EIROPAS KOPIENU KOMISIJA

Briselē, 18.10.2006
COM(2006) 595 galīgā redakcija

KOMISIJAS ZIŅOJUMS PADOMEI UN EIROPAS PARLAMENTAM

par Pasta direktīvas piemērošanu (Direktīva 97/67/EK, kas grozīta ar Direktīvu 2002/39/EK)

{SEC(2006) 1293}

Komisijas ziņojums Padomei un Eiropas Parlamentam par Pasta direktīvas piemērošanu

(Direktīva 97/67/EK, kas grozīta ar Direktīvu 2002/39/EK)

(Teksts ar EEA nozīmi)

1. PASTA PAKALPOJUMU NOZĪMĪGUMS UN TO MAINĪGAIS UZDEVUMS

2004. gadā pasta pakalpojumi ES nopelnīja aptuveni 90 miljardus EUR jeb 0,9 procentus no iekšzemes kopprodukta (*GDP*). Tādēļ pasta nozare ir būtiski svarīga Eiropas Savienības ekonomikai. Pasta pakalpojumi ir darbietilpīgi, un tie ir arī viens no lielākajiem valsts darba devējiem Eiropā. Nodarbinātība šajā nozarē ir diezgan stabila. Saskaņā ar jaunākajām *WIK-Consult* aplēsēm vispārējo pakalpojumu sniedzēji (*USP*) 2004. gadā nodarbināja 1,71 miljonu cilvēku[1]. Tomēr aptuveni 5 miljoni darbavietu ir saistītas ar pasta pakalpojumiem, t.i., ir tieši atkarīgas no pasta nozares, cieši saistītas ar to vai tās rada pasta nozare[2].

Pasta pakalpojumi ir būtisks sakaru un tirdzniecības līdzeklis un ir vitāli svarīgi daudzās ekonomikas un sociālajās darbībās. Iekšējais tirgus, starptautiskā tirdzniecība un komercija var funkcionēt tikai ar labu sakaru un izplatīšanas kanālu palīdzību. Daudzas galvenās nozares, kā e-komercija, izdevējdarbība, pasūtījumi pa pastu, apdrošināšana, banku darījumi un reklāma, ir atkarīgas no pasta infrastruktūras. Ir jāņem vērā arī tas, ka pasta pakalpojumi sniedz sociālus ieguvumus, kurus ne vienmēr var noteikt ekonomikas izteiksmē (piem., veicinot reģionālo un sociālo kohēziju). Bez tam daudziem *USP* ir būtiska nozīme citu (piem., finansiālo) pakalpojumu sniegšanā ES pilsoņiem.

Pasta pakalpojumi strauji mainās. Nozare atrodas triju tirgu krustcelēs, kas ir svarīgi Eiropas ekonomikai: sakari, reklāma un transports/loģistika. Nozaru robežas ir saplūdušas, un ir jāņem vērā blakus nozares, kas ir pilnīgi atvērtas konkurencei. Pasta nozarē ir virkne virzītāju uz pārmaiņām, pieci svarīgākie ir patērētāju pieprasījuma mainība, organizatoriskās pārmaiņas, tirgus atvēršana, automatizācija/jaunās tehnoloģijas un elektroniskais pakalpojums.

Pasta pakalpojumi ir svarīgs iekšējā pakalpojumu tirgus elements[3], un uz tiem attiecas Lisabonas stratēģija (kas fundamentāli atjaunota 2005. gadā[4]) kā ekonomiskās izaugsmes un darbavietu avotu. Saskaņā ar Lisabonas stratēģiju, iekšējam tirgum ir pilnībā jādarbojas[5], vienlaikus saglabājot Eiropas sociālo modeli, kura elements ir efektīvu un kvalitatīvu vispārējas tautsaimnieciskas nozīmes pakalpojumu (*SGEI*) sniegšana. Tā ir galvenā Eiropas labklājības sastāvdaļa. Pasta pakalpojumi ir būtisks elements sociālās un teritoriālās kohēzijas

---

1 *WIK Consult*, Galvenās attīstības tendences pasta nozarē (2002-2004), 2006.

2 *Pls Rambøll*, Nodarbinātības tendences ES pasta nozarē, 2002. gada oktobris.

