EUROPOS BENDRIJŲ KOMISIJA

Briuselis, 18.10.2006
KOM(2006) 595 galutinis

KOMISIJOS ATASKAITA TARYBAI IR EUROPOS PARLAMENTUI

dėl Pašto direktyvos taikymo (Direktyva 97/67/EB su pakeitimais, padarytais Direktyva 2002/39/EB)

{SEC(2006) 1293}

Komisijos ataskaita Tarybai ir Europos Parlamentui dėl Pašto direktyvos taikymo

(Direktyva 97/67/EB su pakeitimais, padarytais Direktyva 2002/39/EB)

(Tekstas svarbus EEE)

1. PAŠTO PASLAUGŲ SVARBA IR JŲ KINTANTIS VAIDMUO

2004 m. ES pašto paslaugų sektoriaus pajamos sudarė maždaug 90 milijardų EUR arba 0,9 procentus bendrojo vidaus produkto (BVP). Taigi pašto sektorius yra labai svarbus Europos Sąjungos ekonomikai. Pašto paslaugos yra imlios darbui, taip pat šis sektorius yra vienas iš pagrindinių viešojo sektoriaus darbdavių Europoje. Užimtumas šiame sektoriuje yra palyginti stabilus: naujausiais *WIK-Consult* tyrimo duomenimis[1] 2004 m. universaliųjų paslaugų teikėjams (UPT) dirbo maždaug 1,71 mln. žmonių. Tačiau maždaug 5 mln. darbo vietų yra susiję su pašto veikla, t. y. tiesiogiai priklauso nuo pašto sektoriaus, yra glaudžiai su juo susiję arba dėl jo sukurtos[2].

Pašto paslaugos – pagrindinis ryšių bei prekybos variklis, jos gyvybiškai svarbios daugeliui ekonominės ir socialinės veiklos sričių. Vidaus rinka, tarptautinė prekyba ir komercija gali būti sėkminga tik tuomet, kai egzistuoja geri ryšių ir paskirstymo kanalai. Daugelis pagrindinių sektorių, pavyzdžiui, elektroninės komercijos, leidybos, užsakymo paštu, draudimo, bankininkystės ir reklamos, priklauso nuo pašto infrastruktūros. Taip pat reikėtų atkreipti dėmesį, kad pašto paslaugos teikia socialinių privalumų, kuriuos ne visuomet galima įvertinti ekonominiais kriterijais (pvz., jos svarbios regioninei ir socialinei sanglaudai). Be to, daugelis UPT vaidina svarbų vaidmenį teikiant kitas paslaugas (pvz., finansines) ES piliečiams.

Pašto paslaugos sparčiai keičiasi. Šis sektorius yra esminė trijų Europos ekonomikai gyvybiškai svarbių rinkų dalis: ryšių, reklamos ir transporto (logistikos). Ribos tarp sektorių nyksta, todėl reikia atsižvelgti į susijusius sektorius, kurie yra visiškai atviri konkurencijai. Pašto sektoriuje yra keletas pokyčius skatinančių veiksnių, iš kurių svarbiausi yra penki: kintanti vartotojų paklausa, organizaciniai pokyčiai, rinkos atvėrimas, automatizavimas ir (arba) naujos technologijos ir didėjantis elektroninių priemonių naudojimas.

Pašto paslaugos yra svarbi paslaugų vidaus rinkos[3] dalis ir yra įtrauktos į Lisabonos strategiją (kuri iš esmės atnaujinta 2005 m.[4]) kaip ekonomikos augimo ir darbo vietų kūrimo šaltinis. Pagal Lisabonos strategiją vidaus rinka turi pradėti visiškai veikti[5], tačiau tuo pat metu reikia išsaugoti Europos socialinį modelį, kuriam priklauso efektyvių aukštos kokybės visuotinės svarbos ekonominių paslaugų teikimas. Tai pagrindinis Europos gerovės valstybės elementas. Pašto paslaugos labai svarbios siekiant užtikrinti socialinę ir teritorinę sanglaudą, taip pat

---

1 *WIK Consult*, Pagrindiniai pokyčiai pašto sektoriuje (2002–2004 m.), 2006 m.

2 *Pls Rambøll*, Užimtumo tendencijos ES pašto sektoriuje, 2002 m. spalio mėn.

