

**Mnenje Evropskega ekonomsko-socialnega odbora o državljanih v središču vključujočega digitalnega notranjega trga: akcijski načrt za zagotovljen uspeh (mnenje na lastno pobudo)**

(2013/C 161/02)

Poročevalka: **Anna Maria DARMANIN**

Evropski ekonomsko-socialni odbor je 19. januarja 2012 sklenil, da v skladu s členom 29(2) poslovnika pripravi mnenje o naslednji temi:

*Državljeni v središču vključujočega digitalnega notranjega trga: akcijski načrt za zagotovljen uspeh*

(mnenje na lastno pobudo).

Strokovna skupina za enotni trg, proizvodnjo in potrošnjo, zadolžena za pripravo dela Odbora na tem področju, je mnenje sprejela 7. marca 2013.

Evropski ekonomsko-socialni odbor je mnenje sprejel na 488. plenarnem zasedanju 20. in 21. marca 2013 (seja z dne 20. marca) z 69 glasovi za in 1 vzdržanim glasom.

## 1. Sklepi in priporočila

1.1 Digitalni notranji trg lahko znatno spodbudi rast, delovna mesta in blaginjo nasploh. A trenutno še precej državljanov nima koristi od priložnosti, ki jih ponuja. Razlogi za njihovo izključenost so sociološki, kulturni, pa tudi pravni. EESO ugotavlja, da so številni izzivi in ovire, ki državljanom preprečujejo, da bi dejansko bili v središču digitalnega notranjega trga, naslednji:

- a) infrastrukturni problemi,
- b) nejasen pravni okvir,
- c) preohlapna opredelitev državljanjskih pravic,
- d) nepopolno izvajanje shem za reševanje posameznih in skupinskih pritožb,
- e) razlike v potrošniškem okolju med državami članicami,
- f) računalniška varnost,
- g) nepopolno izvajanje elektronskih javnih naročil in elektronskega podpisovanja,
- h) pomanjkljivo izvajanje storitev e-uprave in
- i) izvrševanje na notranjem trgu.

1.2 EESO zato predlaga naslednje ukrepe, s katerimi bo mogoče v celoti izpolniti cilj, da bodo državljeni v središču digitalnega enotnega trga:

- a) prost in vsesplošen dostop,
- b) odprti internet in omrežna nevtralnost,
- c) preprečevanje zlorab,

- d) standardizacija IKT,
- e) interoperabilnost in medsebojna povezljivost,
- f) računalništvo v oblaku,
- g) nadzor cen, tj. minimalne tarife,
- h) izobraževanje in usposabljanje,
- i) zaščita pred kibernetскими goljufijami in kriminaliteto (piratstvo, ponarejanje),
- j) varnost (vključno z varovanjem podatkov in zasebnosti ter zaščito otrok, starejših in invalidov),
- k) listina o digitalnih pravicah <sup>(1)</sup>,
- l) uporaba direktive o pravicah potrošnikov pri digitalnih vsebinah,
- m) revizija zakonodaje o e-trgovini, e-plačilih, mobilni telefoniji itd.,
- n) revizija radiodifuzijske politike,
- o) informacijske kampanje,
- p) sodelovanje in vključevanje civilne družbe na vseh ravneh političnega odločanja,
- q) objava priložnika EU o digitalnih storitvah.

<sup>(1)</sup> Evropska komisija je nedavno objavila zbirko pravic, ki so opredeljene v različnih veljavnih zakonodajnih besedilih EU: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/code-eu-online-rights>.

## 2. Državljeni v središču digitalnega notranjega trga: državljani kot ekonomski, socialni in politični akterji v skladu s štirimi osnovnimi svoboščinami notranjega trga

**2.1 Krepitev vloge državljanov kot ekonomskih akterjev:** digitalna revolucija je pomenila konec številnih delovnih mest. Vendar je, kot pravi McKinsey <sup>(2)</sup>, za vsako izgubljeno delovno mesto ustvarila 2,6 novega. Družba se mora temu prilagoditi in to tudi lahko stori. Nekatera delovna mesta bodo izginila, pred mladimi pa bodo drugačni obeti: digitalno revolucijo bodo morali razumeti kot priložnost za zaposlitev. Pobude, kot je program *Scratch* inštituta MIT, ustvarjajo dodano vrednost, kjer se odraža vrednost posameznika. Podoben primer je laboratorij *Skunk Works* agencije NASA, ki po izteku vesoljskega programa *Shuttle* ponuja ustrezno okolje za ustvarjalnost.

