



ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ

Βρυξέλλες, 29.12.2000  
COM(2000) 888 τελικό

**ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ  
ΚΑΙ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ**

**Μια στρατηγική για την εσωτερική αγορά υπηρεσιών**

## **ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ**

### **Μια στρατηγική για την εσωτερική αγορά υπηρεσιών**

#### **1. ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας κάλεσε την Επιτροπή να προτείνει μια συνεκτική στρατηγική εσωτερικής αγοράς για την άρση των εμποδίων στον τομέα των υπηρεσιών. Σκοπός της παρούσας ανακοίνωσης είναι να αποτελέσει την αφετηρία μιας διαδικασίας για την προσαρμογή της εσωτερικής αγοράς στις θεμελιώδεις αλλαγές του τρόπου προσφοράς και παροχής των υπηρεσιών.

Η κοινωνία της πληροφορίας δημιούργησε μια νέα δυναμική για τον τομέα των υπηρεσιών, μειώνοντας το κόστος διαβίβασης και λήψης πληροφοριών και επιταχύνοντας τους ρυθμούς διάδοσης της καινοτομίας πέραν των εθνικών συνόρων. Ως εκ τούτου, υπάρχει ένα σαφώς αυξημένο δυναμικό για τη διασυνοριακή ζήτηση και προσφορά υπηρεσιών στην εσωτερική αγορά. Η βελτίωση των συνθηκών ελεύθερης κυκλοφορίας των υπηρεσιών θα απελευθερώσει το δυναμισμό τον οποίο εμπερικλείει η εσωτερική αγορά και θα αυξήσει την ανταγωνιστικότητα, την ανάπτυξη και τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης στην οικονομία μας.

Στόχος μας είναι να καταστήσουμε τη διασυνοριακή δραστηριότητα παροχής υπηρεσιών εξίσου εύκολη με μια δραστηριότητα που αναπτύσσεται στο εσωτερικό ενός κράτους μέλους. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, η παρούσα ανακοίνωση προτείνει μια προσέγγιση δύο φάσεων. Πρώτον, κατά τους επόμενους 12 μήνες, η Επιτροπή θα επιταχύνει την εφαρμογή ορισμένων πρωτοβουλιών σε συγκεκριμένους προβληματικούς τομείς, ενώ, εκ παραλλήλου, θα αναλύσει διεξοδικά τα εμπόδια στα οποία εξακολουθεί να προσκρούει η ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών σε διασυνοριακό επίπεδο. Επίσης, θα προτρέψει το Συμβούλιο και το Κοινοβούλιο να καταλήξουν σε συμφωνία, στις αρχές του 2001, σχετικά με τις πρωτοβουλίες που έχουν ήδη προγραμματιστεί.

Δεύτερον, το 2002, η Επιτροπή θα αναλάβει μια νέα δέσμη πρωτοβουλιών, ορίζοντας στα κράτη μέλη ένα συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα προκειμένου να άρουν τα συγκεκριμένα εμπόδια που θα επισημανθούν κατά τις αναλύσεις που θα διεξαχθούν στους προηγούμενους δώδεκα μήνες. Η δέσμη αυτή θα περιλαμβάνει επίσης μη νομοθετικά υποστηρικτικά μέτρα και ειδικά ή οριζόντια μέτρα εναρμόνισης, παράλληλα με πρόσθετα νομοθετικά μέτρα σκοπός των οποίων θα είναι η άρση των τυχόν εναπομενόντων εμποδίων και η αποτροπή της εμφάνισης νέων, διασφαλίζοντας συγχρόνως τη διατήρηση ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των στόχων δημοσίου συμφέροντος.

**Η Επιτροπή καλεί το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο να ενστερνιστούν αυτή τη νέα στρατηγική εσωτερικής αγοράς για τον τομέα των υπηρεσιών. Η Επιτροπή καλεί επίσης όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να υποβάλουν τις παρατηρήσεις τους.**

## **2. Η ΑΝΑΓΚΗ ΜΙΑΣ ΝΕΑΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβώνας έθεσε έναν τολμηρό στόχο για την Ευρώπη: να γίνει η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία της γνώσης παγκοσμίως, ικανή να εξασφαλίζει βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις απασχόλησης και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, η Ένωση πρέπει να βελτιώσει την ποιότητα και την ανταγωνιστικότητα των βιομηχανιών παροχής υπηρεσιών, διότι ακριβώς από τις βιομηχανίες αυτές εξαρτάται η συνέχιση της επιτυχούς πορείας της ευρωπαϊκής οικονομίας. Οι τεχνολογικές αλλαγές καθιστούν επιτακτική ανάγκη την άρση όλων των αδικαιολόγητων εμποδίων τα οποία παρακωλύουν την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών.

