



EUROOPAN PARLAMENTTI

2009 - 2014

Istuntoasiakirja

A7-0163/2014

10.3.2014

MIETINTÖ

kuluttajansuojasta yleishyödyllisissä palveluissa
(2013/2153(INI))

Sisämarkkina- ja kuluttajansuojavaliokunta

Esittelijä: Josef Weidenholzer

SISÄLTÖ

	Sivu
EUROOPAN PARLAMENTIN PÄÄTÖSLAUSELMAESITYS	3
PERUSTELUT	9
VALIOKUNNAN LOPULLISEN ÄÄNESTYKSEN TULOS.....	11

EUROOPAN PARLAMENTIN PÄÄTÖSLAUSELMAESITYS

kuluttajansuojasta yleishyödyllisissä palveluissa (2013/2153(INI))

Euroopan parlamentti, joka

- ottaa huomioon 22. toukokuuta 2012 antamansa päätöslauselman strategiasta haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien oikeuksien vahvistamiseksi¹,
- ottaa huomioon 25. lokakuuta 2011 antamansa päätöslauselman vammaisten liikkuvuudesta ja osallistamisesta sekä Euroopan vammaisstrategiasta 2010–2020²,
- ottaa huomioon 11. kesäkuuta 2013 antamansa päätöslauselman Euroopan kuluttajapolitiikan uusista tavoitteista³,
- ottaa huomioon 15. marraskuuta 2011 antamansa päätöslauselman yleishyödyllisiä taloudellisia palveluja koskevien EU:n valtioneuvoston päätösten uudistuksesta⁴,
- ottaa huomioon 11. toukokuuta 2005 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2005/29/EY sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla (sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskeva direktiivi),
- ottaa huomioon 25. lokakuuta 2011 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta,
- ottaa huomioon 13. joulukuuta 2004 annetun neuvoston direktiivin 2004/113/EY miesten ja naisten yhdenvertaisen kohtelun periaatteen täytäntöönpanosta tavaroiden ja palvelujen saatavuuden ja tarjonnan alalla⁵,
- ottaa huomioon 13. syyskuuta 2013 annetun ehdotuksen Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi eurooppalaisia sähköisen viestinnän sisämarkkinoita ja koko Euroopan yhteen liittämistä koskevista toimenpiteistä sekä direktiivien 2002/20/EY, 2002/21/EY ja 2002/22/EY ja asetusten (EY) N:o 1211/2009 ja (EU) N:o 531/2012 (COM(2013)0627) muuttamisesta,
- ottaa huomioon 15. marraskuuta 2012 annetun komission tiedonannon Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle sekä alueiden komitealle aiheesta ”Energian sisämarkkinat toimiviksi” (COM(2012)0663),

¹ EUVL C 264 E, 13.9.2013, s. 11.

² EUVL L 131, 8.5.2013, s. 9.

³ Hyväksytyt tekstit, P7_TA(2013)0239.

⁴ EUVL C 153 E, 31.5.2013, s. 51.

⁵ EUVL L 373, 21.12.2004, s. 37.