3 Komisijas ziņojums, Iekšējā tirgus stratēģija – prioritātes 2003-2006, COM (2003) 238, galīgā redakcija, 13. lpp.

4 Prezidentūras secinājumi, Briseles Eiropadome, 22/23 2005. gada marts

5 Prezidentūras secinājumi, Briseles Eiropadome, 23/24 2006. gada marts

nodrošināšanā un veicina konkurenci[6]. Mūsdienu pasta pakalpojumi turpina nepadoties pirms dažiem gadiem izteiktajiem izaicinošajiem apgalvojumiem, ka jaunu un alternatīvu sakaru tehnoloģiju ieviešanas dēļ nozare lemta norietam. Tā vietā pasta pakalpojumu sniedzēji izmanto inovatīvas tehnoloģijas, lai paaugstinātu produktivitāti, un piedāvā jaunus produktus. Dažos pasta pakalpojumu segmentos, tādos kā tiešais pasts un iepirkšanās no mājām, ir būtisks izaugsmes potenciāls. Tajā pašā laikā elektroniskie pakalpojumi (piem., elektroniska darījumu kārtošana) nav notikusi pirms dažiem gadiem paredzētajā apjomā. Pasta sūtījumi aizvien vēl ir nozīmīgi, bet, lai tie turpinātos, ir nepieciešama turpmāka rīcība. Pasta nozarē, tāpat kā citās nozarēs, ieguvumi no reformas arī ir jāsalīdzina ar izmaksām, kuras izraisa nepielāgošanās vai nekā nedarīšana. Šādu izmaksu piemēri varētu būt aizstāšanas palielināšanās, mazāka tehnoloģisko jauninājumu izmantošana, mazāka pievēršanās patērētāju vajadzībām un kopumā negatīva tirgus dinamika.

2. ŠĪ ZIŅOJUMA PAMATOJUMS UN MĒRĶIS

Direktīvas 2002/39 23. pantā (turpmāk tekstā „Pasta direktīva”[7]) ir prasība Komisijai “katru otro gadu” ziņot Eiropas Parlamentam un Padomei par Pasta direktīvas piemērošanu.

Komisija sniedza savu pirmo piemērošanas ziņojumu 2002. gada novembrī[8], bet otro piemērošanas ziņojumu 2005. gada martā[9]. Tāpat kā 2005. gada piemērošanas ziņojumā, šajā ziņojumā ir sniegts plašs vērtējums par Pasta direktīvas transponēšanu dalībvalstīs, direktīvas galveno elementu piemērošanu, kā arī sīki raksturotas tirgus tendences (ieskaitot ekonomiskos, tehniskos, sociālos, nodarbinātības un pakalpojumu kvalitātes aspektus). Detalizētāks novērtējums ir sniegts Komisijas darba dokumentā. Šajā Komisijas ziņojumā Padomei un Eiropas Parlamentam par Pasta direktīvas piemērošanu ir sniegts Komisijas darba dokumentā izklāstīto galveno elementu un konstatējumu kopsavilkums.

Kaut arī kopš pēdējā piemērošanas ziņojuma/darba dokumenta ir pagājis relatīvi īss periods, ir panākti daži nozīmīgi sasniegumi un pasta nozarē ir notikušas būtiskas pārmaiņas.

Virkni sagatavošanas darbu jaunajai Pasta direktīvai Komisija veica 2005./2006. gadā. Tie ir sīkāk aprakstīti darba dokumenta pielikumā (sk. konkrēti 1.3. nodaļu). Bez tam Komisija ir izstrādājusi direktīvas perspektīvas pētījumu un priekšlikumu grozīt pašreizējo Pasta direktīvu. Visi šie dokumenti ir vienlaicīgi iesniegti likumdevējam. Tāpēc šis trešais piemērošanas ziņojums un tam pievienotais Komisijas darba dokuments ir jālasa kopā ar perspektīvas pētījumu un likumdošanas priekšlikumu.

Tajā pašā laikā piemērošanas ziņojumu un tam pievienoto Komisijas darba dokumentu var šķirt no perspektīvas pētījuma un jaunas direktīvas priekšlikuma, jo šajā piemērošanas

---

6 Komisijas ziņojums, Kopīgie pasākumi izaugsmei un nodarbinātībai: Kopienas Lisabonas Programma, COM (2005) 330, galīgā redakcija.

7 Eiropas Parlamenta un Padomes 1997. gada 15. decembra Direktīva 97/67/EK par kopīgiem noteikumiem Kopienas pasta pakalpojumu iekšējā tirgus attīstībai un pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai; Eiropas Parlamenta un Padomes 2002. gada 10. jūnija Direktīva 2002/39/EK, ar ko Direktīvu 97/67/EK groza attiecībā uz Kopienas pasta pakalpojumu turpmāko atvēršanu konkurencei.

