

**Yttrande av Europeiska ekonomiska och sociala kommittén om För ett bättre genomförande av pelaren för sociala rättigheter och ett främjande av väsentliga tjänster**

(yttrande på eget initiativ)

(2019/C 282/02)

Föredragande: **Raymond HENCKS**

Medföredragande: **Krzysztof BALON**

Beslut av EESK:s plenarförsamling	24.1.2019
Rättslig grund	Artikel 32.2 i arbetsordningen Yttrande på eget initiativ
Ansvarig sektion	Sektionen för transporter, energi, infrastruktur och informationssamhället
Antagande av sektionen	22.5.2019
Antagande vid plenarsession	19.6.2019
Plenarsession nr	544
Resultat av omröstningen (för/emot/nedlagda röster)	128/3/6

**1. Slutsatser och rekommendationer**

**Slutsatser**

1.1 I den 20:e principen i den europeiska pelaren för sociala rättigheter införs begreppet "väsentliga tjänster" i unionen. Dessa tjänster finns inte i fördragen och föreskriver att "[v]ar och en har rätt till väsentliga tjänster av god kvalitet, inklusive vatten, sanitära anläggningar, energi, transporter, finansiella tjänster och digitala kommunikationer. Stöd för tillgång till sådana tjänster bör finnas för dem som behöver det."

1.2 Med tanke på de exempel på tjänster som beskrivs som väsentliga i den 20:e principen anser EESK att det i detta fall handlar om tjänster av allmänt ekonomiskt intresse som redan omfattas av gemenskapsrätten, närmare bestämt protokoll nr 26 om tjänster av allmänt intresse, som bifogats EUF-fördraget, vars tolkningsbestämmelser omfattar mer än en ren garanti för *tillgång till tjänster av god kvalitet*, men där vissa – i mycket varierande grad – inte är tillräckligt reglerade och genomförda i medlemsstaterna.

1.3 EESK instämmer därför i att den 20:e principen i den europeiska pelaren för sociala rättigheter bekräftar rätten till väsentliga tjänster/tjänster av allmänt ekonomiskt intresse som är en viktig del av social rättvisa och bygger på principen om likabehandling av användare, med ett förbud mot diskriminering eller utestängning av varje tänkbart slag, och på principen om allmän tillgång till tjänster med en hög nivå av ekonomisk överkomlighet och av god kvalitet.

**Rekommendationer**

**Rätt till tillgång**

1.4 För att den uttalade princip enligt vilken "alla har rätt till väsentliga tjänster av god kvalitet" ska vara verkningfull måste den åtföljas av konkreta åtgärder inom ramen för hållbar utveckling och social sammanhållning, och det är på en och samma gång nödvändigt

- att den garanteras genom bestämmelser i lagar och andra författningar, som avgränsar den och fastställer villkoren för dess tillämpning inom varje område,
- att de ersättningar som personer kan göra anspråk på i händelse av bristande efterlevnad fastställs,
- att den kan bli föremål för klagomål, överklaganden eller rättsliga åtgärder.

### Allmän tillgång

1.5 EESK efterlyser att begreppet allmän tillgång till tjänster av allmänt ekonomiskt intresse ska förtydligas och att det ska införas lagstiftningsåtgärder som ålägger medlemsstaterna att, för varje enskild tjänst av allmänt ekonomiskt intresse, fastställa vad allmän tillgång innebär (antalet platser där tjänsten ska tillhandahållas på en given yta, största tillåtna avstånd till en sådan plats, regelbundenheten i tillhandahållandet av tjänsten etc.) för att se till att väsentliga tjänster av allmänt intresse för användarna (till exempel kollektivtrafik, postkontor och bankkontor) inte läggs ner eller eftersätts, eller, om så är fallet, se till att det finns likvärdiga alternativa lösningar.

### Samhällsomfattande tjänster

1.6 Vad gäller tjänster för elektricitet och elektronisk kommunikation samt post- och banktjänster är samhällsomfattande tjänster inte detsamma som universalitet, eftersom de endast säkerställer en begränsad tillgång till grundläggande tjänster. Detta gäller särskilt för elektronisk kommunikation, där de tjänster som ingår i de samhällsomfattande tjänsterna har blivit förlagade till följd av den tekniska utvecklingen och inte längre motsvarar de moderna kommunikationsverktyg som erbjuds på marknaden, vilket innebär att den digitala klyftan bara växer ytterligare i de regioner som ligger långt bort från de stora städerna.