- ottaa huomioon Euroopan parlamentin ja neuvoston 20. helmikuuta 2008 annetun direktiivin 2008/6/EY direktiivin 97/67/EY muuttamisesta yhteisön postipalvelujen sisämarkkinoiden täysimääräisen toteuttamisen osalta,
 - ottaa huomioon 8. kesäkuuta 2000 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2000/31/EY tietoyhteiskunnan palveluja, erityisesti sähköistä kaupankäyntiä, sisämarkkinoilla koskevista tietyistä oikeudellisista näkökohdista (direktiivi sähköisestä kaupankäynnistä),
 - ottaa huomioon 13. heinäkuuta 2009 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2009/72/EY sähkön sisämarkkinoita koskevista yhteisistä säännöistä ja direktiivin 2003/54/EY kumoamisesta,
 - ottaa huomioon komission tiedonannon ”Kohti energian kuluttajien oikeuksia koskevaa eurooppalaista peruskirjaa” (COM(2007)0386),
 - ottaa huomioon komission tiedonannon Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle sekä alueiden komitealle aiheesta ”Energian sisämarkkinat toimiviksi” (COM(2012)0663),
 - ottaa huomioon Euroopan unionin perusoikeuskirjan sellaisena kuin se on sisällytettynä perussopimukseen Euroopan unionista tehdyn sopimuksen 6 artiklassa ja erityisesti 8 artiklassa (henkilötietojen suoja), 11 artiklassa (sananvapaus ja tiedonvälityksen vapaus), 21 artiklassa (syrjintäkielto), 23 artiklassa (naisten ja miesten välinen tasa-arvo), 25 artiklassa (ikäntyneiden henkilöiden oikeudet), 26 artiklassa (vammaisten sopeutuminen yhteiskuntaan), 34 artiklassa (sosiaaliturva ja toimeentuloturva), 36 artiklassa (mahdollisuus käyttää yleistä taloudellista etua koskevia palveluja), 37 artiklassa (ympäristönsuojelu) ja 38 artiklassa (kuluttajansuoja),
 - ottaa huomioon Euroopan unionista tehdyn sopimuksen 12 artiklan,
 - ottaa huomioon Euroopan unionista tehdyn sopimuksen 14 artiklan ja tähän sopimukseen liitetyn pöytäkirjan N:o 26,
 - ottaa huomioon työjärjestyksen 48 artiklan,
 - ottaa huomioon sisämarkkina- ja kuluttajansuojavaliokunnan mietinnön (A7-0163/2014),
- A. toteaa, että yleishyödyllisiä palveluja koskevien kuluttajien tietojen parantaminen on erityisen tärkeää ja että on varmistettava tällaisten palveluiden saatavuus kuluttajille; toteaa, että jäsenvaltioilla on tarvittava joustavuus haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien ottamiseksi huomioon;
- B. toteaa, että alakohtainen lainsäädäntö on olemassa ja se on jo parantanut kuluttajansuojaa; muistuttaa jäsenvaltioita kuitenkin siitä, että sen vuoksi tarvitaan edelleen asianmukaista täytäntöönpanoa ja täytäntöönpanon valvontaa;

- C. katsoo, että yleishyödyllisissä palveluissa on otettava huomioon kansalliset toimivaltuudet ja kunnallinen itsehallinto-oikeus ja että alakohtaisten sääntöjen on tarjottava riittävä säädöskehys yleishyödyllisille palveluille;

Yleistä

1. toteaa, että jotkin kuluttajien perusoikeuksiin liittyvät seikat kuuluvat direktiivin 2011/83/EU soveltamisalaan ja tällaisia yleishyödyllisten palveluiden yhteisiä piirteitä määritetään asianomaisessa alakohtaisessa lainsäädännössä;
2. muistuttaa jäsenvaltioita, että kuluttajansuojadirektiivi oli saatettava osaksi kansallista lainsäädäntöä joulukuun puoliväliin 2013 mennessä ja että sitä on sovellettava kaikkiin 13. kesäkuuta 2014 jälkeen tehtyihin sopimuksiin;
3. toteaa, että kuluttajansuoja toimii vain, jos kuluttajien oikeudet voidaan myös panna täytäntöön; kehottaa siksi jäsenvaltioita panemaan täysimääräisesti täytäntöön sopimattomista kaupallisista menettelyistä annetun direktiivin (2005/29/EY), harhaanjohtavasta ja vertailevasta mainonnasta annetun direktiivin (2006/114/EY) ja kuluttajansuojadirektiivin (2011/83/EU) säännökset; korostaa tässä yhteydessä vaihtoehtoisten riidanratkaisujärjestelmien merkitystä tehokkaina ja kustannuksia säästävinä mekanismeina kuluttajien ja yleishyödyllisten palvelujen tarjoajien välisten riitojen ratkaisemisessa; kehottaa sen vuoksi jäsenvaltioita panemaan täytäntöön äskettäin hyväksytyyn vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta annetun direktiivin (2013/11/EU) ja verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetun asetuksen (EU) N:o 524/2013;
4. korostaa, että kuluttajien tietoisuuden lisääminen heidän oikeuksistaan on ratkaisevassa asemassa pyrittäessä saavuttamaan korkeatasoinen kuluttajansuoja, mutta tähdentää, että myös yleishyödyllisten palvelujen tarjoajien tarjoamalla asiakaspalvelulla on keskeinen merkitys; korostaa, että asiakkaiden kanssa tehtävistä sopimuksista vastaavia henkilöitä on koulutettava ja heidän tietoisuuttaan kuluttajien oikeuksista on lisättävä; kehottaa siksi yleishyödyllisten palvelujen tarjoajia kouluttamaan työntekijöitään vastaavasti ja varmistamaan, että yksilöllinen apu on helposti ja kaikkina aikoina kaikkien asiakkaiden saatavissa;
5. pitää tärkeänä, että kuluttajilla on mahdollisuus käyttää kohtuuhintaisia ja laadukkaita yleishyödyllisiä palveluita kaikkialla EU:ssa, koska näillä palveluilla on keskeinen asema sosiaalisen ja alueellisen yhteenkuuluvuuden varmistamisessa sekä Euroopan talouden kilpailukykyyn edistämässä;
6. kannattaa vahvoja ja riippumattomia kuluttajansuojajärjestöjä kattavan kuluttajansuojan toteuttamiseksi, mutta pitää samalla tärkeänä, että saadaan aikaan asianmukainen tasapaino toisaalta kuluttajien ja toisaalta palveluntarjoajien tarpeiden välillä;
7. korostaa, että on helpotettava yleishyödyllisten palvelujen saatavuutta kuluttajille heidän taloudellisesta tilanteestaan riippumatta; ehdottaa, että jäsenvaltiot voisivat erityistilanteissa katsoa haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien edellyttävän asianmukaisia järjestelyjä;