Τα μέσα πολιτικής με τα οποία μπορεί να εξασφαλιστεί η επίτευξη του στόχου αυτού υπάρχουν, πράγμα που οφείλεται στα πρόσφατα συγκεκριμένα επιτεύγματα της πολιτικής για την εσωτερική αγορά – ιδίως μετά την εφαρμογή του σχεδίου δράσης για την ενιαία αγορά το 1997 και της στρατηγικής για την εσωτερική αγορά της Ευρώπης<sup>1</sup>. Η παρούσα ανακοίνωση θα συμβάλει στην επίτευξη και των τεσσάρων στρατηγικών στόχων αυτής της στρατηγικής: βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, αύξηση της αποτελεσματικότητας των κοινοτικών αγορών προϊόντων και κεφαλαίων· βελτίωση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος· και αξιοποίηση των επιτευγμάτων της εσωτερικής αγοράς σε ένα μεταβαλλόμενο κόσμο. Επιπλέον, η εμπειρία που προέκυψε από την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς υπογράμμισε την ανάγκη να επιτευχθεί ισορροπία μεταξύ νομοθετικής και μη νομοθετικής δραστηριότητας, αφενός, και μεταξύ εναρμόνισης και αμοιβαίας αναγνώρισης, αφετέρου. Η παρούσα ανακοίνωση παρουσιάζεται ως αφετηρία μιας διαδικασίας στόχος της οποίας είναι η προσαρμογή της εσωτερικής αγοράς στις θεμελιώδεις αλλαγές του τρόπου προσφοράς και παροχής των υπηρεσιών. Η Επιτροπή καλεί το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο να ενστερνιστούν αυτή τη στρατηγική για τον τομέα των υπηρεσιών και αναμένει τις παρατηρήσεις όλων των ενδιαφερομένων μερών .

### **Ο τομέας των υπηρεσιών είναι ο κινητήριος μοχλός της νέας οικονομίας**

Σπάνια χρειάζεται να επισημανθεί εκ νέου η σημασία του τομέα των υπηρεσιών. Η ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων εξαρτάται σε ολόένα και μεγαλύτερο βαθμό από την επιτυχημένη σχεδίαση, διαχείριση και ένταξη των υπηρεσιών στις δραστηριότητες και τις πωλήσεις τους. Πολλές μεταποιητικές επιχειρήσεις προσφέρουν τώρα όχι μόνο αγαθά αλλά και υπηρεσίες, προκειμένου να δημιουργήσουν προστιθέμενη αξία και να διαφοροποιηθούν από τους ανταγωνιστές τους. Ως εκ τούτου, η αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών έγινε καίριος παράγοντας για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας. Με δεδομένη τη σημασία των υπηρεσιών για τους οικογενειακούς προϋπολογισμούς, η διαθεσιμότητα αποτελεσματικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας επηρεάζει σαφώς την ποιότητα ζωής των ευρωπαίων πολιτών. Κατά συνέπεια, η τυχόν ύπαρξη αδικαιολόγητων και αποτρέψιμων εμποδίων τα οποία παρακωλύουν τη διασυνοριακή αγορά ή πώληση υπηρεσιών είναι ζήτημα ιδιαίτερης σημασίας.

---

<sup>1</sup> COM (1999) 624 τελικό της 24/11/1999. Βλέπε επίσης την ανακοίνωση που υποβλήθηκε το 1996 στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο με τον τίτλο «Οι υπηρεσίες σε δράση», CSE (96)6 τελικό της 27ης Νοεμβρίου 1996.

Οι παρενέργειες των ανεπαρκειών που παρουσιάζει η εσωτερική αγορά υπηρεσιών έχουν ευρύτατη εμβέλεια. Κάθε επιχείρηση χρειάζεται να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες άλλων επιχειρήσεων ως «εισροές» για τις δικές της δραστηριότητες: π.χ., λογιστική, χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, νομικές συμβουλές, συμβουλευτικές υπηρεσίες άλλου είδους κ.λπ. Αν οι υπηρεσίες αυτές δεν παρέχονται αποτελεσματικά ή υπάρχουν εμπόδια στη χρήση τους, επηρεάζεται αρνητικά κάθε εταιρεία και, σε τελική ανάλυση, κάθε ιδιώτης.<sup>2</sup> Βελτιώνοντας τις συνθήκες υπό τις οποίες οι μεν επιχειρήσεις προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε διασυνοριακό επίπεδο, οι δε πελάτες επωφελούνται από τις υπηρεσίες αυτές, πρέπει να διασφαλίσουμε ότι ο δυναμισμός ο οποίος εμπερικλείεται σε μια εσωτερική αγορά διαχέεται σε όλο το εύρος της οικονομίας της ΕΕ.