8 Komisijas ziņojums Eiropas Parlamentam un Padomei par Pasta direktīvas piemērošanu (Direktīva 97/67/EK), COM (2002) 632, galīgā redakcija.

9 Komisijas ziņojums Eiropas Parlamentam un Padomei par Pasta direktīvas piemērošanu (Direktīva 97/67/EK, kurā grozījumi izdarīti ar Direktīvu 2002/39/EK), COM (2005) 102, galīgā redakcija un SEC (2005) 388.

ziņojumā ir atskats un Pasta direktīvas ietekmes novērtējums par 2004. — 2006. gadu (še turpmāk —„pārskata periods"). *Ex post* pasta novērtējumi ir tādi paši ietekmes vērtējumi, un tie regulāri jāpārbauda, vai ES politikas un programmas ir sasniegušas savus mērķus[10]. Tas ir īpaši svarīgi saistībā ar iepriekš minētajām iniciatīvām pasta nozarē, kuras jāīsteno 2006. gadā.

Šajā ziņojumā ir apstiprināts, ka pasta reforma ES norisinās labi. Ir veikti uzlabojumi īpaši attiecībā uz pakalpojumu kvalitāti, orientēšanos uz patērētāju, uzņēmējdarbības efektivitāti un regulatoru atdalīšanu no operatoriem. Komisija ir pārliecināta, ka līdz šim, jo īpaši pēdējo 5 gadu laikā, ir sasniegti labi rezultāti. Šie panākumi ir sīkāk apspriesti Komisijas darba dokumentā. un tie skaidri parāda, ka turpmākos ieguvumus var sasniegt, turpinot reformu.

3. PASTA DIREKTĪVAS PIEMĒROŠANA UN REGULATĪVĀS PĀRMAIŅAS

Pašlaik visas dalībvalstis, ieskaitot tās, kas pievienojās Kopienai 2004. gadā, ir paziņojušas par Pasta direktīvas transponēšanu. Arī turpmāks rezervēto pakalpojumu (līdz 50g) samazinājums 2006. gada 1. janvārī ir transponēts visās dalībvalstīs.

Tomēr transponēšana ir tikai pirmais solis Kopienas sistēmas pilnīgā īstenošanā. Nepārprotami tiesību aktu īstenošana jo īpaši pozitīvi ietekmējusi galveno direktīvas mērķu sasniegšanu, piemēram, nozīmīga un izmērojama pasta pakalpojumu kvalitātes uzlabošana, saskaņota vispārējo pakalpojumu obligātā līmeņa noteikšana un pakāpeniska un kontrolēta pasta tirgus atvēršana konkurencei. Jāuzsver, piemēram, ka šā ziņojuma pārskata periodā pakalpojumu kvalitāte Eiropas pasta operatoru vidū – mērot ar piegādes laiku – joprojām bija augstā līmenī un pārsniedza ES piegādes mērķus: 85 % ES iekšzemes pasta sūtījumi trīs dienās un 97 % piecās dienās. Vēl viens svarīgs ar Pasta direktīvu aizsākts elements ir valsts regulatīvo iestāžu (VRI) neatkarība no operatoriem; valsts regulatīvo iestāžu neatkarība (plašākā nozīmē) pārskata periodā nostiprinājās. Tomēr, pievēršoties dažu sarežģītāku Pasta direktīvas elementu ieviešanai, piemēram, licencēšanas/apstiprināšanas sistēmās, cenu kontrolei un grāmatvedības uzskaitei, konstatēts, ka ieviešana dalībvalstīs bijusi ļoti atšķirīga. Tā kā iespējams nepareizs šo nosacījumu skaidrojums varētu veidot šķēršļus iekļūšanai tirgū, jāapspriež valsts prakses pārskatīšana kopā ar dalībvalstu kompetentajām iestādēm. Īpaši svarīga šķiet administratīva sadarbība attiecībā uz cenu noteikšanu un grāmatvedības uzskaites pārredzamību.