8. kehottaa komissiota ja jäsenvaltioita kiinnittämään enemmän huomiota ja investoimaan enemmän yleishyödyllisiä palveluja koskeviin kuluttajavalistus- ja kuluttajakasvatuskampanjoihin, joissa oikeat viestit suunnataan oikeille kuluttajaryhmille;

Energia

9. katsoo, että kilpailukykyisten energianhintojen, toimitusvarmuuden ja kestävyys- ja uusiutuvien energialähteiden tehokkaan laajamittaisen käytön toteuttamiseksi tarvitaan avoimet, seurattavat ja yhdenmetyt energian sisämarkkinat, ja kehottaa jäsenvaltioita siirtämään kolmannen energian sisämarkkinoita koskevan paketin asianmukaisesti osaksi lainsäädäntöään ja kehottaa niitä soveltamaan sekä valvomaan sitä entistä tarkemmin; toteaa, että on parannettava kuluttajan saamaa tietoa erityisesti, jotta voidaan parantaa tarjottavia palveluita ja mahdollistetaan hintojen vertailukelpoisuus ja avoimuus ja saada näin aikaan syrjimätön hinnoittelu;
10. pitää olennaisen tärkeänä voimassa olevan lainsäädännön oikea-aikaista, moitteetonta ja täysimääräistä täytäntöönpanoa, mikä kattaa myös energia-alan kolmannen sisämarkkinapakettin vaatiman sääntelytyön, jotta saadaan aikaan yhdenmetyt ja kilpailukykyiset Euroopan energia-alan sisämarkkinat vuoteen 2014 mennessä;
11. pitää myönteisenä työtä, jota haavoittavassa asemassa olevia kuluttajia käsittelevä työryhmä on tehnyt kansalaisten energiafoorumissa yhteydessä; pitää myönteisenä 22. tammikuuta 2014 annettua komission tiedonantoa energian hinnoista ja kustannuksista Euroopassa (COM(2014)0021) ja siihen liitettyä kertomusta, jossa analysoidaan energiahintojen ja kustannusten vaikutusta ja niiden välistä suhdetta jäsenvaltioissa; muistuttaa, että on myös jäsenvaltioiden tehtävä käsitellä erilaisia energiaan ja haavoittuviin kuluttajiin liittyviä tekijöitä ja tilanteita;
12. toteaa, että energiasopimusten lopettamiseen liittyy usein rajoittavia ehtoja ja monimutkaisia menettelyjä, jotka tekevät palveluntarjoajan vaihtamisen vaikeaksi; kehottaa nopeuttamaan ja yksinkertaistamaan palveluntarjoajan vaihtamismenettelyjä; toteaa, että sähkön sisämarkkinapakettin nykyisiä arviointiperusteita täydennetään kolmannen energian sisämarkkinapakettin sähkö- ja kaasudirektiiveissä; pitää tärkeinä komission säännöllisiä kertomuksia energian sisämarkkinoiden toteutuksesta;
13. korostaa, että komission on esitettävä sähköistä laskusta koskevat johtopäätöksensä, koska asia koskee verkossa tapahtuvaa kuluttajien energiatilien hallintaa;
14. pitää valitettavana, ettei nykyisiin energianhintoihin välttämättä sisällytetä ulkoisia kustannuksia eli tiettyyn energialähteeseen tai tuotantomenetelmään liittyviä ympäristövahinkoja, jotka saattavat joka tapauksessa pitkällä aikavälillä kohdistua koko yhteiskuntaan; vaatii toimenpiteitä, joilla kannustetaan tältä osin parantamaan hintojen avoimuutta kuluttajille;
15. katsoo, että yritysten olisi julkistettava kaikki hinnat, hintamuutokset ja sopimusmuutokset helposti ymmärrettävässä muodossa; muistuttaa jäsenvaltioita siitä, että kolmas energian sisämarkkinoita koskeva paketti jo velvoittaa niitä varmistamaan tämän; kehottaa jäsenvaltioita ja asianomaisia yrityksiä toteuttamaan asianmukaisia toimia sen