## **Η κοινωνία της πληροφορίας δημιουργήσε μια νέα δυναμική στον τομέα των υπηρεσιών ...**

Η τεχνολογική επανάσταση: Μειώνοντας το κόστος μετάδοσης και λήψης πληροφοριών, επιταχύνοντας το ρυθμό διάδοσης της καινοτομίας, αίροντας την ανάγκη για εγγύτητα και μεταβάλλοντας τις δομές κόστους και εσόδων για πολλές δραστηριότητες υπηρεσιών, η κοινωνία της πληροφορίας δημιούργησε τις προϋποθέσεις για περαιτέρω ανάπτυξη και για δημιουργία περισσότερων θέσεων απασχόλησης στο σύνολο της ευρωπαϊκής οικονομίας. Για πρώτη φορά, πολλοί πελάτες και μικρότερες επιχειρήσεις μπορούν τώρα να συμμετάσχουν άμεσα στην εσωτερική αγορά. Οι εξελίξεις δεν περιορίζονται μόνο στον «ηλεκτρονικό» (on-line) κόσμο. Υπάρχουν πολλές νέες ευκαιρίες για τις επιχειρήσεις να καινοτομήσουν στον τομέα της παροχής υπηρεσιών, είτε χρησιμοποιούν επιχειρηματικά μοντέλα on-line ή off-line είτε συνδυασμό των δύο. Στο δυναμικό περιβάλλον της νέας οικονομίας, οι περισσότερες επιχειρήσεις θα κάνουν στην πραγματικότητα και τα δύο: θα χρησιμοποιούν «bricks and clicks» (δηλαδή και παραδοσιακές αλλά και ηλεκτρονικές μεθόδους). Μια εταιρεία μπορεί να συνάπτει συμβάσεις on-line, αλλά να παραδίδει τα αγαθά και/ή να παρέχει τις υπηρεσίες της με συμβατικό τρόπο. Μια μικρομεσαία επιχείρηση μπορεί να κάνει τα πρώτα της βήματα επενδύοντας σε «υλικές» εγκαταστάσεις παραγωγής και λιανικής πώλησης, αλλά στη συνέχεια να υιοθετήσει συστήματα on-line για να μειώσει τις δαπάνες της.

Αντίκτυπος στην καινοτομία: Είναι εσφαλμένη η αντίληψη ότι ο τομέας των υπηρεσιών χαρακτηρίζεται από χαμηλή παραγωγικότητα και χαμηλό επίπεδο καινοτομίας. Η μετάβαση της Ευρώπης σε μια οικονομία βασισμένη στη γνώση χαρακτηρίστηκε από ισχυρούς ρυθμούς ανάπτυξης και υψηλά επίπεδα τεχνολογικής προόδου, πράγμα που σημαίνει ότι το παραδοσιακό πρίσμα υπό το οποίο εξετάζεται ο τομέας των υπηρεσιών πρέπει να αναπροσαρμοστεί. Η καινοτομία αποτελεί ανταγωνιστικό παράγοντα καίριας σημασίας για τις επιχειρήσεις του τομέα των υπηρεσιών. Ειδικότερα, οι υπηρεσίες εντάσεως γνώσης (όπως είναι η ανάπτυξη λογισμικού, η επαγγελματική κατάρτιση και η παροχή συμβουλών) είναι δυναμικές πηγές καινοτομίας για άλλους τομείς. Πρόσφατα, στην ανακοίνωσή της για την πολιτική καινοτομίας<sup>3</sup>, η Επιτροπή επισήμανε την ανεπαρκή έμφαση που δόθηκε στην καινοτομία στον τομέα των υπηρεσιών. Η καινοτομία έχει προσλάβει μια νέα διάσταση, η οποία δημιουργεί νέες προκλήσεις: η ταχύτερη διάδοση των πληροφοριών αναγκάζει τις επιχειρήσεις να καινοτομούν γρήγορα, να μειώσουν το κόστος και να αυξήσουν την ταχύτητα αντίδρασής τους. Οι επιτυχημένες επιχειρήσεις χρειάζονται ταχύτερη πρόσβαση σε ευρύτερες γεωγραφικές αγορές, προκειμένου να εξασφαλίζουν μεγαλύτερες αποδόσεις για τις

<sup>2</sup> Η σημασία της αλληλεξάρτησης αυτής αναλύθηκε στην ανακοίνωση που εξέδωσε η Επιτροπή το 1998 με τίτλο «Η συμβολή των επιχειρηματικών υπηρεσιών στις βιομηχανικές επιδόσεις», COM(1998) 534 τελικό της 21ης Σεπτεμβρίου 1998.

<sup>3</sup> COM (2000) 567 τελικό της 20.09.2000 «Η πολιτική καινοτομίας σε μια οικονομία της γνώσης».

καινοτομικές τους προσπάθειες σε όσο το δυνατόν συντομότερες περιόδους, ώστε να αποκομίζουν κέρδη. Αν οι επιχειρήσεις της ΕΕ δεν είναι σε θέση να έχουν πρόσβαση σε ευρύτερες αγορές, και ιδίως στην εσωτερική αγορά, θα έχουν λιγότερα κίνητρα να πραγματοποιήσουν επενδύσεις και να ριχτούν στο στίβο του ανταγωνισμού.