**2.2 Krepitev vloge državljanov kot političnih akterjev:** ljudje morajo biti svobodni pri razširjanju svojih idej, kar jim internet precej olajšuje. Mlajše generacije sicer večino časa preživijo na spletu, a kljub temu potujejo več. Internet ustvarja željo po navezovanju stikov. Digitalna tehnologija je ustvarila novo svobodo gibanja.

**2.2.1** Znani so konkretni primeri, ko so se v Evropi, a tudi drugod, državljani angažirali, da bi izrazili svoje mnenje in na demokratičen način dosegli politične spremembe. Jasno je, da mora glas državljanov močneje odmevati na političnem prizorišču. Digitalizaciji se mora prilagoditi tudi demokratični proces.

**2.3 Državljeni kot družbeni akterji:** e-znanja in spretnosti ne pomenijo zgolj učenja, kako uporabljati internet, temveč kako ga izkoristiti v dobro družbene skupnosti in za osebni razvoj. Prav zato morajo skupnosti še bolje izrabiti možnosti, ki jih ponuja internet. Toda bistveno je, da se v celoti upošteva odločitev posameznika, ali želi internet uporabljati ali ne.

**2.4** Kot je poudarjeno v resolucijah Evropskega parlamenta o dokončanju enotnega digitalnega trga <sup>(3)</sup> in enotnem trgu za Evropejce <sup>(4)</sup>, je pri zagotavljanju središčnega položaja državljanov na notranjem trgu še precej pomanjkljivosti. Te sicer niso zgolj pravne, temveč tudi sociološke, mednje pa sodijo številne ovire, ki potrošnikom preprečujejo celovit dostop do notranjega trga.

## 3. Splošne ugotovitve, ukrepi za spodbujanje uporabe digitalnih tehnologij in ugotovitve o akcijskem načrtu

Pri uporabi interneta in vstopu na digitalni trg so za uporabnike najpomembnejši **dostop, znanje in zaupanje**.

<sup>(2)</sup> McKinsey: *Internet Matters, the net's sweeping impact on jobs, growth and prosperity*, maj 2011.

<sup>(3)</sup> Poročevalec Pablo Arias Echeverría, 2012/2030 (INI), 11.12.2012.

<sup>(4)</sup> Poročevalec António Fernando Correia de Campos, 2010/2278 (INI), 6.4.2011.

## 3.1 Dostop

Vsem državljanom EU je treba nujno zagotoviti enake možnosti dostopa. Pri tem je treba upoštevati infrastrukturo ter strojno, programsko in organizacijsko opremo (angl. *orgware*) <sup>(5)</sup>.

### Dostop prek infrastrukture

**3.1.1** Vsak državljan EU mora imeti zagotovljeno *enako možnost dostopa* k omrežju. <sup>(6)</sup> Poleg tega je bistveno, da se v vseh državah članicah določi predpisana največja cena za *prenos 1 Mb podatkov v sekundi* za fiksni in mobilni dostop.

**3.1.1.1** Po navedbah Organa evropskih regulatorjev za elektronske komunikacije (BEREC) je večina nacionalnih regulativnih organov prejela pritožbe potrošnikov zaradi *razlik med oglaševanimi in dejanskimi hitrostmi dostopa* internetnih povezav. Pravi digitalni notranji trg lahko zaživi le, če bo vzpostavljen strog javni nadzor nad vsemi omrežnimi operaterji v EU, ki bo jamčil za spoštovanje objavljene širokopasovne povezave v skladu s širokopasovnim stebrom Evropske digitalne agende.

**3.1.1.2** Trenutna raznovrstnost mobilnih dostopov do interneta je ena največjih ovir za vzpostavitev pravega digitalnega notranjega trga, zlasti ker z bliskovitim razmahom pametnih telefonov in tabličnikov vse bolj narašča gospodarski pomen mobilnih in spletnih storitev za javnost (e-trgovina, e-zdravje itd.). Zato tudi ukrep št. 101 Digitalne agende jasno navaja, da bi morala razlika med ceno gostovanja in nacionalno tarifo do leta 2015 postopoma izginiti.