varmistamiseksi, että kuluttajat saavat selkeitä, ymmärrettäviä ja vertailukelpoisia tietoja hinnoista, ehdoista ja oikeussuojakeinoista;

16. muistuttaa, että kolmannessa energia-alan sisämarkkinoita koskevassa paketissa ehdotetaan, että jäsenvaltiot suorittavat kustannus-hyötyanalyysseja ennen älykkään mittauksen käyttöönottoa; korostaa, että älykkäät energiaverkot antavat kuluttajille mahdollisuuden tarkkailla ja muuttaa energiankulutustaan; toteaa kuitenkin, että jotkin jäsenvaltioiden suorittamista kustannus-hyötyanalyysseistä eivät osoita kuluttajien saavan merkittäviä kustannussäästöjä; korostaa, että on noudatettava sekä kuluttajia että tietosuojaa koskevia säännöksiä, ja tähdentää, että älykkäiden mittareiden käytön pitää olla kuluttajan valittavissa;

Televiestintä

17. korostaa, että kuluttajiin liittyvät digitaalisten sisämarkkinoiden ja sähköisten viestinnän alan näkökohdat ovat erittäin tärkeitä; panee merkille merkittävät kuluttajansuojan parannukset, jotka on toteutettu vuoden 2009 televiestintäpaketin (direktiivi 2009/136/EY ja 2009/140/EY) täytäntöönpanon jälkeen; korostaa kuluttajansuojan tärkeitä uudistuksia ja parannuksia sekä kuluttajien voimaannuttamista parlamentin nyt ehdottamalla tavalla; pitää tärkeänä, että kaikki kuluttajat voivat saada korkealaatuisia sähköisiä viestintäpalveluita, ja pitää tärkeänä uusien infrastruktuurien käyttöönottoa digitaalisen kuilun kaventamiseksi;
18. toistaa ehdotuksensa, jonka mukaan kuluttajien pitäisi voida vaihtaa sähköisten palveluiden tarjoajaa entistä helpommin ilman muita lisämaksuja kuin vaihtamisesta todella aiheutuvat maksut, ilman tietojen menettämistä ja mahdollisimman vähin muodollisin menettelyin, ja kannustaa kuluttajia tähän; tukee myös ehdotuksia, joilla edistetään riippumattomien tietojen saantia hinnoista, laskutuksesta, palveluiden laadusta sekä tiedonsiirtonopeuksista;

Postipalvelut

19. toteaa, että kuluttajat hyötyvät enemmän laatuun keskittyvästä palvelusta postialalla sekä kustannusvähennysten heille tuomista säästöistä; toteaa, että toimitusvaihtoehtojen lisääminen ja avoimuuden, tiedonsaannin sekä hintojen parantaminen ovat edellytyksenä kuluttajien luottamuksen lisäämiselle jakelumarkkinoita kohtaan; toteaa, että direktiiveillä 2002/39/EY ja 2008/6/EY muutettu direktiivi 97/67/EY varmistaa postipalveluiden luonteen yleishyödyllisenä palveluna; muistuttaa, että komission on täytäntöönpanoa koskevassa kertomuksessaan tarkasteltava, täyttävätkö jäsenvaltiot tämän velvoitteen; kehottaa komissiota kannustamaan postipalveluiden tarjoajia parantamaan yhteentoimivuutta ja nopeuttamaan sellaisten yhtenäisten prosessien käyttöönottoa, joilla pyritään vähentämään kustannuksia ja parantamaan jakelupalvelujen saatavuutta ja laatua;
20. painottaa koko unionin kattavan pakettitoimituspalvelun tärkeyttä; pitää keskeisenä, että postipalveluiden ja yksityisten palveluntarjoajien tarjoamat pakettipalvelut ovat nopeita ja luotettavia, jotta voidaan vastata verkko-ostoksia tekevien kuluttajien tarpeisiin; toistaa äskettäisessä paketinjakelumarkkinoita koskevassa mietinnössään¹ esittämänsä

