivni učinki (znižanje cen, diverzifikacija ponudbe) in vsi negativni učinki (zvišanje cen, oblikovanje oligopolov, izkoriščanje najbolj privlačnih delov trga, negotovost zaposlitve, socialni damping) politike liberalizacije storitev splošnega gospodarskega pomena, ni bila izvedena. Nekatere osnovne storitve, navedene v evropskem stebru socialnih pravic, učinkovito prispevajo h gospodarskemu in družbenemu napredku ter socialnemu povezovanju. Pri drugih storitvah so se zaradi odpiranja konkurenci zvišale cene in/ali zmanjšale naloge javne službe ⁽³⁾.

4.2 Ne samo da so Unija in države članice še bolj dolžne skrbeti za dobro izvajanje storitev splošnega gospodarskega pomena, kar pomeni predvsem to, da mora biti ocenjevanje izvajanja teh storitev progresiven proces, ampak morajo tudi institucije odločanja jasno opredeliti pojme, cilje in naloge. Dokler to ne bo opravljeno, se z ocenjevanjem izvajanja državljanom ne bo moglo zagotoviti storitev splošnega gospodarskega pomena, ki jih imajo pravico pričakovati od svojih institucij, tako nacionalnih kot evropskih.

4.3 Na začetku tega tisočletja je Komisija uvedla vsakoletno horizontalno ocenjevanje uspešnosti mrežnih dejavnosti na podlagi metodologije za horizontalno ocenjevanje storitev splošnega gospodarskega pomena ⁽⁴⁾. Ta poročila so bila redno predstavljena na javnem posvetovanju v EESO, kjer se je o njih tudi razpravljalo z različnih vidikov. Leta 2007 je Komisija v EESO še soorganizirala delavnico o novi metodologiji ocenjevanja na podlagi študije zunanjega svetovalca, nato pa se je o uvedbi ocenjevanja zgoraj omenjenih storitev splošnega pomena nehalo govoriti.

4.4 EESO ponavlja svojo zahtevo iz mnenja na lastno pobudo o neodvisnem ocenjevanju storitev splošnega pomena ⁽⁵⁾, v katerem poziva k ocenjevanju storitev splošnega pomena na nacionalni, regionalni in lokalni ravni v državah članicah, ki mora biti neodvisno, vključevati mora več strani in upoštevati različna stališča, pokrivati gospodarski, socialni in okoljski vidik ter temeljiti na obsežnem sklopu meril, izvajati pa ga je treba ob posvetovanju z vsemi deležniki, pri čemer se mora na ravni EU uporabljati nova metodologija ocenjevanja, usklajena na evropski ravni in opredeljena na podlagi skupnih kazalnikov.

5. Pravica dostopa do osnovnih storitev

5.1 V členu 36 Listine o temeljnih pravicah je določeno, da „Unija priznava in spoštuje dostop do storitev splošnega gospodarskega pomena, ki je v skladu s Pogodbama določen v nacionalnih zakonodajah in običajih“, ter ga uvrsti med temeljne pravice in s tem „pospešuje socialno in teritorialno kohezijo Unije“.

5.2 Dvajseto ključno načelo evropskega stebra torej le potrjuje pravico vsakogar do dostopa do kakovostnih storitev splošnega pomena kot sestavni del skupnih vrednot EU. Tako kot Protokol št. 26 tudi evropski steber ne opredeljuje pogojev dostopa, ravni jamstva niti pritožbenih postopkov.

⁽³⁾ Glej raziskave Eurobarometer o storitvah splošnega pomena.

⁽⁴⁾ COM(2002) 331 final.

⁽⁵⁾ 267/2008.

5.3 EESO meni, da pojem zagotovljenega dostopa vsakomur temelji na načelih enake obravnave, solidarnosti, univerzalnosti, kontinuitete, bližine uporabniku in cenovne dostopnosti.

6. Enaka obravnava

6.1 Enaka obravnava pri storitvah splošnega pomena temelji na enakem (splošnem) dostopu vseh uporabnikov v primerljivem položaju do nacionalnih in čezmejnih storitev in na prepovedi vseh oblik diskriminacije ali socialne izključenosti (na podlagi narodnosti, spola, prebivališča, invalidnosti, starosti itd.).

6.2 Enaka obravnava ali obveznost nediskriminacije vseeno ne preprečuje sprejetja ukrepov, ki predvidevajo posebne ugodnosti za nekatere kategorije uporabnikov (starejše, invalide ali osebe z zmanjšano mobilnostjo itd.).