Ievērojamas regulatīvas pārmaiņas notikušas arī vairākās dalībvalstīs. Tās pārsniedz ES regulatīvajā sistēmā prasīto. Jo īpaši 2006. gada 1. janvārī viena dalībvalsts Apvienotā Karaliste pilnībā atvēra savu pasta tirgu (pievienojoties vēl divām dalībvalstīm Zviedrijai un Somijai, kas *de jure* jau pilnībā atvērušas savu pasta nozari konkurencei). Tāpat Vācija un Nīderlande ir apstiprinājušas plānus virzīties uz priekšu ātrāk, nekā paredzēts Pasta direktīvā. Ņemot vērā šīs pārmaiņas un apvienojot tās ar iepriekšējām, apmēram 60 % ES vēstuļu pasta sūtījumu būs faktiski atvērti konkurencei līdz 2007. gada beigām. Pilnīga rezervēto pakalpojumu atcelšana dažās dalībvalstīs, to ievērojama samazināšana dažās citās, un plānu nostiprināšana vairākās citās dod spēcīgu impulsu tām dalībvalstīm, kuras joprojām izmanto rezervētos pakalpojumus, ātri rīkoties, lai sekotu piemēram.

[10] Komisijas likumdošanas un darba programma 2006. gadam, COM (2005) 531, galīgā redakcija.

4. TIRGUS TENDENCES

Pārskata periodā pasta tirgus turpināja attīstīties vienpusēja izplatīšanas tirgus virzienā, attālinoties no tradicionālākā divpusējo sakaru modeļa. Pašlaik vairāk nekā 87,5 % vēstuļu pasta vienību (visā Eiropas Savienībā) nosūta uzņēmumi un organizācijas, nevis atsevišķi cilvēki; uzņēmuma vēstuļu patērētājam (B2C) pasta sūtījumu segments vien tagad veido 62 % no kopējā apjoma salīdzinājumā ar 60,5 % 2004. gadā. Paredzams, ka šī tendence turpināsies, jo ar to saistītie pakalpojumi (neadresētie un adresētie tiešie pasta sūtījumi) pieaug ievērojami ātrāk nekā tradicionālie pasta sūtījumi. Tā ir arī svarīgs iemesls optimismam attiecībā uz nozari kopumā, bet tikai tad, ja pasta reformu īsteno tikpat ātri. Salīdzinājumā ar citu pasaules valstu ekonomiku, piemēram, ASV, kļūst redzams ievērojams tirgus izaugsmes potenciāls (jo īpaši dažās ES 10 dalībvalstīs). Tomēr tikai moderns un dinamisks pasta tirgus spēs atbrīvot visu nozares potenciālu. Šis potenciāls jāskata plašākā daudzpusīgāka sakaru tirgus kontekstā, kurā ir daudz jaunu izstrādājumu un pakalpojumu (mājas iepirkšanās, e-komercija, hibrīdpasts[11] un pakalpojumi ar pievienotu vērtību).

Pasta nozarē pēdējā desmitgadē notikušas ievērojamas pārmaiņas. Vairāki Eiropas pasta uzņēmumi ir gatavi pārbaudījumiem. Uz izaugsmi orientētas stratēģijas un pakāpeniskas tirgus atvēršanas izredzes cita starpā izraisījušas pasta operatoru ienākšanu blakus nozarēs. Politiskie lēmumi deviņdesmitajos gados aizsāka procesu, kas tagad paātrinās. Pārmaiņas pasta nozarē nav vienīgās. Citās nozarēs jau notikušas tikpat ievērojamas pārmaiņas. Paredzams, ka pasta tirgus attīstība turpināsies un pārmaiņas būs vēl straujākas.

Pieaugums ieņēmumu un peļņas normas ziņā pārskata periodā ir pieaudzis. Saskaņā ar pieejamo informāciju sasniegtie peļņas koeficienti attiecībā uz vēstuļu pasta sūtījumiem bijuši ievērojami lielāki nekā koeficienti konkurētspējīgākajā paku un ātro pasta sūtījumu segmentā. Vēstuļu pasta sūtījumu segmentā peļņas norma var svārstīties no 10 % līdz 20 %, savukārt paku un ātro pasta sūtījumu segmentā peļņas norma var būt no 2,5 % līdz 10 %[12].

Ievērojamai konkurencei vēstuļu pasta sūtījumu tirgū ir vēl jāattīstās. Gan objektīva konkurentu tirgus daļu analīze, gan subjektīvs priekšstats par galvenajiem dalībniekiem apstiprina, ka pat gadījumos, kad monopols ir pilnībā izskausts vai ievērojami samazināts, īstena konkurence tikai veidojas. Tas jo īpaši attiecas uz vēstuļu pasta sūtījumiem, korespondences vienībām, kā arī – ar dažiem nozīmīgiem izņēmumiem – uz tiešajiem pasta sūtījumiem. No 2000. gada līdz 2005. gadam, liekas, nav bijis ievērojams konkurences pieaugums šajā pasta pakalpojumu segmentā, un tas rada iemeslu zināmām bažām.