1.7 EESK uppmanar därför till att den samhällsomfattande tjänsten anpassas, att tjänster i framkanten av utvecklingen garanteras och att en täckning som omfattar alla territorier tillhandahålls för alla nätverksindustrier i allmänhet och för elektronisk kommunikation i synnerhet.

### Ekonomisk överkomlighet

1.8 Det blir allt vanligare att garantin för tillgång till ett överkomligt pris inte längre utgörs av en "rimlig" social rabatt, utan av ett socialt stöd som uteslutande gynnar de allra fattigaste, men det är inte bara de som har det sämst ställt som ekonomiskt sett har det mycket svårt att få tillgång till tjänster av allmänt ekonomiskt intresse. Därför uppmanar EESK sin uppmaning om att man ska ange vad som menas med överkomlighet genom att fastställa en korg med tjänster som bedöms vara väsentliga, där nivån på ett hushålls ekonomiska ansträngning för var och en av dessa tjänster fastställs utifrån vad som är godtagbart med hänsyn till den sociala lönen/miniminkomsten. Högre priser ska anses vara för höga, föranleda lagstiftningsåtgärder eller ge rätt till stöd.

### Tjänsternas kvalitet

1.9 Med tanke på den bristande kvaliteten på olika tjänster av allmänt ekonomiskt intresse i vissa medlemsstater (försenade eller inställda avgångar i kollektivtrafiken, otillräcklig eller bristande territoriell täckning när det gäller elektroniska kommunikationer etc.) uppmanar EESK medlemsstaterna att ta fram indikatorer som anger hur nöjda användarna är med tjänsteleverantörernas snabbhet, punktlighet, tillförlitlighet, bekvämlighet, tillgänglighet, kompetens och tjänstvänlighet, samt andra aspekter som miljö, arbetsförhållanden och konsumentskydd.

1.10 När det gäller den ersättning som fastställs i EU-lagstiftningen vid bristande kvalitet (förseningar eller inställda tåg- eller flygavgångar, förlorade eller skadade postförsändelser) kan EESK inte undgå intrycket att vissa tjänsteleverantörer föredrar att betala ut (blygsamma) ersättningar snarare än att investera i kvalitet. Kommittén uppmanar därför till att de gällande ersättningsbeloppen ska ses över och att det generellt ska införas lämplig ersättning för alla tjänster av allmänt ekonomiskt intresse vid bristande efterlevnad av skyldigheten att tillhandahålla allmännyttiga eller samhällsomfattande tjänster.

### Utvärdering

1.11 För att garantera tillgång till tjänster av god kvalitet är det mycket viktigt att utveckla en dynamisk utvärdering av dessa tjänsters effektivitet. I detta syfte uppmanar EESK de beslutsfattande institutionerna att först och främst tydligt definiera begrepp, mål och uppgifter för alla tjänster av allmänt intresse (både ekonomiska och icke-ekonomiska).

1.12 Kommittén förespråkar följaktligen en utvärdering av tjänster av allmänt intresse på nationell, regional och lokal nivå i medlemsstaterna, som bör vara oberoende och ge utrymme för en mångfald perspektiv och synpunkter, omfatta ekonomiska, sociala och miljörelaterade aspekter, bygga på en mångfald kriterier och utföras i samråd med alla berörda aktörer, med en ny harmoniserad utvärderingsmetod på EU-nivå som utgår från gemensamma indikatorer.

### Den europeiska planeringsterminen

1.13 I den sociala resultattavlan, som ingår i den europeiska planeringsterminen och som är tänkt att granska situationen i fråga om de sociala rättigheter som tillkännagivits i den europeiska pelaren för sociala rättigheter, saknas det indikatorer avseende väsentliga tjänster av allmänt ekonomiskt intresse. EESK efterlyser följaktligen att de väsentliga tjänster som avses i princip nr 20 i den europeiska pelaren för sociala rättigheter ska ingå i den europeiska planeringsterminens sociala resultattavla.