**3.1.1.3** Nadalje mora infrastruktura omogočiti popolno pokritost celotne Evrope in preprečiti diskriminacijo ljudi, ki živijo na podeželju. EESO ugotavlja, da po mnenju panoge zagotavljanje infrastrukture morda ni ekonomsko upravičeno. Vendar je treba to oviro premagati. Med možnimi rešitvami so javno-zasebna partnerstva na podeželskih območjih. Pri infrastrukturnih naložbah bi lahko kot partnerji sodelovali tudi ponudniki vsebin, saj se jim pokritost območja nato pogosto povrne.

### Vstopne točke za brezžični dostop (wi-fi) v mestih

**3.1.2** Osnovni brezplačni brezžični dostop mora biti temeljna pravica vsakega evropskega državljana. Po mnenju EESO <sup>(7)</sup> bi vzpostavitev brezplačnega javnega dostopa do interneta na vstopnih točkah v mestih ter zagotavljanje dostopa do odprtih podatkov 2.0 in odprtokodnih virov ljudem omogočila komuniciranje in iskanje zaposlitve.

<sup>(5)</sup> Organizacijska oprema (angl. *orgware*) pomeni krepitev zmogljivosti različnih institucionalnih akterjev, ki so vključeni v proces prilaganja novih tehnologij (Wikipedija).

<sup>(6)</sup> Evropska digitalna agenda navaja tri glavne cilje širokopasovne zmogljivosti: 100 % državljanov EU mora imeti do leta 2013 dostop do povezave s hitrostjo 2 Mb/s; do konca leta 2020 mora imeti 100 % državljanov EU dostop do povezave s hitrostjo 30 Mb/s in 50 % gospodinjstev mora biti naročnikov povezav s hitrostjo prek 100 Mb/s.

<sup>(7)</sup> Glej opombo 2.

3.1.3 Ozemeljska pokritost sicer ne sme biti obvezna zahteva, vendar pa bi morala prav vsaka občina zagotoviti vsaj eno vstopno točko za brezžični dostop. Smiselno bi bilo določiti najmanjše število brezplačnih vstopnih točk glede na gostoto prebivalstva, pri čemer bi vsak nacionalni regulativni organ lahko določil lokalne predpise v skladu z direktivami EU.

3.1.4 Čeprav se dostopu do interneta in univerzalnemu širokopasovnemu omrežju priznava izjemen pomen, pa Komisija opozarja<sup>(8)</sup>, da ni soglasja, kakšno vlogo bo imela **obveznost zagotavljanja univerzalne storitve** (angl. *universal service obligation – USO*) pri uresničevanju širokopasovnih ciljev Evrope.

3.1.5 Zakonodajo o vključitvi širokopasovnih povezav v nacionalno obveznost zagotavljanja univerzalne storitve so doslej sprejele Finska, Španija in Malta. Evropski parlament je 5. julija 2011 sprejel resolucijo<sup>(9)</sup>, v kateri je poudaril pomen obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve kot varnostne mreže za socialno vključenost.

#### Strojna oprema

3.1.6 Biti digitalno vključen evropski državljani pomeni imeti dostop do interneta, tj. imeti ustrezno *strojno* in *programsko opremo*, ki omogočata spletno udeležbo.

3.1.6.1 Osnovna *strojna oprema*<sup>(10)</sup> mora biti na voljo povsod v EU in po vsem dostopni ceni. Zato se EESO močno zavzema, da se v okviru programa Obzorje 2020 pripravi namenski projekt za izdelavo osnovne strojne opreme v Evropi po resnično dostopnih cenah. Žal pa je Svet pred kratkim zmanjšal proračun za program Obzorje 2020.

#### Programska oprema

3.1.6.2 *Programska oprema*<sup>(11)</sup> bi morala biti odprtokodna, kar bi preprečevalo dodatne stroške in omogočalo uporabo skupnih, standardnih nelastniških orodij za urejanje in souporabo dokumentov. Poleg tega bi morala biti taka oprema prilagojena invalidnim osebam. Odprtokodna programska oprema bi morala biti dopolnilo drugi splošno razširjeni programski opremi.