6.3 Pri nekaterih storitvah je pravica splošnega dostopa zagotovljena bodisi z univerzalno storitvijo bodisi z obveznostmi javne službe, ki jih morajo izpolnjevati ponudniki storitev.

7. Univerzalna storitev

7.1 Univerzalna storitev je upravičena v okviru liberalizacije nekaterih storitev splošnega gospodarskega pomena, pri katerih trg sam ne more zagotoviti popolne ozemeljske pokritosti, sprejemljivih cen ali ustrezne kakovosti storitve. Zajema sklop zahtev po storitvah v splošnem interesu, katerih cilj je zagotoviti, da so nekatere predhodno določene storitve na razpolago vsem potrošnikom in uporabnikom na celotnem ozemlju države članice ne glede na njihovo geografsko lokacijo, da so ustrezne kakovosti in imajo ob upoštevanju posebnih nacionalnih okoliščin sprejemljivo ceno⁽⁶⁾. Univerzalna storitev je na ravni EU zaenkrat opredeljena le v sektorjih elektronskih komunikacij, poštnih storitev, električne energije in bančnih storitev.

7.2 Opredelitev univerzalne storitve se torej nanaša le na „nekatero storitve“, tj. na omejeno število naštetih storitev. Univerzalna storitev torej ni sinonim za univerzalnost, saj ne zagotavlja dostopa do vseh storitev na trgu.

7.3 To zlasti velja za elektronske komunikacije⁽⁷⁾: na tem področju storitve, ki so vključene v univerzalno storitev, še zdaleč ne dohajajo tehnološkega razvoja in niso prilagojene sodobnim komunikacijskim orodjem.

7.4 Veliko držav članic, regij in mest se sooča z znatnimi zamudami na področju širokopasovnih elektronskih komunikacij in/ali popolne ozemeljske pokritosti z mobilno telefonijo (sive ali bele lise), ki so danes osnoven dejavnik za izboljšanje življenjskih pogojev, ker na primer olajšujejo dostop do zdravstvene oskrbe, izobraževanja in drugih javnih storitev. Iz tega izhaja, da se zaradi sedanjih pomanjkljivosti „univerzalne storitve elektronskih komunikacij“ povečuje digitalni razkorak.

7.5 V skladu z zadevno direktivo naj se „[k]oncept univerzalne storitve [...] naprej razvija tako, da bo odražal napredek v tehnologiji in tržni razvoj ter spremembe povpraševanja uporabnikov“⁽⁸⁾. Zato bi morala Komisija v skladu z navedeno direktivo vsaka tri leta pregledati obseg univerzalne storitve, zlasti da bi Evropskemu parlamentu in Svetu predlagala, naj se obseg spremeni ali na novo opredeli.

7.6 EESO torej priporoča, da se pogoji dostopa do elektronskih komunikacij prilagodijo tehnološkemu razvoju in zlasti da se predpiše polna ozemeljska pokritost z mobilno telefonijo in širokopasovnim internetom.

8. Obveznosti javne službe

8.1 Za nekatere storitve splošnega gospodarskega pomena, ki niso zajete v univerzalni storitvi, je pravica do splošnega dostopa zagotovljena z obveznostmi javne službe, ki jih morajo izpolnjevati ponudniki teh storitev.

⁽⁶⁾ Zelena knjiga o storitvah splošnega interesa z dne 21. maja 2003.

⁽⁷⁾ Direktiva 2002/22/ES z dne 7. marca 2002 o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami.

⁽⁸⁾ Uvodna izjava 1 Direktive 2002/22/ES z dne 7. marca 2002.

8.2 Javni cestni in železniški prevoz potnikov na primer ni zagotovljen kot univerzalna storitev. Zanj veljajo obveznosti javne službe, ki so določene kot „zahtev[a], opredeljen[a] ali določen[a] s strani pristojnega organa, da se zagotovijo storitve javnega potniškega prevoza v splošnem interesu, ki jih izvajalec, če bi upošteval svoje poslovne interese, ne bi opravljal ali jih ne bi opravljal v istem obsegu ali pod istimi pogoji brez plačila“⁽⁹⁾. Iz tega izhaja, da storitvi javnega prevoza, ki izpolnjuje potrebe uporabnikov, ni nujno treba delovati v skladu s tržnimi pravili. Vendar se v številnih državah članicah železniške in cestne linije za javni prevoz potnikov na podeželju in redko poseljenih območjih zaradi nedonosnosti ukinjajo ali pa se slabo vzdržujejo. To velja tudi za druge storitve, kot so poštne (zapiranje uradov) ali bančne storitve (zapiranje podružnic).