## 2. Inledning

2.1 Europaparlamentet, rådet och kommissionen åtog sig genom Göteborgsdeklarationen av den 17 november 2017 om den europeiska pelaren för sociala rättigheter att förverkliga det löfte som förankrats i fördragen om en social marknadsekonomi med hög konkurrenskraft där full sysselsättning och sociala framsteg eftersträvas.

2.2 De 20 centrala principerna för den europeiska pelaren för sociala rättigheter syftar i första hand till att fylla igen luckor i fördragen och bidrar på så vis till struktureringen av EU:s rättsordning, samtidigt som de styr utövandet av de grundläggande rättigheterna och bidrar till att de värden som ska tillämpas inom de nationella och europeiska rättsordningarna närmar sig varandra.

2.3 I den europeiska pelaren för sociala rättigheter befästs vissa rättigheter som redan finns i unionens regelverk. Nya principer inriktade på de utmaningar som uppstått till följd av samhällsutvecklingen eller tekniska och ekonomiska förändringar har lagts till <sup>(1)</sup>. Detta är ett erkännande av att de sociala rättigheterna, eller åtminstone vissa av dem, för närvarande – i mycket varierande grad – inte är tillräckligt reglerade och genomförda i medlemsstaterna.

2.4 Eftersom en medlemsstat kan ställas till svars för att den inte efterlever unionsrättens allmänna principer krävs det "[f]ör att principerna och rättigheterna ska bli rättsligt bindande [...] att särskilda åtgärder eller särskild lagstiftning först antas på lämplig nivå" <sup>(2)</sup>.

## 3. Väsentliga tjänster

3.1 I den 20:e huvudprincipen i den europeiska pelaren för sociala rättigheter, "Väsentliga tjänster", anges att "[v]ar och en har rätt till väsentliga tjänster av god kvalitet, inklusive vatten, sanitära anläggningar, energi, transporter, finansiella tjänster och digitala kommunikationer. Stöd för tillgång till sådana tjänster bör finnas för dem som behöver det."

3.2 Begreppet "väsentliga tjänster" förekommer inte i fördragen, där enbart allmän trafikplikt (transporter) och tjänster av allmänt intresse (ekonomiska och icke-ekonomiska) omnämns. Princip nr 20 innehåller ingen definition av vad som bör avses med "väsentliga tjänster". Det anges endast ett antal exempel, utan någon uttömmande förteckning. Begreppet "väsentliga tjänster" används däremot ofta inom ramen för FN:s mål för hållbar utveckling och avser där vissa tjänster som även ingår i andra principer inom den europeiska pelaren för sociala rättigheter.

3.3 Rätten till väsentliga tjänster begränsar sig följaktligen inte enbart till de som anges i princip nr 20, utan berör även andra principer, bland annat vad gäller områdena barnomsorg och andra stöd-tjänster till barn, hälso- och sjukvård, inkludering av personer med funktionsnedsättning, långtidsvård, bostäder och stöd till bostadslösa. Ett genomförande av rätten att få tillgång till väsentliga tjänster av god kvalitet bör följaktligen åtföljas av konkreta åtgärder avseende såväl tjänster av allmänt ekonomiskt intresse som på ovan nämnda områden. EESK påminner i detta sammanhang om medlemsstaternas ansvar och stora handlingsutrymme när det gäller att definiera, organisera och finansiera tjänster av allmänt intresse som svarar mot medborgarnas behov.

3.4 I avsaknad av en definition, och med beaktande av de exempel på tjänster som anges i princip nr 20, är det uppenbart att det i detta fall rör sig om "tjänster av allmänt ekonomiskt intresse", som omfattas av skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster eller samhällsättaganden som täcks av artikel 36 i stadgan om de grundläggande rättigheterna och artikel 14 i EUF-fördraget samt protokoll nr 26 om tjänster av allmänt intresse.