Tomēr tikai tirgus atvēršanas izredzes ir radījušas ievērojamu paātrinājumu pasta sūtījumu nozarē un, iespējams, arī turpmāk radīs pārmaiņas (piem., uz darbību un patērētāju koncentrētas pārmaiņas). Liekas, ir plaši izplatīts uzskats, ka pasta pakalpojumi neveido dabiskus monopolus. Konkurence nav noslēgta sevī, tā nozīmē veicināt jauninājumus, ieguldījumus un patērētāju labklājību. Tādējādi pieaugoša konkurence varētu radīt gan statiskos ieguvumus, t.i., resursu un kapitālieguldījumu efektīvu izmantošanu noteiktā laikā, gan dinamiskos ieguvumus, t.i., jaunus resursus un kapitālieguldījumus, kā arī to efektīvāku izmantošanu laika gaitā.

---

[11] „[Tas] ietver elektronisku dokumenta attēla pārsūtīšanu vai tā pārveidošanu ciparu formātā un pārsūtīšanu uz attālu vietu, kur attēlu izdrukā, ieliek aploksnē un nosūta adresātam.” – COM(91)476, galīgā redakcija, 46. lpp.

[12] Jo īpaši *WIK* 4.2.19. punkts, Galvenās attīstības tendences, 2006.

Sakaru tīkla nozaru, tostarp pasta nozares, tirgus atvēršana skaidri minēta Koka ziņojumā[13] kā Lisabonas programmas nozīmīga daļa. Lai sasniegtu funkcionējošu iekšējo pasta pakalpojumu tirgu, dažādajiem dalībniekiem Kopienas un valsts līmenī būs jāveic daudzi un dažādi pasākumi. Tas saskan ar izpratni, ka dalībvalstīm ir izšķirīga loma, un tām pilnībā jāpārņem iekšējais tirgus[14].

5. PASTA DIREKTĪVAS IETEKME UZ TIRGU

Pārskata periods jo īpaši parāda Pasta direktīvas pozitīvos sasniegumus; tās īstenošanai un piemērošanai ir bijusi liela regulējoša ietekme un ietekme uz tirgu. Pārskata periodā turpmāka līdz 50g rezervēto pakalpojumu (vēstulēm) samazināšana līdz 2006. gada 1. janvārim konkurencei atvērusi papildu 7 % no apjoma. Plānotais un pakāpeniskais tirgus pilnīgas atvēršanas process un izredzes, kas radītas ar plānoto pilnīgas tirgus atvēršanu 2009. gadā, ir izraisījušas dinamisku reformu procesu, lielāku efektivitāti un daudz vairāk uz patērētāju orientēta tirgus attīstību.

Tirgus atvēršana ir tikai viens elements, ko nodrošinājusi Pasta direktīva. Tajā pašā laikā pārskata periodā apstiprinājusies plaša klāsta augstas kvalitātes vispārējo pakalpojumu pieejamība visā Kopienā. Lai gan Pasta direktīva nosaka obligātās prasības, tajā nostiprinātās prasības ir bijis svarīgs orientieris visām ieinteresētajām personām.

Kopumā ir liecības, ka pasta reformas pozitīvie rezultāti ietver vairāk uz patērētāju orientētu pakalpojumu. Patērētāju apmierinātība ar pasta pakalpojumiem ierindojas augstu[15] salīdzinājumā ar citiem pakalpojumiem, par kuriem ir vispārēja interese.

Pasta nozarei, kas piedāvā galveno sakaru infrastruktūru ar lielu ekonomisko un sociālo nozīmi, arī jāattīstās saskaņā ar lielajām pārmaiņām sakaru, reklāmas un pārvadājumu/loģistikas tirgū vai arī tā atpaliks. Pasta direktīva līdz šim nodrošināja, ka tas nenotika, bet jārīkojas atbilstoši tam, cik ātri norisinās pārmaiņas plašākos sakaru tirgos.

Pasta direktīva ir bijusi viens no vairākiem spēkiem, kas veicinājis Eiropas pasta reformu. Balstoties uz līdz šim pozitīvajiem rezultātiem, kas sīki izklāstīti pievienotajā Komisijas darba dokumentā, šajā izšķirīgajā attīstības posmā nepieciešami papildu pasākumi.