¹ Hyväksytyt tekstit, P7_TA(2014)0067.

ehdotukset, joiden mukaan on tuettava palvelun parantamista ja pienennettävä kustannuksia;

21. suhtautuu myönteisesti kaikkiin toimenpiteisiin, joita jakelumarkkinoiden toimijat ovat jo toteuttaneet vastatakseen verkossa toimivien kuluttajien ja vähittäismyyjien tarpeisiin entistä paremmin, kuten joustavien jakelu- ja palautusvaihtoehtojen käyttöönottoon; korostaa, että samalla myös lisäkannustimet yhteentoimivuuden ja palvelujen laadun parantamiseksi ovat tervetulleita;

Julkinen liikenne

22. toteaa, että kuluttajien oikeudet liikennealalla ovat viime vuosina parantuneet alakohtaisten toimenpiteiden ansiosta;
23. korostaa, että toimien kohteeksi olisi otettava kuluttajat, joilla on mahdollisuus käyttää tehokasta paikallista julkista liikennettä, riippumatta siitä, asuvatko he alueilla, joilla tällainen palvelu ei olisi yhtä tuottavaa; panee merkille jäsenvaltioiden vastuun asiassa ja kehottaa niitä toteuttamaan asianmukaisia toimia;
24. huomauttaa, että väestön ikääntymisen vuoksi tehokkaiden joukkoliikennepalveluiden merkitys tulevaisuudessa kasvaa ja että tällaiset palvelut ovat keskeisellä sijalla Eurooppa 2020 -ohjelman mukaisten ilmastotavoitteiden saavuttamisessa; pyytää kehittämään yhteisiä työkaluja, joilla varmistetaan eri liikennemuotojen optimaalinen yhdistäminen tehokkaissa ja laadukkaissa julkisen liikenteen palveluissa, jotta voidaan varmistaa sekä ihmisten vapaa liikkuvuus että tällaisten palveluiden kilpailukyky;
25. kehottaa soveltamaan kokonaisvaltaista lähestymistapaa ikääntyviin ja liikuntarajoitteisiin; katsoo, että on otettava huomioon joukkoliikenteen koko ketju ja myös pääsy joukkoliikenteen palvelupisteisiin; pyrkii vastaamaan tarpeeseen luoda yhtenäinen yhteyspistejärjestelmä liikuntarajoitteisten henkilöiden avustamiseksi;
26. kehottaa puhemiestä välittämään tämän päätöslauselman neuvostolle ja komissiolle.

PERUSTELUT

Yleishyödyllisyyden käsitettä ei ole määritetty yhteisön tasolla, ja myös komissio käyttää sitä eri tavoin. Yleishyödylliset palvelut ovat sekä yleispalveluita että julkisia palveluja, ja komissiokin käyttää näitä termejä hyvin monin tavoin. Yksittäiset jäsenvaltiot tulkitsevat myös eri tavalla palvelut, joita yleishyödyllisten palveluiden tarjoajien on tarjottava. Tämä kaikki on aiheuttanut käsitteiden osalta suoranaista sekaannusta.

Samalla kaikissa tai ainakin useimmissa yleishyödyllisissä palveluissa on yhteisiä osatekijöitä. Kyse on palveluista, jotka ovat välttämättömiä, kun on kyse ihmisten hyvinvoinnista ja heidän sosiaalisesta ja kulttuurillisesta integroitumisestaan eurooppalaiseen yhteisöön. Kuluttaja ei siten voi valita, hankkiiko hän palvelua vai ei, vaan hän voi ainoastaan valita, miltä palveluntarjoajalta hän palvelun hankkii. Siksi palveluntarjoajan ja kuluttajan välille muodostuu usein riippuvuussuhde.

Lisäksi monet aloista, joilla näitä palveluja tarjotaan, on viimeisen 15 vuoden aikana vapautettu koko unionia koskevalla lainsäädännöllä. Yksittäisistä lainsäädäntöhankkeista käytiin aikanaan runsaasti pitkiä ja kiihkeitä keskusteluja, ja monet toimijat vastustivat vapauttamistoimenpiteitä ehdottomasti. Vapauttamisen toivotut edut – edullisemmat hinnat, parempi valikoima, uudet työpaikat – ovat monissa jäsenvaltioissa jääneet toteutumatta. Lainsäädännön täytäntöönpano on pikemminkin monin paikoin hajottanut olemassa olevia rakenteita, mikä on kuluttajien tappioksi johtanut hinnankorotuksiin, sopimusehtojen monimutkaistumiseen ja työpaikkojen menettämiseen.