8.3 EESO zato poziva, naj se razjasni pojem splošnega dostopa do storitev splošnega gospodarskega pomena in sprejmejo zakonodajni ukrepi, ki države članice zavezujejo, da opredelijo kazalnike, s katerimi se za vsako storitev splošnega gospodarskega pomena določi splošnost dostopa (gostota točk dostopa do storitve, največja oddaljenost od točke dostopa, rednost storitve, število uradov ali podružnic itd.).

9. Cenovna dostopnost

9.1 Trg lahko v najboljšem primeru zgolj predlaga ceno, določeno glede na stroške, s čimer pa ne more vsem zagotoviti dostopa do storitve splošnega gospodarskega pomena po sprejemljivi ceni. Ena od nevarnosti svobodne konkurence je torej, da bi ponudniki storitev splošnega gospodarskega pomena zagotavljali le strankam, za katere bi menili, da so plačilno sposobne.

9.2 Da bi se izognili temu tveganju, Protokol št. 26 od držav članic zahteva, da zagotovijo visoko raven cenovne dostopnosti vsake storitve splošnega gospodarskega pomena.

9.3 Cenovna dostopnost je opredeljena kot cena storitev za potrošnike z nizkim/povprečnim dohodkom v primerjavi s potrošniki z različno visokimi dohodki⁽¹⁰⁾.

9.4 Zahteva glede cenovne dostopnosti storitve je torej pomemben dejavnik v boju proti socialni izključenosti, s čimer se želi vsakomur zagotoviti dostop do storitev splošnega gospodarskega pomena ne glede na dohodek. Vendar se 20. načelo evropskega stebra socialnih pravic zdi bolj omejujoče, saj so (le) „[s]ocialno ogroženi [...] deležni pomoči pri dostopu do teh storitev“.

9.5 Omeniti je treba, da se cenovna dostopnost vedno manj zagotavlja z „razumno“ socialno tarifo, ampak bolj s socialno pomočjo, ki je namenjena izključno najrevnejšim osebam. Z velikimi finančnimi težavami pri dostopu do storitev splošnega gospodarskega pomena pa se ne srečujejo le najbolj ogroženi.

9.6 Kadar cilj cenovno sprejemljivega dostopa za vse ni dosežen, lahko regulativni organi sprejmejo ukrepe za uravnavanje cen. Tako so Komisija in sozakonodajalca EU posredovali z uredbo za znižanje in nato ukinitvev pribitkov za mobilne komunikacije znotraj EU (stroški gostovanja), ko se uporabnik giblje znotraj EU, ne pa če uporabnik iz svoje države telefonira nekomu v drugi državi članici EU. Komisija je v predlogu uredbe o storitvah čezmejne dostave paketov napovedala zavezujoče ukrepe, če se stanje v zvezi s previsokimi cenami, ki jih zaračunavajo podjetja za čezmejno dostavo paketov, ne bi izboljšala do konca leta 2018⁽¹¹⁾.

9.7 V zvezi z ocenjevanjem dostopnosti cen EESO že leta prosi za razjasnitev pojma dostopnosti storitev splošnega gospodarskega pomena in uvedbo zakonodajnih ukrepov, ki bodo državam članicam naložili obveznost, da opredelijo kazalnike za določitev cenovne sprejemljivosti.

9.8 EESO ponovno poziva, naj se zagotovi cenovna dostopnost z določitvijo košarice osnovnih storitev, pri čemer bo finančni prispevek gospodinjstva za vsako od teh storitev določen kot delež socialno zajamčene plače/minimalnega dohodka, ki je še sprejemljiv. Če bo ta delež presežen, se bodo cene šteje za previsoke in bodo potrebni regulativni ukrepi ali pa se bo lahko uveljavljala pravica do javne pomoči.

10. Kakovostne osnovne storitve

10.1 Protokol št. 26 države članice poziva, naj zagotovijo visoko raven kakovosti storitev splošnega gospodarskega pomena, evropski steber socialnih pravic pa navaja le „kakovostne“ osnovne storitve.