3 Komisijos komunikatas, Vidaus rinkos strategija, 2003– 2006 m. prioritetai, COM (2003) 238 galutinis, p. 13.

4 Pirmininkaujančios valstybės narės išvados, Briuselio Europos Vadovų Taryba, 2005 m. kovo 22–23 d.

5 Pirmininkaujančios valstybės narės išvados, Briuselio Europos Vadovų Taryba, 2005 m. kovo 23–24 d.

skatinti konkurencingumą[6]. Teikiant modernias pašto paslaugas ir toliau paneigiamos prieš keletą metų plačiai paplitusios prielaidos, kad pradėjus naudoti naujas alternatyvias ryšių technologijas pašto sektoriui gresia nuosmukis. Vietoj to pašto paslaugų teikėjai pasinaudojo naujausiomis technologijomis darbo našumui didinti ir naujiems produktams siūlyti. Tam tikri pašto paslaugų segmentai, pavyzdžiui, reklaminis paštas ir apsipirkimas namie, turi didelį augimo potencialą. Tačiau perėjimas prie elektroninių priemonių (pvz., siunčiant dokumentus, susijusius su sandoriais) nevyksta taip greitai, kaip buvo prognozuojama prieš keletą metų. Pašto vaidmuo išlieka svarbus, tačiau reikia tolesnių veiksmų, kad taip būtų ir ateityje. Pašto sektoriuje, kaip ir kituose sektoriuose, reformos naudą reikia palyginti su nieko nedarymo ir nepritaikymo padariniais. Tokių padarinių pavyzdžiais galėtų būti didėjantis elektroninių priemonių naudojimas, mažiau naujų technologijų, mažiau dėmesio klientų poreikiams ir iš esmės neigiama rinkos dinamika.

2. ŠIOS ATASKAITOS PAGRINDAS IR TIKSLAS

Direktyvos 2002/39/EB (toliau – Pašto direktyva[7]) 23 straipsnyje reikalaujama, kad Komisija „kas dvejus metus“ pateiktų Europos Parlamentui ir Tarybai Pašto direktyvos taikymo ataskaitą.

Pirmąją taikymo ataskaitą Komisija pateikė 2002 m. lapkričio mėn.[8], o antrąją – 2005 m. kovo mėn.[9] Kaip ir 2005 m. taikymo ataskaitoje, šioje ataskaitoje išsamiai įvertinamas Pašto direktyvos perkėlimas į nacionalinę teisę valstybėse narėse, įskaitant pagrindinių direktyvos elementų taikymą ir išsamias rinkos tendencijas (ekonominius, techninius, socialinius, užimtumo ir paslaugų kokybės aspektus). Išsamesnis vertinimas pateikiamas Komisijos tarnybų darbo dokumente. Šioje Komisijos ataskaitoje Europos Parlamentui ir Tarybai dėl Pašto direktyvos taikymo apibendrinami pagrindiniai Komisijos tarnybų darbo dokumento elementai ir išvados.

Nepaisant to, kad nuo paskutinės taikymo ataskaitos ir (arba) Komisijos tarnybų darbo dokumento praėjo nedaug laiko, pašto sektoriuje yra svarbių pasiekimų ir reikšmingų pokyčių.

Komisija 2005–2006 m. ėmėsi parengiamųjų veiksmų dėl naujos Pašto direktyvos; šie veiksmai išsamiai apibūdinti pridedamame tarnybų darbo dokumente (visų pirma žr. 1.3. dalį). Be to, Komisija parengė perspektyvų studiją ir direktyvos, iš dalies keičiančios esamą Pašto direktyvą, pasiūlymą. Visi šie dokumentai pateikiami įstatymų leidėjui tuo pat metu. Todėl ši trečioji taikymo ataskaita ir pridedamas Komisijos tarnybų darbo dokumentas turi būti nagrinėjami kartu su perspektyvų studija ir teisės akto pasiūlymu.

---

6 Komisijos komunikatas, Bendri veiksmai augimui ir užimtumui skatinti: Bendrijos Lisabonos programa, COM(2005) 330 galutinis.

7 1997 m. gruodžio 15 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/67/EB dėl Bendrijos pašto paslaugų vidaus rinkos plėtros bendrųjų taisyklių ir paslaugų kokybės gerinimo; 2002 m. birželio 10 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/39/EB, iš dalies keičianti Direktyvą 97/67/EB dėl Bendrijos pašto paslaugų rinkos tolesnio atvėrimo konkurencijai.