Esittelijä on mietinnön pituuden säilyttämiseksi kohtuullisena tyytynyt ensin tuomaan esiin muutamia yleishyödyllisten palvelujen yhteisiä osatekijöitä, tarkastelemaan yleishyödyllisiä palveluja kuluttajan näkökulmasta ja laatimaan tässä yhteydessä suosituksia nykyään voimassa olevan kuluttajansuojan parantamiseksi. Seuraavaksi esittelijä on keskittynyt neljään suureen alaan, jotka on viime vuosien aikana vapautettu ja pääosin integroitu sisämarkkinoihin: energia, televiestintä, liikenne- ja postipalvelut.

Esittelijä esittelee yleishyödyllisiä palveluja tarjoaville yrityksille tarpeelliset toimenpiteet, joilla ne voivat helpottaa palvelujen saatavuutta ja lisätä laatua. Esittelijä huomauttaa samalla myös, että Lissabonin sopimuksen 14 artiklan mukaan yleishyödyllisten palveluiden tarjoamista koskevat periaatteet ja ehdot määritetään tavallisen lainsäätämisyjärjestyksen kautta. Tässä yhteydessä on viitattava erityisesti Euroopan unionin perusoikeuskirjan 36 artiklaan. Yleishyödyllisiä palveluita koskevassa perussopimuksen lisäpöytäkirjassa 26 määritetään seuraavat arvot ja periaatteet:

- mahdollisimman hyvin käyttäjien tarpeita vastaavien yleishyödyllisten palvelujen varmistaminen;
- erilaisten maantieteellisten, yhteiskunnallisten ja kulttuuristen tilanteiden huomioonottaminen;
- laadun ja turvallisuuden korkean tason takaaminen;
- kohtuuhintaisuuden ja yhdenvertaisen kohtelun takaaminen;

– yleisen saatavuuden ja käyttäjien oikeuksien takaaminen.

Erityisesti kriisi on lisännyt sääntelyn ja optimoinnin tarvetta. Paine leikata yleishyödyllisten palvelujen rahoitusta on erityisen suuri, ja yleishyödyllisten palveluiden tarjoaminen haavoittuvassa asemassa oleville ryhmille voi heikentyä eikä se välttämättä ole enää kestävä. Samaan aikaan palvelujen merkitys yhteiskunnan vakauttajina on vaarassa, ja sen seurauksena sosiaalisen osallisuuden taso heikkenee.

Nämä haasteet huomioon ottaen mietinnössä pyritään kuvaamaan tekijöitä, jotka haittaavat yleishyödyllisten palveluiden yleistä saatavuutta, ja esittämään, miten kuluttajien tarpeet voidaan ottaa huomioon asianmukaisesti.

Saatavuuteen, kohtuuhintaisuuteen ja jatkuvuuteen liittyvien periaatteiden korostamisen ohella on myös laadittava alakohtaisia toimintasuunnitelmia ja annettava ohjeita siitä, missä muodossa perusoikeuksia vastaava yleinen saatavuus toteutetaan.

VALIOKUNNAN LOPULLISEN ÄÄNESTYKSEN TULOS

Hyväksytty (pvä)	3.3.2014
Lopullisen äänestyksen tulos	+: 27 -: 1 0: 2
Lopullisessa äänestyksessä läsnä olleet jäsenet	Claudette Abela Baldacchino, Sergio Gaetano Cofferati, Birgit Collin-Langen, António Fernando Correia de Campos, Vicente Miguel Garcés Ramón, Evelyne Gebhardt, Malcolm Harbour, Sandra Kalniete, Hans-Peter Mayer, Franz Obermayr, Mitro Repo, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Catherine Stihler, Bernadette Vergnaud
Lopullisessa äänestyksessä läsnä olleet varajäsenet	Ildikó Gáll-Pelcz, María Irigoyen Pérez, Constance Le Grip, Emma McClarkin, Roberta Metsola, Tadeusz Ross, Wim van de Camp, Patricia van der Kammen, Josef Weidenholzer
Lopullisessa äänestyksessä läsnä olleet sijaiset (187 art. 2 kohta)	Peter Jahr, Godeljeve Quisthoudt-Rowohl, György Schöpflin, Vladimir Urutchev, Csaba Óry