*Αντίκτυπος στη λειτουργία της αγοράς:* Η καινοτομία βελτιώνει τα επίπεδα των παρεχομένων υπηρεσιών και οδηγεί στην παροχή υπηρεσιών εξατομικευμένου χαρακτήρα, λόγω της διάδοσης της τεχνολογίας των πληροφοριών στον τομέα της παροχής και της απορρόφησης υπηρεσιών. Παραδείγματος χάριν, μέσω του Internet είναι πολύ πιο εύκολο για τους καταναλωτές να βρίσκουν τις καλύτερες ευκαιρίες - on-line και off-line - σε μια ευρύτερη γεωγραφική αγορά. Ακόμη και οι υπηρεσίες που μπορούν να παρασχεθούν μόνο τοπικά και off-line θα επηρεαστούν από τις τεχνολογικές αλλαγές, απλώς και μόνο επειδή οι πληροφορίες για τις τιμές, την ποιότητα και τη διαθεσιμότητά τους θα διαδίδονται ταχύτερα και σε μεγαλύτερη έκταση από ό,τι στο παρελθόν. Η εξέλιξη αυτή θα εντείνει τον ανταγωνισμό, πράγμα που θα ωθήσει τις εταιρείες να παρέχουν υπηρεσίες υψηλότερου επιπέδου και/ή υπηρεσίες εξατομικευμένου χαρακτήρα. Θα εμφανιστούν νέες υπηρεσίες, περιλαμβανομένων και υπηρεσιών που δεν θα ήταν βιώσιμες σε μια περιορισμένη τοπική ή ακόμη και εθνική αγορά. Αν οι επιχειρήσεις δεν θελήσουν ή δεν μπορέσουν να καινοτομήσουν συγκεντρώνοντας τη ζήτηση σε ευρύτερες γεωγραφικές αγορές, η επιθυμία για ανάπτυξη ανταγωνισμού με βάση την ποιότητα θα κατασταλεί «εν τη γενέσει» της και οι πολίτες μας δεν θα απολαύσουν την ποιότητα υπηρεσίας την οποία αξίζουν. Ομοίως, αν οι πελάτες αντιμετωπίζουν εμπόδια στην «απορρόφηση» των υπηρεσιών ή έχουν επιφυλάξεις και ανησυχίες για το διασυνοριακό εμπόριο, τα οφέλη που είναι δυνατόν να προκύψουν από μια εσωτερική αγορά υπηρεσιών θα εξανεμιστούν.

*Αντίκτυπος στις παγκόσμιες ανταγωνιστικές πιέσεις:* Η ταχεία ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως στις Ηνωμένες Πολιτείες, δημιουργήσε νέους ανταγωνιστές για τις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις, ανταγωνιστές οι οποίοι αντιμετωπίζουν ολοένα και λιγότερα εμπόδια εισόδου στις εγχώριες αγορές της Ευρώπης. Αναφέρεται ότι το 1/4 των εσόδων των μεγαλύτερων ιστοχώρων των ΗΠΑ προέρχεται από πωλήσεις σε πελάτες άλλων χωρών (πολλές από τις οποίες είναι ευρωπαϊκές). Επομένως, πρέπει να καταβάλλεται προσπάθεια ώστε οι ευρωπαϊκές εταιρείες, που δραστηριοποιούνται αποτελεσματικά στην ευρωπαϊκή εσωτερική αγορά, να μη βρίσκονται συνεχώς σε μειονεκτική θέση έναντι αυτών των νέων ανταγωνιστών.

**... δημιουργώντας, με τον τρόπο αυτό, τις προϋποθέσεις για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ευρωπαίων πολιτών.**

Η διευκόλυνση της διασυνοριακής παροχής υπηρεσιών δεν αποτελεί μόνο οικονομική επιταγή για την Ένωση. Η ανάπτυξη της διασυνοριακής παροχής υπηρεσιών θα προσφέρει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μας περισσότερες επιλογές και καλύτερες ευκαιρίες από πλευράς τιμών, επιλογών και ποιότητας. Αίροντας τα εμπόδια, διευκολύνοντας την εμφάνιση ανταγωνιστικών προμηθευτών στην αγορά και αντιμετωπίζοντας τις ανησυχίες των καταναλωτών, μπορούμε να μεταμορφώσουμε την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, πράγμα που θα βελτιώνει συνεχώς το ανταγωνιστικό περιβάλλον παρέχοντας μια διαρκή ώθηση για περισσότερη καινοτομία και αποτελεσματικότητα. Επομένως, η χάραξη και η εφαρμογή μιας στρατηγικής για τον τομέα των υπηρεσιών αποτελεί βασική προϋπόθεση για την επιτυχημένη οικονομική πορεία της Ένωσης στο μέλλον. Μια καλύτερη εσωτερική αγορά υπηρεσιών θα παίξει το ρόλο της στην εξάλειψη των εμποδίων τα οποία διαιρούν τους Ευρωπαίους και θα δώσει τη δυνατότητα σε όλους τους πολίτες μας να επωφεληθούν και αυτοί από ό,τι καλύτερο έχει να προσφέρει η Ένωση.

## **Αλλά η νέα δυναμική χρειάζεται μια αποτελεσματική εσωτερική αγορά υπηρεσιών**

Οι ευρωπαϊκές επιχειρήσεις και οι ευρωπαίοι καταναλωτές έχουν την τάση να εκμεταλλεύονται πρώτα τις ευκαιρίες που τους παρουσιάζονται σε εθνικό επίπεδο και μόνο μετά, ως δεύτερη επιλογή, να στρέφονται στις διασυνοριακές αγορές. Αν και το γεγονός αυτό αντανακλά εν μέρει τις πολιτιστικές και γλωσσικές διαφορές που υπάρχουν στην Ευρώπη, αντικατοπτρίζει ωστόσο και αποκλίσεις ή αντιλήψεις κανονιστικού ή διοικητικού χαρακτήρα.