8 Komisijos ataskaita Europos Parlamentui ir Tarybai dėl Pašto direktyvos (97/67/EB) taikymo, COM (2002) 632 galutinis.

9 Komisijos ataskaita Tarybai ir Europos Parlamentui dėl Pašto direktyvos (Direktyvos 97/67/EB su pakeitimais, padarytais Direktyva 2002/39/EB) taikymo, COM (2005) 102 galutinis ir SEC (2005) 388.

Kita vertus, ši ataskaita ir pridedamas Komisijos tarnybų darbo dokumentas gali būti nagrinėjami atskirai nuo perspektyvų studijos ir naujos direktyvos pasiūlymo, nes šioje taikymo ataskaitoje apžvelgiamas ir įvertinamas Pašto direktyvos poveikis 2004–2006 m. (toliau – nagrinėjamasis laikotarpis). *Ex post* vertinimai papildo poveikio vertinimus, juos atliekant reguliariai nagrinėjama, ar pasiekti ES politikos sričių ir programų tikslai[10]. Tai ypač svarbu kalbant apie pirmiau minėtas iniciatyvas pašto sektoriuje, kurias reikia įgyvendinti 2006 m.

Šioje ataskaitoje patvirtinama, kad ES pašto reforma vykdoma sėkmingai. Ypač pagerinta paslaugų kokybė, orientacija į vartotoją, verslo efektyvumas ir reguliuotojų atskyrimas nuo operatorių. Komisija mano, kad iki šiol pasiekta gerų rezultatų, ypač per pastaruosius 5 metus. Šie pasiekti rezultatai išsamiai aprašyti Komisijos tarnybų darbo dokumente, iš jų aiškiai matyti, kad tęsiant reformas galima pasiekti dar daugiau.

3. PAŠTO DIREKTYVOS TAIKYMAS IR REGULIAVIMO RAIDA

Visos valstybės narės, įskaitant tas, kurios tapo Bendrijos narėmis 2004 m., pranešė, kad Pašto direktyva buvo perkelta į nacionalinę teisę. Nuostatas dėl tolesnio rezervuotųjų pašto siuntų svorio ribos mažinimo (iki 50 g) nuo 2006 m. sausio 1 d. į nacionalinę teisę taip pat perkėlė visos valstybės narės.

Tačiau perkėlimas į nacionalinę teisę yra tik pirmas žingsnis siekiant visiškai įgyvendinti Bendrijos sistemą. Aiškiai matyti, kad teisės aktų įgyvendinimas turėjo teigiamą poveikį, ypač siekiant pagrindinių direktyvos tikslų: svariai ir apčiuopiamai pagerinti pašto paslaugų kokybę, nustatyti suderintą minimalų universaliųjų paslaugų lygį ir laipsniškai bei kontroliuojamai atverti pašto rinką konkurencijai. Pavyzdžiui, reikėtų pabrėžti, kad šios ataskaitos nagrinėjamuoju laikotarpiu Europos pašto operatorių paslaugų kokybė (vertinant pagal pristatymo laiką) nuolat buvo aukšto lygio ir viršijo ES nustatytus tikslus: ES viduje 85 % pašto siuntų pristatyti per tris dienas, o 97 % – per penkias dienas. Kitas svarbus klausimas, susijęs su Pašto direktyva, yra nacionalinių reguliavimo institucijų (NRI) nepriklausomybė nuo operatorių; NRI nepriklausomybė (suprantama plačiąja prasme) nagrinėjamuoju laikotarpiu buvo dar labiau sustiprinta. Tačiau kai reikia sėkmingai įgyvendinti kai kuriuos kitus sudėtingesnius Pašto direktyvos elementus, pavyzdžiui, leidimų ir (arba) licencijų išdavimo schemas, kainų kontrolę ir apskaitą, įgyvendinimo lygis valstybėse narėse labai skiriasi. Kadangi neteisingas šių sąlygas supratimas gali tapti patekimo į rinką kliūtimi, reikėtų aptarti galimybę kartu su valstybių narių kompetentingomis institucijomis peržiūrėti nacionalinę tvarką. Ypač svarbus administracinis bendradarbiavimas kainų nustatymo ir apskaitos skaidrumo klausimais.