3.5 Med andra ord innebär princip nr 20 i den europeiska pelaren för sociala rättigheter bara att rättigheter som ingår i fördraget bekräftas på nytt. Det måste dock konstateras att tolkningsbestämmelserna i protokoll nr 26 om tjänster av allmänt intresse, som bifogas EUF-fördraget, omfattar mer än en ren garanti för "tillgång till tjänster av god kvalitet" och föreskriver "en hög nivå av kvalitet, säkerhet och överkomlighet, likabehandling samt främjande av allmän tillgång och användarnas rättigheter". Då tjänster av allmänt ekonomiskt intresse enligt EESK:s uppfattning utgör absolut nödvändiga delar av ett system för social rättvisa, ställer sig kommittén positiv till att de enligt princip nr 20 betecknas som "väsentliga tjänster".

3.6 För att den uttalade princip enligt vilken "alla har rätt till väsentliga tjänster av god kvalitet" ska vara verkningsfull måste den åtföljas av konkreta åtgärder inom ramen för hållbar utveckling och social sammanhållning, och det är på en och samma gång nödvändigt

a) att den garanteras genom bestämmelser i lagar och andra författningar, som avgränsar den och fastställer villkoren för dess tillämpning inom varje område,

<sup>(1)</sup> Skäl 14 i ingressen till den europeiska pelaren för sociala rättigheter.

<sup>(2)</sup> Skäl 14 i ingressen till den europeiska pelaren för sociala rättigheter.

- b) att de ersättningar som personer kan göra anspråk på i händelse av bristande efterlevnad fastställs,
- c) att den kan bli föremål för klagomål, överklaganden eller rättsliga åtgärder.

3.7 Tjänster av allmänt ekonomiskt intresse såsom elektricitet, persontransporter på väg och järnväg, elektronisk kommunikation och postkommunikation, så kallade nätverksindustrier, har sedan slutet av 1980-talet varit föremål för en specifik gradvis europeiserings- och liberaliseringsprocess som syftat till att befästa den inre marknaden.

3.8 Man tvingades dock snabbt konstatera att dessa tjänster inte enbart kan fungera utifrån de vanliga konkurrens- och marknadsreglerna, utan att det är absolut nödvändigt med särskilda regler för att säkerställa att alla medborgare, till ett överkomligt pris, får tillgång till tjänster som betraktas som väsentliga och som erkänns som gemensamma värden för unionen.

3.9 Deras erkännande i primärrätten har skett genom Lissabonfördraget. I protokoll nr 26 som bifogas EUF-fördraget anges unionens gemensamma värden och i synnerhet de sex värden som överallt inom EU ska tillämpas på alla tjänster av allmänt ekonomiskt intresse: "en hög nivå av kvalitet, säkerhet och överkomlighet, likabehandling samt främjande av allmän tillgång och användarnas rättigheter".

#### 4. Utvärdering av tillämpningen av protokoll nr 26

4.1 Det har inte gjorts någon analys där man utvärderar samtliga positiva (lägre priser och diversifierat utbud) och negativa effekter (högre priser, bildning av oligopol, företeelsen att plocka det bästa av marknaden, osäkra arbetstillfällen och social dumpning) av politiken för att liberalisera tjänster av allmänt ekonomiskt intresse. Vissa väsentliga tjänster som ingår i den europeiska pelaren för sociala rättigheter bidrar på ett verkningsfullt sätt till ekonomiska och sociala framsteg och social sammanhållning. Vad gäller andra tjänster har införandet av konkurrens inneburit högre avgifter och/eller en försvagning av uppdragen att verka i allmänhetens tjänst <sup>(3)</sup>.

4.2 Unionen och medlemsstaterna har inte bara en starkt skyldighet att sörja för att tjänster av allmänt ekonomiskt intresse utförs på ett välfungerande sätt, vilket bland annat förutsätter att man fortlöpande utvärderar dessa tjänsters effektivitet, utan det är även nödvändigt att de beslutande institutionerna tydligt fastställer begrepp, mål och uppdrag. Så länge detta inte har skett kommer utvärderingen av tjänsternas effektivitet inte att kunna bidra till att garantera medborgarna de tjänster av allmänt ekonomiskt intresse som de har rätt att förvänta sig av sina såväl nationella som europeiska institutioner.