#### 3.2 Zaščita odprtega interneta in omrežne nevtralnosti

3.2.1 Odbor je v preteklosti že poudaril<sup>(12)</sup>, da je za državljane EU bistveno, da jim ponudniki internetnih storitev zagotavljajo dostop do javnega interneta brez omejitev s strani vlad ali omrežnih operaterjev glede vsebine, spletnih strani, platform,

vrst opreme, ki jo je mogoče priključiti, in dovoljenih načinov komunikacije. To je bistvo **odprtega interneta**, ene temeljnih pravic digitalno vključenega državljana.

3.2.2 Nadalje bi morali vsi ponudniki internetnih storitev v EU vse vire podobnih internetnih informacij obravnavati enako in ne bi smeli iz poslovnih razlogov razlikovati med različnimi vrstami prometa.

3.2.3 Predhodne ugotovitve organa BEREC o upravljanju spletnega prometa v Evropi nazorno kažejo, da je onemogočanje spletne telefonije (VoIP)<sup>(13)</sup> pogosta praksa<sup>(14)</sup>.

3.2.4 Regulatorji EU ugotavljajo, da spletno telefonijo (npr. Skype) večinoma onemogočajo mobilni operaterji. Tako fiksni kot tudi mobilni operaterji redno upočasnjujejo ali onemogočajo medsebojni promet (angl. *peer-to-peer*) za izmenjavo datotek med spletnimi uporabniki.

Število storitev, ki so na voljo prek spleta, se povečuje in zdi se, da so operaterji s selektivnim vzpostavljanjem hitrih in počasnih pretokov informacij vse bolj pripravljeni ovirati storitve, ki bi bile lahko konkurenčne njihovim, ali tiste, ki so manj dobičkonosne. To pa je resen izziv za **nevtralnost omrežja**.

3.2.5 Načelo omrežne nevtralnosti prav nasprotno pomeni, da noben ponudnik ne sme prednostno obravnavati omrežnega prometa iz poslovnih razlogov, temveč mora vsem uporabnikom zagotavljati storitve po svojih najboljših zmožnostih.

Čeprav besedne zveze "omrežna nevtralnost" v sporočilu Komisije o evropski digitalni agendi ni zaslediti, Odbor poudarja, da **je treba načelo omrežne nevtralnosti nedvoumno definirati** ter ga vključiti v zakonodajo EU kot potrditev državljanskih pravic, ki so opredeljene v Listini EU o temeljnih pravicah.

#### 3.3 Organizacijska oprema

3.3.1 Če želimo izkoristiti možnosti digitalnega enotnega trga, zgolj tehnologija ni dovolj. Organizacijska oprema, ki zajema znanje, spretnosti in ozaveščanje uporabnikov, je prav tako pomembna. Zato EESO izpostavlja znanje, natančneje e-znanja in spretnosti, pri čemer je kritičen do prednosti uporabe interneta glede na njegove nevarnosti.

#### 3.3.2 Znanje

Organizacijska oprema je ključna za čim učinkovitejšo rabo interneta tako v prostem času kot tudi za osebni razvoj in razvoj skupnosti.

<sup>(8)</sup> Sporočilo Komisije Evropskemu parlamentu, Svetu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij – Univerzalna storitev v e-komunikacijah: poročilo o rezultatih javnega posvetovanja in tretjem rednem pregledu obsega v skladu s členom 15 Direktive 2002/22/ES (23.11.2011).

<sup>(9)</sup> Resolucija P7\_TA(2011)0306.

<sup>(10)</sup> *Strojna oprema* je namizni računalnik, prenosnik, spletni računalnik, pametni telefon, tabličnik ali katera koli druga elektronska naprava, ki omogoča mrežno povezavo.

<sup>(11)</sup> *Programska oprema*: zlasti spletni brskalnik in programi za urejanje dokumentov.

<sup>(12)</sup> UL C 24, 28.1.2012, str. 139.

<sup>(13)</sup> Govor po IP (angl. *voice over IP*).

<sup>(14)</sup> Rezultati raziskave, ki jo je izvedel organ BEREC v nekajmesečnem obdobju in ki je zajela 250 fiksnih in 150 mobilnih operaterjev v Evropi.