10.2 V vsakem primeru je kakovostna storitev tista, s katero so uporabniki zadovoljni. Da bi to dosegli, bo treba opredeliti uporabnike, njihove potrebe in pričakovanja. Vendar so pričakovanja pogosto izražena šele potem, ko se uporabnik pritoži zaradi težav.

⁽⁹⁾ Uredba (ES) št. 1370/2007 z dne 23. oktobra 2007.

⁽¹⁰⁾ COM(2002) 331 final.

⁽¹¹⁾ Predlog uredbe COM(2016) 285 final.

10.3 Na ravni EU so standardi kakovosti določeni za številne storitve splošnega pomena, kot so pošne storitve, elektronske komunikacije, oskrba z vodo, zbiranje odpadkov, prevoz potnikov, socialne storitve splošnega pomena itd., vendar pa so ti standardi različni in včasih zelo nizki. Na primer, čeprav ima večina Evropejcev dostop do kakovostne pitne vode, v nekaterih državah številni državljani raje pijejo ustekleničeno vodo, ker vodovodna voda ni dobrega okusa. Potrebno je redno posodabljanje obstoječih standardov, da bi se okrepilo zaupanje potrošnikov in izboljšala kakovost vodovodne vode, to pa bi imelo pozitiven učinek na okolje, saj bi se zmanjšala količina plastičnih odpadkov.

10.4 Kakovost storitve je bistven dejavnik pri ocenjevanju, kot ga predlaga EESO. Države članice bodo torej morale za storitve splošnega gospodarskega pomena ohraniti kazalnike, ki merijo zaznano raven zadovoljstva, kot so hitrost, točnost, zanesljivost, udobje, razpoložljivost, sposobnost in ustrežljivost ponudnikov storitev, ter druge vidike, kot so okolje, delovni pogoji in varstvo potrošnikov.

10.5 Kakovost storitev je neposredno povezana s pravicami potrošnikov. Za nekatere storitve splošnega gospodarskega pomena (železniški promet, pošne storitve) evropska zakonodaja določa nadomestila v primeru nedoseganja kakovosti (zamude ali odpovedi letov ali vlakov, izgube ali poškodbe poštnih pošilk). Glede na velike pomanjkljivosti pri železniškem prevozu potnikov v nekaterih državah članicah EESO ugotavlja, da nekateri ponudniki storitev morda raje plačujejo (skromna) nadomestila, kot da bi vlagali v kakovost. Poleg tega so pravice do nadomestila v primeru zamude v številnih državah članicah omejene na glavne proge, medtem ko so storitve mestnega, primestnega in regionalnega železniškega prevoza potnikov izključene iz vsakršnega nadomestila, v skladu z odstopanji, odobrenimi z evropsko zakonodajo ⁽¹²⁾.

10.6 EESO poziva k uporabi sistema nadomestil za zamude na vseh potovanjih z vlakom ne glede na razdaljo in k določitvi pravice do nadomestil za vsake pol ure zamude pri prihodu glede na uradni vozni red ali za vsakih 15 minut zamude pri odhodu.

10.7 V zvezi s pravicami potrošnikov EESO poziva k splošnemu pravilu za nadomestilo za vsako storitev splošnega pomena v primeru nespoštovanja obveznosti javne službe.

11. Pregled socialnih kazalnikov evropskega semestra

11.1 Pregled socialnih kazalnikov v okviru evropskega semestra naj bi opredelil socialne izzive, s katerimi se srečujejo države članice pri uporabi načel evropskega stebra socialnih pravic.

11.2 S tem orodjem za prvo analizo, ki mu sledi podrobnejša analiza na ravni posamezne države, naj bi se preučilo stanje glede socialnih pravic, razglašeni v evropskem stebru socialnih pravic na podlagi ključnih kazalnikov pregleda socialnih kazalnikov. Vendar med temi ključnimi in sekundarnimi kazalniki pregleda socialnih kazalnikov, ki so zajeti v statistični prilogi poročil držav, ni osnovnih storitev iz 20. načela.

11.3 EESO zato poziva, naj se osnovne storitve iz 20. načela evropskega stebra socialnih pravic vključijo v pregled socialnih kazalnikov evropskega semestra.

V Bruslju, 19. junija 2019

Predsednik
Evropskega ekonomsko-socialnega odbora
Luca JAHIER

⁽¹²⁾ Uredba (ES) št. 1370/2007 z dne 23. oktobra 2007.