4.3 I början av 2000-talet började kommissionen varje år sammanställa en horisontell utvärdering av hur väl nätverksindustrierna fungerar på grundval av metoden för horisontell utvärdering av tjänster av allmänt ekonomiskt intresse <sup>(4)</sup>. Dessa rapporter lades regelbundet fram för och diskuterades i EESK under offentliga utfrågningar, där alla synpunkter kom fram. År 2007 anordnade kommissionen tillsammans med EESK en workshop om en ny utvärderingsmetod på grundval av en studie från en extern konsult, innan sammanställningen av en utvärdering av ovannämnda tjänster av allmänt intresse hamnade i byrålådan för att glömmas bort.

4.4 EESK upprepar den uppmaning som kommittén framförde i sitt initiativyttrande om "En oberoende utvärdering av tjänster av allmänt intresse" <sup>(5)</sup>, där den förespråkade en utvärdering av tjänster av allmänt intresse på nationell, regional och lokal nivå i medlemsstaterna, som bör vara oberoende och ge utrymme för en mångfald perspektiv och synpunkter, omfatta ekonomiska, sociala och miljörelaterade aspekter, bygga på en mångfald kriterier och utföras i samråd med alla berörda aktörer, med en ny harmoniserad utvärderingsmetod på EU-nivå som utgår från gemensamma indikatorer.

#### 5. Rätten att få tillgång till väsentliga tjänster

5.1 I stadgan om de grundläggande rättigheterna (artikel 36) uppmanas EU att "erkänna och respektera den tillgång till tjänster av allmänt ekonomiskt intresse som föreskrivs i nationell lagstiftning och praxis i enlighet med fördragen" och att inordna dem bland de grundläggande rättigheterna "för att främja social och territoriell sammanhållning i unionen".

5.2 Den 20:e av pelarens centrala principer innebär med andra ord bara att allas rätt att få tillgång till tjänster av allmänt intresse av god kvalitet bekräftas på nytt som ett av EU:s gemensamma värden. Liksom i protokoll nr 26 fastställs i pelaren varken villkoren för att få tillgång, garantinivån eller förfarandena för prövning.

<sup>(3)</sup> Se Eurobarometerundersökningarna om tjänster av allmänt intresse.

<sup>(4)</sup> COM(2002) 331 final.

<sup>(5)</sup> 267/2008.

5.3 EESK anser att tanken på en garanterad tillgång för alla grundar sig på principerna om likabehandling, solidaritet, universalitet, kontinuitet, närhet till användaren och ekonomisk överkomlighet.

## 6. Likabehandling

6.1 Likabehandling i fråga om tjänster av allmänt intresse innebär lika tillgång (allmän tillgång) för användarna till nationella och gränsöverskridande tjänster i jämförbara situationer, med ett förbud mot diskriminering eller social utestängning av varje tänkbart slag (på grundval av nationalitet, kön, bostadsort, funktionsnedsättning, ålder etc.).

6.2 Likabehandlingen eller skyldigheten att inte diskriminera utgör dock inget hinder för åtgärder som föreskriver särskilda förmåner för vissa användargrupper (äldre personer, personer med funktionsnedsättning eller begränsad rörlighet etc.).

6.3 För vissa tjänster anses rätten till allmän tillgång bli garanterad genom en samhällsomfattande tjänst eller en skyldighet att tillhandahålla allmännyttiga tjänster.

## 7. Samhällsomfattande tjänster

7.1 Samhällsomfattande tjänster är motiverade inom ramen för liberaliseringen av vissa tjänster av allmänt ekonomiskt intresse för vilka marknaden på egen hand inte kan erbjuda täckning över hela territoriet, överkomliga priser eller tjänster av lämplig kvalitet. De omfattar "en rad förpliktelser i allmänhetens intresse som skall garantera att vissa tjänster av en bestämd kvalitet tillhandahålls för alla konsumenter och användare inom en medlemsstats territorium oavsett geografiskt läge samt, med hänsyn till särskilda nationella förutsättningar, till ett överkomligt pris" <sup>(6)</sup>. Samhällsomfattande tjänster har hittills inte definierats på gemenskapsnivå annat än inom sektorerna elektronisk kommunikation, post, elektricitet och banktjänster.