Κατά παράδοση, η ευρωπαϊκή πολιτική εστιάζεται σε ορισμένους βασικούς στρατηγικούς τομείς, που χαρακτηρίζονται παραδοσιακά από υψηλά επίπεδα κανονιστικών ρυθμίσεων με στόχο την επίτευξη ειδικών στόχων δημόσιου χαρακτήρα (π.χ. στους τομείς των τηλεπικοινωνιών και των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών). Οι πολιτικές αυτές απέφεραν ήδη σημαντικά οφέλη, διότι αύξησαν τις επιλογές των πελατών, βελτίωσαν τη σχέση κόστους/αποτελεσματικότητας και προσέδωσαν δυναμισμό στους τομείς αυτούς, περιλαμβανομένων των υπηρεσιών γενικού συμφέροντος, που αποτέλεσαν αντικείμενο πρόσφατης ανακοίνωσης της Επιτροπής.<sup>4</sup>

Τα επιχειρηματικά μοντέλα σπάνια εξάγονται: Οι επιτυχημένες εταιρείες που διαθέτουν «συνταγές επιτυχίας» και οι οποίες ικανοποιούν τους καταναλωτές και επιτυγχάνουν υψηλά επίπεδα παραγωγικότητας πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να εφαρμόσουν την επιχειρηματική τους προσέγγιση (ή το επιχειρηματικό τους μοντέλο) σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σήμερα ελάχιστες είναι οι επιχειρήσεις που μπορούν να το κάνουν αυτό και ο λόγος είναι σαφής. Ο πίνακας 1 παρουσιάζει τα έξι στάδια της επιχειρηματικής διαδικασίας και επισημαίνει τα εμπόδια που μπορούν να ανακύψουν σε κάθε στάδιο.

Αμέσως μόλις μια επιχείρηση εγκατασταθεί σε ένα κράτος μέλος, για να μπορέσει να ανταγωνιστεί και να παράσχει τις υπηρεσίες της με τον αποτελεσματικότερο δυνατό τρόπο, πρέπει, αφενός, να χρησιμοποιήσει εισροές (όπως υπηρεσίες εργατικού δυναμικού, χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, επιχειρηματικές υπηρεσίες) και, αφετέρου, να είναι σε θέση να προωθήσει τις δικές της υπηρεσίες, να τις διανείμει, να τις τιμολογήσει και να τις πουλήσει - όλα αυτά όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερα. Η επιχείρηση αυτή πρέπει επίσης να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά υπηρεσίες υποστήριξης μετά την πώληση, ώστε να μπορέσει να επιβιώσει και να γνωρίσει καλύτερα την αγορά στην οποία δραστηριοποιείται, με στόχο να βελτιώσει τις υπηρεσίες της.

---

<sup>4</sup>

«Υπηρεσίες γενικού συμφέροντος στην Ευρώπη», COM(2000) 580 τελικό της 20ής Σεπτεμβρίου 2000.

**Πίνακας 1: Είδη των κανόνων που ενδέχεται να επηρεάζουν έναν πάροχο υπηρεσιών.**

| <b>Στάδιο της επιχειρηματικής διαδικασίας:</b>                           |                                                                                     |                                                                            |                                                                 |                                                                                             |                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Στάδιο 1                                                                 | Στάδιο 2                                                                            | Στάδιο 3                                                                   | Στάδιο 4                                                        | Στάδιο 5                                                                                    | Στάδιο 6                                                  |
| Ίδρυση της επιχείρησης (εγκατάσταση)                                     | Χρήση εισροών (εργασία, επιχειρηματικές και χρηματοδοτικές υπηρεσίες)               | Δραστηριότητες προώθησης                                                   | Δραστηριότητες διανομής                                         | Δραστηριότητες πώλησης                                                                      | Δραστηριότητες υποστήριξης (εξυπηρέτησης) μετά την πώληση |
| <b>Παραδείγματα κανόνων που ενδέχεται να υπεισέλθουν σε κάθε στάδιο:</b> |                                                                                     |                                                                            |                                                                 |                                                                                             |                                                           |
| Κανόνες αδειοδότησης ή σχεδιασμού                                        | Κανόνες σχετικά με τους όρους απασχόλησης ή τους όρους πρόσβασης στις κεφαλαιαγορές | Κανόνες σχετικά με τις τηλεοπτικές διαφημίσεις ή την προώθηση των πωλήσεων | Κανόνες σχετικά με τις οδικές μεταφορές ή τα ωράρια λειτουργίας | Κανόνες σχετικά με τις περιόδους πωλήσεων ή κανόνες περί συγκεκριμένου καθορισμού των τιμών | Κανόνες περί εγγυήσεων και δηλώσεων                       |