6. SECINĀJUMS

Pasta direktīvas laika grafika apstiprināšana: pārveides pabeigšana

Visi Pasta direktīvas starpposma politikas rezultāti ir sasniegti noteiktajā laikā: pirmkārt, monopolus pakāpeniski samazināja, vai nu ieviešot pakāpenisku Pasta direktīvā noteikto tirgus atvēršanas kalendāru (piem., rezervēto pakalpojumu samazināšana līdz 50 g 2006. gada 1. janvārī), vai papildus atverot nozīmīgus segmentus (piemēram, tiešie pasta sūtījumi), vai pilnībā atverot pasta tirgu (AK, Zviedrija, Somija). Otrkārt, pieaugusi konkurence, un

---

13 Augsta līmeņa grupas, ko vada *Wim Kok*, ziņojums „*Facing the challenge, 2004*", 23. lpp.

14 Komisāra *McCreevy* runa 2005. gada 2. februārī Eiropas Parlamenta Tieslietu komitejā; Komisijas paziņojums Padomei, Eiropas Parlamentam, Eiropas Ekonomikas un Sociālo lietu komitejai un Reģionu komitejai – 2003.-2006. gada iekšējā tirgus stratēģijas otrais īstenošanas ziņojums, COM(2005)0011, galīgā redakcija.

15 *Special Eurobarometer, Services of General Interest, 2006*.

visattīstītākajās dalībvalstīs atbildīgo tirgus daļa samazinājusies apmēram par 90 % un novērotā konkurences pakāpe parasti pieaugusi no 2000. gada līdz 2005. gadam[16]. Konkurence joprojām nav pieaugsi tik daudz, cik cerēts. Treškārt, vispārējo pakalpojumu sniedzēji ir pārstrukturējušies un veiksmīgi pielāgojušies regulatīvajām un tirgus pārmaiņām. To atbalsta vispārēji pozitīva tendence attiecībā uz ieņēmumu un ienesīguma pieaugumu[17]. Ceturtkārt (kā jau parādīts) uzlabojusies pakalpojumu kvalitāte, patērētāji ir ļoti apmierināti un vispārējie pakalpojumi saglabāti.

Notikumi līdz šim nav liecinājuši, ka jāmaina Pasta direktīvā noteiktais 2009. gada termiņš. Gluži pretēji, svarīgas regulatīvās pārmaiņas šā ziņojuma pārskata periodā dod spēcīgu stimulu dalībvalstīm, kas nav pilnībā atvērušas savus pasta tirgus, sekot paraugam. Papildus tam tirgus nosacījumi ir labvēlīgi, būtu jāizmanto iespējas, ko tie piedāvā.

Galvenā uzmanība: augsta līmeņa vispārējie pakalpojumi un patērētāju vajadzības

Pašreizēja Pasta direktīva ir balstīta uz minimuma saskaņošanas principu. Tā jau devusi dalībvalstīm vairākas iespējas pielāgot vispārējos pakalpojumus attiecīgās valsts īpašajām vajadzībām. Pārskata periodā gūti daži piemēri, kad uz komercdarbību orientētus izstrādājumus/pakalpojumus, kuri ir komerciāli pievilcīgi, vairs nevar uzskatīt par daļu no vispārējiem pakalpojumiem, jo to sniegšanu pilnībā nodrošina tirgus.

No otras puses, nepieciešamība pilnībā nodrošināt vispārējo pakalpojumu tiesības patērētājiem un maziem uzņēmumiem kopumā netiek apstrīdētas. Atsevišķiem patērētājiem (ieskaitot MVU) un pilsoņiem pēc pilnīgas tirgus atvēršanas jābauda tāda pati vai labāka pakalpojumu kvalitāte. Viņu vajadzībām, ieskaitot turpmākās vajadzības, jābūt kā vadlīnijām. Tas prasa arī, lai viņu tiesības attiecībā uz viņu sūdzību izskatīšanu pastiprinātu (piem., pagarinot pārsūdzības procedūras attiecībā uz visiem operatoriem). Turklāt lielāka sadarbība starp valsts pārvaldes iestādēm arī varētu uzlabot paraugpraksi. Tas varētu būt saistīts ar salīdzinošiem novērtējumiem un informācijas apmaiņu par patērētāju sūdzībām (t.i., mācoties no to dalībvalstu prakses, kurām ir vairāk pieredzes sūdzību izskatīšanā) vai par apstiprināšanu un grāmatvedību.

[16] Sk. Komisijas darba dokumenta 4.1. un 4.6. nodaļu

[17] Sk. Komisijas darba dokumenta nodaļu 4.4.