### 3.4 Zagotavljanje e-znanj in spretnosti

3.4.1 *Boljša digitalna usposobljenost in odlična medijska pismenost* sta nujna predpogoja, ki lahko učinkovito zmanjšata digitalni razkorak med državljani EU, povečata njihovo digitalno vključenost in jim resnično zagotovita osrednje mesto na digitalnem notranjem trgu.

3.4.1.1 Digitalna vključenost se zlasti nanaša na zagotavljanje enakih možnosti vsem državljanom EU, še posebej pa <sup>(15)</sup>:

- starejšim,
- invalidom,
- ljudem z nizkimi prihodki,
- neizobraženim in
- pripadnikom manjšin.

Nujno je torej treba oblikovati enotne kazalnike digitalne usposobljenosti in medijske pismenosti <sup>(16)</sup> za celotno EU ter čim prej začeti izvajati dolgoročne politike za e-znanja in spretnosti ter digitalno pismenost <sup>(17)</sup> v vseh državah članicah EU. Zato je treba lokalnim oziroma regionalnim akterjem civilne družbe zagotoviti, da lahko za razvoj digitalne pismenosti uporabijo kohezijska sredstva, zlasti iz Evropskega socialnega sklada.

### 3.5 Digitalne šole

3.5.1 Proces digitalizacije v Evropi mora vključevati tudi šole, in sicer tako učitelje kot učence. Treba je zagotoviti sredstva za prave digitalne šole, ki bi bile bolj naklonjene digitalizirani upravi in poučevanju ter bi hkrati pomagale izboljšati okolje.

3.5.2 Medtem ko so učenci praviloma bolj veščih novih tehnologij in potrebujejo pomoč in vodenje, da lahko razvijejo svoja znanja in spretnosti, pa je med starejšimi velik odstotek računalniško nepismenih. Za vzpostavitev digitalne šole in digitalne družbe je še toliko bolj pomembno usposabljanje učiteljev na področju IKT, ki bo starejšim generacijam omogočilo tesnejšo povezanost z mladimi.

3.5.3 Dejansko se bo treba znova naučiti poučevati. Kako določiti ustrezno razmerje med uveljavljenimi načini poučevanja in novimi tehnologijami, pa je za učitelje nenehen izziv.

3.5.4 Za premostitev vrzeli med tradicionalnim izobraževanjem in novimi tehnologijami je treba uvesti spletne vire poučevanja, ki bodo omogočali stalen, zanesljiv in univerzalno dostopen učni proces. Zdi se, da sta v tem smislu zasnovana ukrepa 61 <sup>(18)</sup> in 68 <sup>(19)</sup> Evropske digitalne agende. Vendar se je treba zavedati, da vsi prihodnji končni uporabniki ne bodo enako dobro obvladovali IKT. Zato bi bilo treba poskrbeti, da

<sup>(15)</sup> UL C 318, 29.10.2011, str. 9.

<sup>(16)</sup> Ukrep 62 Evropske digitalne agende.

<sup>(17)</sup> Ukrep 66 Evropske digitalne agende.

<sup>(18)</sup> Razvijanje spletnega orodja za izobraževanje potrošnikov o tehnologijah novih medijev.

<sup>(19)</sup> Države članice morajo vključiti e-učenje v nacionalne politike.

je podoba in vsebino mogoče prilagoditi različnim zahtevnostnim ravnam, kar bo zagotovilo tako prijaznost osnovnemu uporabniku kot tudi večjo zahtevnost in privlačnost po meri naprednih uporabnikov.

### 3.6 Evropsko računalniško spričevalo

3.6.1 **Evropsko računalniško spričevalo** (angl. *European Computer Driving Licence – ECDL*) je treba uradno razširiti v vse države članice ter ga nenehno posodabljati z najnaprednejši orodji programske in strojne opreme.

3.6.1.1 Spričevalo bi moralo temeljiti na odprtokodni programski opremi, pogoj zanj pa bi moral biti opravljen izpit, ki je standardiziran na ravni EU. Vključeno bi moralo biti v vse javne programe srednješolskega izobraževanja, da bi vsi dijaki EU pridobili enotno osnovno izobrazbo na področju IT.