Kai kuriose valstybėse narėse taip pat padaryta svarbių reguliavimo sistemos pakeitimų. Šiais pakeitimais nustatyti griežtesni reikalavimai, nei ES teisės aktuose. Visų pirma, 2006 m. sausio 1 d. viena valstybė narė – Jungtinė Karalystė – visiškai atvėrė savo pašto rinką (prisijungdama prie kitų dviejų valstybių narių, Švedijos ir Suomijos, kurios *de jure* jau visiškai atvėrė savo pašto sektorius konkurencijai). Taip pat Vokietija ir Nyderlandai patvirtino savo planus tęsti reformas greičiau, nei numatyta Pašto direktyvoje. Atsižvelgiant į šiuos pokyčius ir anksčiau padarytą pažangą galima teigti, kad iki 2007 m. pabaigos beveik 60 % ES pašto siuntų rinkos bus iš tiesų atverta konkurencijai. Visiškas rezervuotųjų paslaugų

[10] 2006 m. Komisijos teisėkūros ir darbo programa, COM (2005) 531 galutinis.

panaikinimas kai kuriose valstybėse narėse, ženklus jų sumažinimas ir planų sugriežtinimas kitose suteikia impulsą valstybėms narėms, kurios dar naudoja rezervuotąsias paslaugas, sparčiai veikti ta pačia kryptimi.

4. RINKOS TENDENCIJOS

Nagrinėjamuoju laikotarpiu pašto rinka ir toliau artėjo prie vienos krypties skirstymo rinkos ir tolo nuo labiau tradiciško dviejų krypčių ryšių modelio. Šiandien daugiau nei 87,5 % pašto siuntų (visoje ES) siunčia verslo įmonės ir organizacijos, o ne atskiri asmenys; vien tik „verslas–vartotojui“ (B2C) segmentui tenkanti visų pašto siuntų dalis padidėjo nuo 60,5 % 2004 m. iki 62 %. Numatoma, kad ši tendencija tęsis, nes susijusių produktų (adresuoto ir neadresuoto reklaminio pašto) apimties augimo tempai yra žymiai didesni, nei tradicinių pašto siuntų. Tai taip pat suteikia optimizmo visam sektoriui, tačiau tik tuo atveju, jei pašto reformos tempas išliks toks pat. Palyginti su kitomis pasaulio šalimis, pavyzdžiui, JAV, rinkos augimo potencialas yra didelis (ypač kai kuriose iš 10 ES valstybių narių). Tačiau tik modernioje ir dinamiškoje pašto rinkoje pavyks atskleisti visą sektoriaus potencialą. Šį potencialą taip pat reikia vertinti atsižvelgiant į platesnį visos ryšių rinkos, kurioje gausu naujų produktų ir paslaugų (apsipirkimas namie, elektroninė prekyba, hibridinis paštas[11] ir pridėtinės vertės paslaugos), kontekstą.

Per pastarąjį dešimtmetį pašto sektoriuje įvyko didelių pokyčių. Nemažai Europos pašto įmonių pateisino lūkesčius. Augimo strategijos ir laipsniško rinkos atvėrimo perspektyva *inter alia* lėmė tai, kad pašto operatoriai pradėjo veikti gretimuose sektoriuose. Dešimtajame dešimtmetyje priėmus politinius sprendimus pradėtas procesas dabar įgavo pagreitį. Pašto sektoriuje stebima raida nėra unikali. Kituose sektoriuose taip pat įvyko didelių pokyčių. Numatoma, kad pašto rinkos raida tęsis, o pokyčių tempas greitės.

Nagrinėjamuoju laikotarpiu greičiau augo pajamos ir procentinis pelnas. Remiantis turima informacija, pelno normos pašto siuntų sektoriuje buvo žymiai didesnės, negu konkurencingesniuose siuntinių ir greitojo pašto segmentuose. Pašto siuntų segmento procentinis pelnas svyruoja nuo 10 % iki 20 %, o siuntinių ir greitojo pašto segmento – nuo 2,5 % ir 10 %[12].

Pašto siuntų rinkoje prasminga konkurencija dar tik pradeda formuotis. Objektyvi konkurentų rinkos dalių analizė, taip pat subjektyvi nuomonė apie pagrindinius rinkos dalyvius patvirtina, kad netgi tais atvejais, kai monopolis yra visiškai panaikintas ar smarkiai apribotas, tikra konkurencija dar tik pradeda formuotis. Tai ypač aktualu kalbant apie pašto siuntas, korespondencijos siuntas ir taip pat – su tam tikromis išimtimis – reklaminį paštą. 2000–2005 m. šiame pašto paslaugų segmente konkurencija labai nepadidėjo, o tai kelia tam tikrą susirūpinimą.