Έξι στάδια της επιχειρηματικής διαδικασίας είναι κοινά σε όλες τις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών σε όλους τους οικονομικούς τομείς. Σε καθένα από τα στάδια αυτά είναι δυνατόν να εμφανιστούν εμπόδια. Οι αποκλίσεις μεταξύ των ισχυόντων κανόνων κατακερματίζουν την εσωτερική αγορά υπηρεσιών και δεν επιτρέπουν στους παρόχους υπηρεσιών να ανταγωνιστούν στην αγορά άλλων κρατών μελών εξίσου αποτελεσματικά όπως στην αγορά της χώρας τους. Ο πάροχος υπηρεσιών, αντί να μπορέσει να αντλήσει πλεονεκτήματα, σε επίπεδο κόστους, από την εφαρμογή του ίδιου επιχειρηματικού μοντέλου σε ευρύτερη κλίμακα στην Ένωση, υποχρεούται να εφαρμόζει δύο (ή περισσότερα) συστήματα. Το κόστος που συνεπάγεται η κατάσταση αυτή μετακυλίσταται στους καταναλωτές, οι οποίοι αναγκάζονται να πληρώνουν υψηλότερες τιμές. Αντί να προσφέρονται στους καταναλωτές περισσότερο εξατομικευμένες και περισσότερο στοχοθετημένες υπηρεσίες, τους παρέχονται υπηρεσίες κατώτερης ποιότητας.

**Παράδειγμα:** Οι περιορισμοί σε ορισμένους τρόπους προώθησης, όπως είναι οι ειδικές προσφορές της τελευταίας στιγμής ή οι ειδικές ρυθμίσεις για επιχειρηματικούς ταξιδιώτες, περιορισμοί οι οποίοι υπάρχουν μόνο σε λίγα κράτη μέλη, είναι δυνατόν να αποθαρρύνουν έναν ταξιδιωτικό πράκτορα από το να εξαγάγει το επιχειρηματικό του μοντέλο σε άλλες χώρες.

*Η ολοένα και μεγαλύτερη αλληλεξάρτηση μεταξύ των υπηρεσιών πολλαπλασιάζει τη «ζημία»:* Για να μπορέσει κανείς να παράσχει μια συγκεκριμένη υπηρεσία, ενδέχεται να πρέπει να χρησιμοποιήσει κάποια άλλη υπηρεσία ως εισροή. Η ύπαρξη ενός εμποδίου σε έναν τομέα υπηρεσιών μπορεί να στρέψει ολόκληρο το επιχειρηματικό μοντέλο ενός παρόχου υπηρεσιών προς έναν εθνικό προσανατολισμό. Τα εμπόδια έχουν αλυσιδωτές συνέπειες από τον έναν τομέα στον άλλο. Δεν επηρεάζουν μόνο τους άμεσους χρήστες μιας υπηρεσίας η οποία θίγεται από τα εμπόδια αυτά, αλλά, επιπλέον, επηρεάζουν αρνητικά και όλους τους χρήστες άλλων υπηρεσιών οι οποίοι συνδέονται μεταξύ τους μέσω αυτού του «ιστού» δραστηριοτήτων του τομέα των υπηρεσιών.

## **Ο ρόλος του διεθνούς εμπορίου υπηρεσιών για την Κοινότητα**

Οι ευρωπαϊκές βιομηχανίες υπηρεσιών είναι πλήρως ενταγμένες στο παγκόσμιο εμπόριο και εξαρτώνται από αυτό. Η Κοινότητα είναι ο μεγαλύτερος εξαγωγέας υπηρεσιών στον κόσμο και ο σημαντικότερος επενδυτής στις βιομηχανίες των υπηρεσιών. Αντιπροσωπεύει το 26% των παγκόσμιων εξαγωγών υπηρεσιών (περιλαμβανομένων των ενδοκοινοτικών εξαγωγών), έναντι ποσοστού 24% για τις Ηνωμένες Πολιτείες και 6% για την Ιαπωνία. Η μεγαλύτερη ολοκλήρωση της εσωτερικής αγοράς υπηρεσιών θα συμβάλει στην ενίσχυση της διεθνούς ανταγωνιστικότητας των ευρωπαϊκών βιομηχανιών και στην περαιτέρω ενίσχυση της ηγετικής θέσης τους στο παγκόσμιο εμπόριο. Η Κοινότητα είναι επίσης ο μεγαλύτερος εισαγωγέας υπηρεσιών στον κόσμο, ενώ συγχρόνως προσφέρει σημαντικές ευκαιρίες για τις άλλες χώρες που παρέχουν ανταγωνιστικές υπηρεσίες.

### 3. ΜΙΑ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΕΜΠΟΔΙΩΝ

Οι ευκαιρίες που προσφέρει η νέα οικονομία, η οποία έχει ως κινητήριο μοχλό τις υπηρεσίες, πρέπει να αξιοποιούνται στο έπακρο. Η εσωτερική αγορά πρέπει να αντιμετωπίζεται ως η φυσική εγχώρια αγορά για όλους τους παρόχους υπηρεσιών, ιδίως τις ΜΜΕ, καθώς και για τους πελάτες τους. Πρέπει να αντιστραφεί η τάση των επιχειρήσεων και των καταναλωτών να σκέπτονται και να ενεργούν πρώτα σε εθνικό επίπεδο και να θεωρούν την ευρύτερη αγορά της Ένωσης ως δεύτερη δυνατότητα. Η παρούσα στρατηγική υπηρεσιών επιδιώκει να δρομολογήσει αυτή τη διαδικασία με βάση πέντε βασικές αρχές:

1) Πρέπει να έχει πληρότητα: η νέα στρατηγική πρέπει να καλύπτει όλους τους τομείς των υπηρεσιών και τις μεταξύ τους σχέσεις. Πρέπει να μεριμνήσουμε ώστε οι πρωτοβουλίες που βρίσκονται σήμερα σε εξέλιξη σε διάφορους τομείς (π.χ. τηλεπικοινωνίες, χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες) να ολοκληρωθούν όσο το δυνατόν ταχύτερα, διατηρώντας παράλληλα τη συνοχή και μεταξύ τους αλλά και με τη συνολική στρατηγική που ακολουθείται στον τομέα των υπηρεσιών. Η προσέγγιση πρέπει να υπερβαίνει την απλή αντιμετώπιση ειδικών προβλημάτων σε ειδικούς τομείς υπηρεσιών σε μεμονωμένα σημεία της επιχειρηματικής διαδικασίας: οι αποσπασματικές προσπάθειες δεν θα δημιουργήσουν τη δυναμική οικονομία που χρειαζόμαστε.

2) Πρέπει να καταστήσει τις διασυνοριακές δραστηριότητες το ίδιο εύκολες με μια δραστηριότητα που αναπτύσσεται μέσα σε ένα κράτος μέλος: μια πραγματική εσωτερική αγορά, βασισμένη στην ουσιαστική εφαρμογή των θεμελιωδών ελευθεριών της Συνθήκης, στη χρήση της αμοιβαίας αναγνώρισης και στην αρχή της αναλογικότητας, εξαλείφει τα μη αναγκαία - και συχνά αλληλοσυγκρουόμενα - ρυθμιστικά μέτρα, τα οποία ενεργούν ως διασυνοριακά «οδοφράγματα» και καταπνίγουν την καινοτομία. Οι υπηρεσίες πρέπει να είναι διαθέσιμες σε όλη την Ένωση ανεξαρτήτως συνόρων. Οι επιχειρήσεις δεν πρέπει να εξαναγκάζονται να αναπροσαρμόζουν τις υπηρεσίες τους σε αδικαιολόγητα διαφορετικές νομικές και διοικητικές απαιτήσεις. Η παροχή υπηρεσιών από το Άμστερνταμ στην Αθήνα πρέπει να είναι εξίσου εύκολη όσο από το Άμστερνταμ στο Ρότερνταμ.

3) Πρέπει να διασφαλίζει για τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές αναμφισβήτητα οφέλη από τις νέες ευκαιρίες που τους προσφέρονται: Μια εσωτερική αγορά υπηρεσιών δεν πρέπει να παραμείνει ένα θεωρητικό δημιούργημα, που δεν χρησιμοποιείται από τους πελάτες. Για να πάρει σάρκα και οστά η νέα πραγματικότητα, οι πελάτες πρέπει να γνωρίζουν τις νέες ευκαιρίες που τους προσφέρονται στην εσωτερική αγορά και να έχουν εμπιστοσύνη στη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών. Η επίτευξη του στόχου αυτού απαιτεί την εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας της υγείας και του καταναλωτή σε όλη την εσωτερική αγορά και τη λήψη μέριμνας ώστε να υπάρχουν αποτελεσματικά συστήματα για τη διερεύνηση των καταγγελιών διασυνοριακού χαρακτήρα, τη ρύθμιση των διαφορών, την παροχή έννομης προστασίας και την εκτέλεση των λαμβανομένων αποφάσεων.

4) Πρέπει να συμβαδίζει με την αλλαγή: η οικονομία των υπηρεσιών μεταβάλλεται διαρκώς και αντιδρά σε νέα ερεθίσματα. Οι εθνικές νομοθετικές και διοικητικές απαιτήσεις αναπροσαρμόζονται συνεχώς. Οι κυβερνήσεις πρέπει βεβαίως να εκσυγχρονίζουν τους νόμους και τους κανονισμούς τους, όχι όμως με τίμημα τη δημιουργία νέων εμποδίων στην εσωτερική αγορά. Ο δυναμικός χαρακτήρας της νέας οικονομίας των υπηρεσιών δεν επιτρέπει την υιοθέτηση μιας στατικής προσέγγισης.

5) Πρέπει να συνάδει με τις άλλες πολιτικές: οι κοινοτικές πολιτικές πρέπει να ενισχύουν αμοιβαία η μία την άλλη. Η στρατηγική στον τομέα των υπηρεσιών πρέπει να συνοδεύεται