3.6.2 V skladu z razpoložljivimi sredstvi je treba zagotoviti tudi vsebino. EU bi morala v skladu s svojimi prizadevanji za digitalizacijo Evrope povečati dostopnost digitalnih virov, kot so e-knjige. EESO zato pozdravlja pripravljenost Komisije na nadaljnji razvoj **Evropske knjižnice** <sup>(20)</sup>, vendar se hkrati boji, da to revolucionarno storitev pozna premalo ljudi, zato bi bilo treba povečati njeno prepoznavnost zlasti v izobraževalnem sektorju.

### 3.7 Zaupanje

3.7.1 Zaupanje je ključno, če želimo kar najbolje izkoristiti možnosti interneta na notranjem trgu. Zato se morajo ljudje prepričati, da so vzpostavljeni ustrezni sistemi, ki zagotavljajo **preprečevanje** škode za posameznike ali skupnosti, ustrezno raven **zaščite**, podoben **pregon** kibernetičnih kriminalcev kot storilcev neračunalniških kaznivih dejanj ter **ustrezno zakonsko ureditev** področja interneta in njeno **izvajanje**.

### 3.8 Preprečevanje

3.8.1 Izobraževanje o glavnih potencialih in nevarnostih interneta je bistveno. Jasne izobraževalne kampanje za uporabnike različnih zahtevnostnih stopenj lahko dejansko pripomorejo k preprečevanju tveganj.

3.8.2 **Ključni dejavnik preprečevanja je tudi zakonodajna ureditev interneta**, kar je izjemno zahtevna naloga, a zagotavljanje zaščite je za prebivalce Evrope bistvenega pomena. EESO zato močno priporoča, da se na evropski ravni pripravi osnovni regulativni okvir, ki ga je mogoče izvajati.

3.8.3 Ponudniki internetnega dostopa bi lahko s samoregulacijo sprejeli več odgovornosti (npr. v skladu z listino o temeljnih pravicah), kot to uspešno počnejo v drugih sektorjih, denimo oglaševanju. Tak pristop, ki bi izboljšal sedanje stanje brez ureditve, pa vsaj v teoriji pomeni redno ocenjevanje in nadzor zakonodajalca ter sankcije.

<sup>(20)</sup> Ukrep 79 Evropske digitalne agende: predlog vzdržnega modela financiranja Evropske digitalne knjižnice.

### 3.9 Zaščita

3.9.1 Državljeni se morajo pri digitalnem vključevanju počutiti ustrezno zaščitene. Za storitve, ki so na voljo na spletu, bi zato moralo biti jasno označeno, kakšno stopnjo zaščite zagotavljajo. Ponudniki vsebin bi lahko pri označevanju ravni zaščite upoštevali posebne smernice <sup>(21)</sup>.

3.9.2 Uporabnike med drugim zelo skrbi kraja identitete. Zato bi bilo dobro opraviti raziskavo, s katero bi zagotovili varstvo osebnih podatkov na internetu.

3.9.3 Za državljane EU je prav tako ključno, da razvoj digitalnih širokopasovnih omrežij ne ogroža javnega zdravja. Vsaka država članica mora v skladu z istim zakonodajnim okvirom EU izpolnjevati zlasti naslednje temeljne zahteve:

- varna raven izpostavljenosti elektromagnetnim poljem,
- prepoved nevarnih kemičnih sestavin v izdelkih IKT,
- okoljsko skladen razvoj omrežij,
- zahteve po energetsko varčnih proizvodih v javnih razpisih.

### 3.10 Pregon

3.10.1 Kibernetska kriminaliteta je enako resna kot fizični kriminal, zato jo je treba obravnavati podobno. Bistveno je, da države članice povečajo svoje zmogljivosti, da se bodo lahko uspešno, učinkovito in pravočasno spopadale s kibernetsko kriminaliteto ter jo preganjale.

### 3.11 Listina o digitalnih pravicah

3.11.1 EESO poziva Komisijo, naj pripravi listino o digitalnih pravicah za državljane <sup>(22)</sup>, ki bo zagotovila njihovo dejansko zaščito in povečala zaupanje na digitalnem notranjem trgu.