Nepaisant to, vien rinkos atvėrimo perspektyva paskatino pašto sektoriaus raidą ir greičiausiai skatins tolesnius pokyčius (pvz., veiklos vykdymo ir orientacijos į vartotoją srityse). Plačiai sutariama, kad pašto paslaugos nėra natūralus monopolis. Konkurencija nėra savitikslė, o greičiau būdas inovacijoms, investicijoms ir vartotojų gerovei skatinti. Todėl esant didesnei

---

[11] „[Tai] dokumento elektroninio vaizdo siuntimas arba jo konvertavimas į skaitmeninį formatą ir siuntimas į kitą vietą, kur atvaizdas atspausdinamas, paruošiamas išsiuntimui ir siunčiamas gavėjui.“ COM(91) 476 galutinis, p. 46.

[12] 4.2.19 punktas *WIK* ataskaitoje, Pagrindiniai pokyčiai, 2006 m.

konkurencijai galimi tiek statiški privalumai, t. y. veiksmingas išteklių ir gamybos priemonių naudojimas tam tikru laiku, tiek dinamiški, t. y. galimybė ilgainiui naujai ir veiksmingiau naudoti išteklius ir gamybos priemones.

Koko ataskaitoje[13] aiškiai nurodyta, kad tinklų sektoriaus, įskaitant pašto sektorių, rinkos atvėrimas yra svarbi Lisabonos darbotvarkės dalis. Siekiant sukurti veikiančią pašto paslaugų vidaus rinką, daugybės veiksmų turės imtis įvairūs Bendrijos ir nacionalinio lygio dalyviai. Tai atitinka nuostatą, kad valstybės narės vaidina svarbų vaidmenį ir turi prisiimti visą atsakomybę už vidaus rinką[14].

5. PAŠTO DIREKTYVOS POVEIKIS RINKAI

Nagrinėjamuoju laikotarpiu ypač aiškiai matyti teigiami Pašto direktyvos rezultatai: jos įgyvendinimas ir taikymas turėjo didelį poveikį rinkai ir reguliavimo sistemai. Nagrinėjamuoju laikotarpiu dėl tolesnio rezervuotųjų pašto siuntų svorio sumažinimo iki 50 g (laiškų atveju) iki 2006 m. sausio 1 d. konkurencijai papildomai atverta 7 % rinkos. Planuojamas laipsniškas visiško rinkos atvėrimo procesas ir visiško rinkos atvėrimo iki 2009 m. perspektyvos paskatino imtis dinamiškų reformų, siekti didesnio efektyvumo ir kurti labiau į vartotoją orientuotą rinką.

Rinkos atvėrimas – tik vienas iš Pašto direktyvos įgyvendinimo rezultatų. Nagrinėjamuoju laikotarpiu taip pat buvo patvirtinta galimybė Bendrijoje teikti įvairias aukštos kokybės universaliąsias paslaugas. Pašto direktyvoje nurodyti reikalavimai, nors ir minimalūs, tapo svarbiu atskaitos tašku visoms suinteresuotosioms šalims.

Yra įrodymų, kad vienas iš teigiamų pašto reformos poveikio aspektų – labiau į vartotoją orientuotos paslaugos. Palyginti su kitomis visuotinės svarbos paslaugomis, vartotojai yra labai patenkinti pašto paslaugomis[15].

Pašto sektorius, suteikiantis galimybę naudotis pagrindine ekonominiu ir socialiniu požiūriu svarbia ryšių infrastruktūra, turi būti plėtojamas atsižvelgiant į pagrindinius pokyčius ryšių, reklamos ir transporto (logistikos) rinkose, kitaip jis atsiliks nuo kitų sektorių. Iki šiol Pašto direktyva pavyko užtikrinti, kad taip neatsitiktų, tačiau reikia neatsilikti nuo pokyčių tempo visoje ryšių rinkoje.

Pašto direktyva – vienas ir keleto veiksnių, kuriais prisidedama prie pašto reformos Europoje. Remiantis iki šiol pasiektais teigiamais rezultatais, kurie išsamiai aprašyti pridedamame Komisijos tarnybų darbo dokumente, šiuo svarbiu raidos etapu reikia imtis tolesnių veiksmų.