7.2 Definitionen av samhällsomfattande tjänster omfattar följaktligen bara "vissa tjänster", det vill säga tjänster som ingår i en begränsad förteckning. Samhällsomfattande tjänster är med andra ord inte detsamma som universalitet, eftersom de inte säkerställer tillgång till alla tjänster som erbjuds på marknaden.

7.3 Detta gäller särskilt för elektronisk kommunikation <sup>(7)</sup> där de tjänster som ingår i de samhällsomfattande tjänsterna har blivit förlegade till följd av den tekniska utvecklingen och inte längre motsvarar de moderna kommunikationsverktyg som erbjuds på marknaden.

7.4 Många medlemsstater, territorier och tätortsområden släpar efter avsevärt när det gäller elektronisk kommunikation via bredband och/eller mobilnätstäckning för alla territorier (gråa eller vita områden), vilket numera utgör en väsentlig faktor för att förbättra levnadsförhållandena, exempelvis genom att främja tillgång till hälso- och sjukvårdstjänster, utbildning och andra offentliga tjänster. Detta innebär att de nuvarande bristerna i fråga om "samhällsomfattande tjänster avseende elektronisk kommunikation" förvärrar den digitala klyftan ytterligare.

7.5 I direktivet om detta anges dock att "[b]egreppet samhällsomfattande tjänster bör utvecklas till att återspegla tekniska framsteg, marknadsutveckling och förändringar i användarnas efterfrågan" <sup>(8)</sup>. För att åstadkomma detta bör kommissionen, enligt direktivet, vart tredje år se över de samhällsomfattande tjänsternas räckvidd, framför allt i syfte att föreslå ändringar eller en ändring av definitionen för Europaparlamentet och rådet.

7.6 EESK rekommenderar följaktligen att villkoren för tillgång till elektronisk kommunikation anpassas efter den tekniska utvecklingen och framför allt att det införs en mobil- och bredbandstäckning som omfattar alla territorier.

## 8. Skyldighet att tillhandahålla allmännyttiga tjänster

8.1 För vissa tjänster av allmänt ekonomiskt intresse som inte faller under samhällsomfattande tjänster täcks den allmänna rätten till tillgång av skyldigheter att tillhandahålla allmännyttiga tjänster, t.ex. allmän trafikplikt.

<sup>(6)</sup> Grönbok om tjänster i allmänhetens intresse av den 21 maj 2003.

<sup>(7)</sup> Direktiv 2002/22/EG av den 7 mars 2002 om samhällsomfattande tjänster och användares rättigheter avseende elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster.

<sup>(8)</sup> Skäl 1 i direktiv 2002/22/EG av den 7 mars 2002.

8.2 Exempelvis faller kollektivtrafik på väg eller järnväg inte under samhällsomfattande tjänster, utan omfattas av en allmän trafikplikt, som definieras som ett "krav som en behörig myndighet definierar eller fastställer för att sörja för kollektivtrafik av allmänt intresse som ett kollektivtrafikföretag inte skulle ha något eget kommersiellt intresse av att bedriva utan att få ersättning, eller åtminstone inte i samma omfattning eller på samma villkor" <sup>(9)</sup>. Därför måste kollektivtrafik, som tillgodoser ett behov hos användarna, inte nödvändigtvis bedrivas enligt marknadens regler. I många medlemsstater har man dock av lönsamhetskäl dragit in tåglinjer och annan kollektivtrafik, eller eftersatt dessa tjänster, i landsbygdsområden eller glesbefolkade områden. Detsamma gäller för andra tjänster såsom posttjänster (nedläggning av postkontor) och banktjänster (nedläggning av bankkontor).

8.3 EESK uppmanar följaktligen till att begreppet allmän tillgång till tjänster av allmänt ekonomiskt intresse ska förtydligas och att det ska införas lagstiftningsåtgärder som ålägger medlemsstaterna att för varje enskild tjänst av allmänt ekonomiskt intresse fastställa indikatorer för att avgöra vad allmän tillgång innebär (antalet platser där tjänsten ska tillhandahållas på en given yta, största tillåtna avstånd till en sådan plats, regelbundenheten i tillhandahållandet av tjänsten, antal kontor etc.).