## 4. Posebnosti

### 4.1 Storitve e-uprave

4.1.1 Očitno je, da e-uprava olajšuje dostop do upravnih storitev predvsem posameznikom in MSP. Interoperabilnost je predpogoj za uspešne in učinkovite storitve e-uprave. Zato je treba državljanom zagotoviti popoln nadzor nad njihovimi podatki ter dostop do njih, v okviru katerega ni dovoljeno vnašanje sprememb, vendar je mogoče ugotoviti, kdo je do teh podatkov zakonito ali nezakonito dostopal. Bistveno pa je, da lahko ljudje svobodno izberejo, ali želijo uporabljati storitve v digitalni ali tradicionalni obliki.

<sup>(21)</sup> V primeru neobstoječe zakonske ureditve bi ponudniki vsebin lahko oblikovali kodekse ravnanja po vzoru številnih drugih sektorjev (več informacij o tej temi je na voljo na <http://www.eesc.europa.eu/?i=portal.en.self-and-co-regulation-enter-the-database>).

<sup>(22)</sup> Glej opombo 1.

4.1.2 Zaželeno so sicer popolnoma digitalizirane upravne storitve, saj so stroškovno učinkovitejše in terjajo manj birokracije. Vse države članice bi morale uvesti digitalne storitve in tako olajšati mobilnost državljanov.

### 4.2 MSP in Evropska podjetniška mreža

4.2.1 Odbor je v mnenju o *malih podjetjih v velikem svetu* <sup>(23)</sup> pozval k "ukrepom za podporo elektronskega trgovanja, ki bi lahko postalo pomembno področje za internacionalizacijo MSP". Izvajanje digitalne agende EU je absolutna prednostna naloga tudi za MSP. Zato in glede na potencial MSP za ustvarjanje novih delovnih mest je strateško pomembno vzpostaviti točke "vse na enem mestu" za DDV, da se spodbudi izstavljanje e-računov in računalništvo v oblaku. Pametna uporaba IKT, razvoj e-znanj in spretnosti v MSP, povečanje deleža MSP pri e-javnih naročilih in zagotavljanje popolnega širokopasovnega dostopa za MSP so ključnega pomena; enako pomembni pa so tudi instrumenti, kot so Evropska mreža za podporo e-poslovanja (eBSN), program konkurenčnost in inovativnost (CIP) ter program za konkurenčnost podjetij in MSP (COSME).

4.2.2 Odbor pozdravlja namero Komisije, da opravi revizijo upravljanja Evropske podjetniške mreže in MSP omogoči delovanje v digitalnem okolju. Tudi tu je zaupanje v digitalni enotni trg bistveno, pristop od spodaj navzgor v sodelovanju s socialnimi partnerji pa bi prispeval didaktično dodano vrednost.

4.2.3 Evropska podjetniška mreža je bila ustanovljena, da bi pomagala evropskim MSP pri razvoju novih trgov, uveljavljanju novih tehnologij in črpanju sredstev EU.

4.2.4 Njeno vlogo je treba okrepiti, da se zagotovi vsesplošna digitalna vključenost vseh evropskih MSP ter vsem državljanom EU omogoči dostop do vseh razpoložljivih odprtih podatkov, s čimer bo mogoče postopno vzpostaviti vseevropsko digitalno omrežje povezav.

4.2.5 Komisija bi morala z rednim zbiranjem povratnih informacij od evropskih MSP in vseh državljanov EU, ki uporabljajo storitve podjetniške mreže, vseskozi spremljati učinkovitost svojih ukrepov.

### 4.3 Naravne ovire za digitalni enotni trg

4.3.1 Jezik je ena največjih naravnih ovir za digitalni ali nedigitalni enotni trg.

4.3.2 Čeprav je ne vključenost v digitalni trg in neizkoriščanje njegovih resničnih prednosti pravica, pa je hkrati tudi ovira.

<sup>(23)</sup> UL C 229, 31.7.2012, str. 49.

4.3.3 Medtem ko je digitalni enotni trg premagal geografske ovire in izoliranost, pa oba dejavnika ostajata naravni oviri v fizičnem svetu, na primer pri dostavi blaga.

V Bruslju, 20. marca 2013

*Predsednik*  
*Evropskega ekonomsko-socialnega odbora*  
Staffan NILSSON

---