6. IŠVADA

Pašto direktyvos tvarkaraščio patvirtinimas: reformų pabaiga

---

13 Wimo Koko vadovaujamos aukšto lygio grupės ataskaita. Iššūkio akivaizdoje, 2004 m., 23 p.

14 2005 m. vasario 2 d. Komisijos nario McCreevy kalba Europos Parlamento teisės reikalų komitete; Komisijos komunikatas Tarybai, Europos Parlamentui, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui. Antroji 2003–2006 m. vidaus rinkos strategijos įgyvendinimo ataskaita, COM(2005)0011 galutinis.

15 Specialus Eurobarometro tyrimas, Visuotinės svarbos paslaugos, 2006 m.

Iki šiol buvo pasiekti visi planuoti tarpiniai Pašto direktyvos politikos rezultatai. Visų pirma, monopolis buvo vis labiau suvaržytas įgyvendinant Pašto direktyvoje nustatytą laipsniško rinkos atvėrimo tvarkaraštį (pvz., nuo 2006 m. sausio 1 d. sumažinus rezervuotųjų pašto siuntų svorio ribą iki 50 g), papildomai atvėrus konkurencijai svarbius segmentus (pvz., reklaminio pašto) arba visiškai atvėrus pašto rinką (JK, Švedijoje, Suomijoje). Antra, padidėjo konkurencija: labiausiai pažengusiose valstybėse narėse esamų operatorių rinkos dalis sumažėjo beveik iki 90 %, o pastebimas konkurencijos lygis 2000–2005 m. iš esmės padidėjo[16]. Vis dėlto, konkurencija nepadidėjo tiek, kiek tikėtasi. Trečia, universaliųjų paslaugų teikėjai pertvarkė savo struktūrą ir sėkmingai prisitaikė prie reguliavimo sistemos ir rinkos pokyčių. Šiuos procesus paskatino iš esmės teigiama bendrųjų pajamų ir pelningumo augimo tendencija[17]. Ketvirta, kaip jau buvo minėta, pagerėjo paslaugų kokybė, vartotojai yra labai patenkinti, o universaliųjų paslaugų teikimas ir toliau užtikrinamas.

Šiuo metu nėra įrodymų, patvirtinančių, kad reikia keisti Pašto direktyvoje nurodytą galutinį įgyvendinimo terminą – 2009 m. Priešingai, svarbūs reguliavimo pokyčiai šioje ataskaitoje nagrinėjamuoju laikotarpiu skatina valstybes nares, kurios dar nevisiškai atvėrė savo pašto rinką, sekti tai padariusių valstybių narių pavyzdžiu. Be to, rinkos sąlygos yra palankios, todėl reikėtų pasinaudoti jų teikiama galimybe.

Pagrindiniai tikslai: aukštas universaliųjų paslaugų lygis ir vartotojų poreikiai

Esama Pašto direktyva grindžiama minimalaus suderinimo principu. Šia direktyva valstybėms narėms buvo suteikta nemažai galimybių pritaikyti universaliąsias paslaugas specialiems tam tikros šalies poreikiams. Nagrinėjamuoju laikotarpiu buvo keletas pavyzdžių, kai verslui skirtų komerciškai patrauklių produktų nebereikėjo priskirti universaliosioms paslaugoms, nes veikiant rinkos jėgoms buvo visiškai užtikrintas jų teikimas.

Kita vertus, poreikis vartotojams ir mažosioms įmonėms visapusiškai užtikrinti teisę gauti universaliąsias paslaugas yra neginčytinas. Atskiri vartotojai (įskaitant MVĮ) ir piliečiai visiškai atvėrus rinką turi gauti tokios pat, jei ne geresnės, kokybės paslaugas. Būtent jų poreikiai, taip pat ir būsimi, turi tapti veiklos gairėmis. Taip pat reikėtų sustiprinti vartotojų teises nagrinėjant jų skundus (pvz., taikant apskundimo procedūrą visiems operatoriams). Be to, geriausią patirtį praturtintų glaudesnis nacionalinių reguliavimo institucijų bendradarbiavimas. Glaudžiau bendradarbiauti galima būtų lyginamosios analizės ir pasikeitimo informacija apie vartotojų skundus srityse (pvz., pasinaudojant daugiau skundų nagrinėjimo patirties turinčių valstybių narių praktika) arba leidimų išdavimo ir apskaitos srityse.

[16] Žr. Komisijos tarnybų darbo dokumento 4.1. ir 4.6. skyrius.

[17] Žr. Komisijos tarnybų darbo dokumento 4.4. skyrių.