## 9. Ekonomisk överkomlighet

9.1 Marknaden kan bara, i bästa fall, erbjuda ett pris som fastställs utifrån kostnaderna, vilket inte kan garantera att alla människor har tillgång till en tjänst av allmänt ekonomiskt intresse till ett överkomligt pris. En av farorna med den fria konkurrensen är alltså att leverantörer av en tjänst av allmänt ekonomiskt intresse frestas att bara betjäna kunder som på förhand anses vara "lönsamma".

9.2 För att motverka denna risk uppmanas medlemsstaterna i protokoll nr 26 att säkerställa att varje tjänst av allmänt ekonomiskt intresse uppfyller kraven på överkomlighet.

9.3 Överkomlighet definieras som "priser på tjänster i förhållande till inkomsten för en låg/medelavlönad konsument (rapporterad för konsumenter med olika inkomstnivåer)" <sup>(10)</sup>.

9.4 Kravet på en ekonomiskt överkomlig tjänst utgör alltså en viktig faktor i kampen mot social utestängning, så att man kan ge alla tillgång till en tjänst av allmänt ekonomiskt intresse, oavsett inkomst. Men den 20:e principen i den europeiska pelaren för sociala rättigheter verkar mer begränsande eftersom (bara) *stöd för tillgång till sådana tjänster ska finnas för dem som behöver det*.

9.5 Man tvingas konstatera att garantin för tillgång till ett överkomligt pris alltmer sällan utgörs av en "rimlig" social rabatt, utan av ett socialt stöd som uteslutande gynnar de allra fattigaste. Det är dock inte bara de som har det sämst ställt som ekonomiskt sett har det mycket svårt att få tillgång till tjänster av allmänt ekonomiskt intresse.

9.6 När ett mål om tillgång till ett överkomligt pris för alla inte uppnås händer det att prisregleringsåtgärder vidtas av de lagstiftande myndigheterna. Därför har kommissionen och den europeiska lagstiftaren ingripit genom en förordning för att sänka, och därpå avskaffa avgifterna för mobilkommunikation inom EU (roamingavgifter) om användaren är på resa inom EU, men inte om användaren ringer en person inom EU hemifrån. Kommissionen tillkännagav i sitt förslag till förordning om gränsöverskridande paketleveranstjänster att tvingande åtgärder skulle vidtas om inte situationen med de alltför höga priser som tas ut av de företag som utför gränsöverskridande pakettransport åtgärdats före 2018 års utgång <sup>(11)</sup>.

9.7 När det gäller bedömningen av prisernas överkomlighet har EESK i flera års tid uppmanat till ett förtydligande av begreppet överkomlighet när det gäller tjänster av allmänt ekonomiskt intresse och att man ska vidta lagstiftningsåtgärder som ålägger medlemsstaterna att fastställa indikatorer för att avgöra vad överkomlighet innebär.

9.8 EESK uppmanar sitt önskemål om att man ska ange vad som menas med överkomlighet genom att fastställa en korg med tjänster som bedöms vara väsentliga, bland annat när man beslutar om vilka tjänster som är grundläggande, där nivån på ett hushålls ekonomiska ansträngning för var och en av dessa tjänster fastställs utifrån vad som är godtagbart med hänsyn till den sociala lönen/minimiinkomsten. Högre priser ska anses vara för höga, föranleda lagstiftningsåtgärder eller ge rätt till stöd.

## 10. Väsentliga tjänster av god kvalitet

10.1 I protokoll nr 26 uppmanas medlemsstaterna att säkerställa en hög nivå av kvalitet på tjänster av allmänt ekonomiskt intresse, medan man i pelaren endast nämner en väsentlig tjänst "av god kvalitet".

10.2 Under alla omständigheter är en tjänst av god kvalitet en sådan som användarna är nöjda med. För att uppnå detta måste man alltså identifiera användarna, deras behov och deras förväntningar. Tyvärr uttrycks förväntningarna ofta först i efterhand, när användarna klagat på att saker inte fungerar.

<sup>(9)</sup> Förordning (EG) nr 1370/2007 av den 23 oktober 2007.

<sup>(10)</sup> COM(2002) 331 final.

<sup>(11)</sup> Förslag till förordning, COM(2016) 285 final.

10.3 Det har fastställts kvalitetsnormer på EU-nivå för ett antal tjänster av allmänt intresse, såsom posttjänster, elektronisk kommunikation, vattenförsörjning, sophämtning, persontransporter, sociala tjänster av allmänt intresse etc., men de varierar stort och är ibland mycket blygsamma. Även om majoriteten av alla EU-medborgare exempelvis har tillgång till dricksvatten av god kvalitet föredrar många medborgare i vissa medlemsstater att dricka vatten på flaska eftersom kranvattnet inte smakar gott. Det krävs en regelbunden uppdatering av de gällande normerna för att höja konsumenternas förtroende och förbättra kvaliteten på kranvattnet och därigenom gynna miljön genom minskat plastavfall.

10.4 Kvaliteten på tjänster är ett avgörande inslag i den bedömning som EESK föreslår ovan. Medlemsstaterna bör alltså ta fram indikatorer för tjänster av allmänt ekonomiskt intresse som visar hur pass nöjda användarna är med till exempel tjänsteleverantörernas snabbhet, punktlighet, tillförlitlighet, bekvämlighet, tillgänglighet, kompetens och tjänstvillighet etc. Kvalitet omfattar även aspekter såsom miljö, arbetsförhållanden och konsumentskydd.

10.5 Det finns en direkt koppling mellan tjänsternas kvalitet och konsumenternas rättigheter. För vissa tjänster av allmänt ekonomiskt intresse (järnvägstransporter och post) föreskriver EU-lagstiftningen att ersättning ska utgå om kvaliteten är för låg (förseningar eller inställda tåg- eller flygavgångar och förlorade eller skadade postförsändelser). Med tanke på de enorma bristerna inom persontransporter på järnväg i vissa medlemsstater kan EESK inte undgå intrycket att vissa tjänsteleverantörer föredrar att betala ut (blygsamma) ersättningar snarare än att investera i kvalitet. Dessutom är rätten till ersättning vid förseningar i många medlemsstater begränsad till stamlinjerna, medan tåg-tjänsterna i städer, förorter och regioner inte omfattas av någon ersättning i enlighet med undantagen i EU-lagstiftningen <sup>(12)</sup>.

10.6 EESK efterlyser att ersättningssystemet ska tillämpas vid förseningar för alla tågresor, oavsett tillryggalagd sträcka, och att rätten till ersättning ska fastställas per halvtimmes försening vid ankomsten jämfört med den ordinarie tidtabellen eller vid förseningar på 15 minuter vid avgången.

10.7 Mot bakgrund av konsumenträtten efterlyser kommittén att ersättning ska utgå som regel för varje tjänst av allmänt intresse vid bristande efterlevnad av skyldigheten att tillhandahålla allmännyttiga tjänster.

## 11. Den europeiska planeringsterminens sociala resultattavla

11.1 Den sociala resultattavlan inom ramen för den europeiska planeringsterminen är tänkt att belysa de sociala utmaningar som medlemsstaterna ställs inför vid tillämpningen av principerna i den europeiska pelaren för sociala rättigheter.

11.2 Detta allmänna analysinstrument som är kopplat till en mer ingående analys av varje land används för att granska situationen för de sociala rättigheter som tas upp i den europeiska pelaren, mot bakgrund av den sociala resultattavlans nyckelindikatorer. Bland samtliga nyckelindikatorer och sekundära indikatorer i den sociala resultattavlan, som tas upp i statistikbilagan till de landsvisa rapporterna, nämns dock inte de väsentliga tjänster som omfattas av nyckelprincip 20.

11.3 EESK efterlyser följaktligen att de väsentliga tjänster som avses i princip nr 20 i den europeiska pelaren för sociala rättigheter ska ingå i den europeiska planeringsterminens sociala resultattavla.

Bryssel den 19 juni 2019.

Luca JAHIER  
Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs  
ordförande

---

<sup>(12)</sup> Förordning (EG) nr 1370/2007 av den 23 oktober 2007.