από αυστηρή εφαρμογή της κοινοτικής πολιτικής ανταγωνισμού. Επιπροσθέτως, η Επιτροπή δεσμεύθηκε να προβεί σε γενική και διεξοδική αναθεώρηση των κανόνων φορολόγησης όλων των υπηρεσιών<sup>5</sup>. Άλλα μέτρα της ΕΕ (π.χ., η αναδιάρθρωση, ο εκσυγχρονισμό και η εναρμόνιση των τελωνειακών πρακτικών, καθώς και οι προτάσεις για τη θέσπιση ενός νέου κανονιστικού πλαισίου για τα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών) υπογραμμίζουν ότι η ΕΕ εφαρμόζει μια σφαιρική προσέγγιση που θα οδηγήσει στη δημιουργία μιας οικονομίας υπηρεσιών παγκοσμίως διαστάσεων. Υπάρχει μια σαφής συνέργεια μεταξύ της πολιτικής που εφαρμόζει η Κοινότητα όσον αφορά την εσωτερική αγορά υπηρεσιών και της πολιτικής της στον τομέα του εξωτερικού εμπορίου. Η Κοινότητα εξακολουθεί να επιδιώκει το γενικό της στόχο για έναρξη ενός ολοκληρωμένου εμπορικού «γύρου» συζητήσεων που να περιλαμβάνει την απελευθέρωση του εμπορίου, νέους κανόνες, μια αναπτυξιακή «ατζέντα» και θέματα που ενδιαφέρουν το ευρύτερο κοινό. Ο αναμενόμενος «γύρος» διαπραγματεύσεων GATS 2000 πρέπει να καλύπτει όλα τα ζητήματα και να οδηγήσει στην υιοθέτηση μιας βαθύτερης και ευρύτερης δέσμης μεγαλύτερων δεσμεύσεων από όλα τα μέλη του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου (ΠΟΕ) ότι θα επιτρέπουν την πρόσβαση στις αγορές τους και θα επιφυλάσσουν στις αλλοδαπές επιχειρήσεις «εθνική μεταχείριση». Πρέπει να επιδιώξουμε την ενίσχυση των κανόνων πειθαρχίας της GATS, με στόχο την εξασφάλιση ενός διαφανούς και προβλέψιμου κανονιστικού περιβάλλοντος.

---

<sup>5</sup> Μια στρατηγική για τη βελτίωση της λειτουργίας του συστήματος ΦΠΑ στο πλαίσιο της εσωτερικής αγοράς, COM(2000)348 τελικό της 07.06.2000.

#### **4. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ**

Η παρούσα ανακοίνωση προβλέπει μια στρατηγική δύο φάσεων.

##### **Φάση 1 - Δράσεις για το 2001**

Πρώτον, μέσα στους επόμενους 12 μήνες, η Επιτροπή θα δρομολογήσει μια πρώτη δέσμη πρωτοβουλιών, τόσο νομοθετικού όσο και μη νομοθετικού χαρακτήρα, που θα αφορούν συγκεκριμένους τομείς στους οποίους υπάρχουν προβλήματα. Προβλέπεται, μεταξύ άλλων, η ανάληψη πρωτοβουλιών στους τομείς: των εμπορικών επικοινωνιών (ιδίως της προώθησης των πωλήσεων)· των νομοθετικώς κατοχυρωμένων επαγγελμάτων· των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Δεύτερον, η Επιτροπή θα αναθεωρήσει επίσης τις υφιστάμενες οδηγίες που σχετίζονται με την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών.

Τρίτον, θα προταθούν και ορισμένα μη νομοθετικά συνοδευτικά μέτρα. Τα μέτρα αυτά θα αποσκοπούν στη βελτίωση της στατιστικής πληροφόρησης για τις υπηρεσίες, στην αναβάθμιση του επιπέδου ικανοτήτων στις βιομηχανίες υπηρεσιών όσον αφορά τις ΤΠΕ και στην αύξηση των καινοτομικών ικανοτήτων των εταιρειών που παρέχουν υπηρεσίες σε άλλες επιχειρήσεις.

Τέταρτον, το Συμβούλιο και το Κοινοβούλιο καλούνται να καταλήξουν σε συμφωνία για ορισμένες ιδιαίτερα σημαντικές πρωτοβουλίες του τομέα της εσωτερικής αγοράς που επηρεάζουν τις υπηρεσίες. Μεταξύ των πρωτοβουλιών αυτών περιλαμβάνονται η οδηγία για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, η δέσμη οδηγιών για τον τηλεπικοινωνιακό τομέα<sup>6</sup>, οι δύο οδηγίες για τις δημόσιες συμβάσεις, η οδηγία για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, η οδηγία για το δικαίωμα πνευματικής ιδιοκτησίας στην κοινωνία της πληροφορίας, η νομοθετική συνέχεια της στρατηγικής της ΕΕ για το λογιστικό τομέα, η οδηγία σχετικά με τις δημόσιες προσφορές εξαγοράς και μια οδηγία σχετικά με το ΦΠΑ για τις υπηρεσίες on-line.

Ωστόσο, οι εν λόγω τέσσερις στοχοθετημένες δράσεις δεν θα επαρκέσουν για τη δημιουργία μιας πραγματικής εσωτερικής αγοράς υπηρεσιών, λόγω του πολύπλοκου «ιστού» διασυνδέσεων που υπάρχουν μεταξύ των διαφόρων τομέων της οικονομίας. Η Επιτροπή πρέπει να προετοιμάσει το έδαφος για την υιοθέτηση μιας οριζόντιας προσέγγισης της ελεύθερης κυκλοφορίας των υπηρεσιών, με στόχο την εφαρμογή της το 2002. Για πρώτη φορά από το 1962<sup>7</sup>, η Επιτροπή θα αναλάβει μια σφαιρική και συστηματική ανάλυση των εμποδίων που εξακολουθούν να παρακωλύουν την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών και των παρενεργειών τους σε όλους τους οικονομικούς τομείς.

---

<sup>6</sup> Η δέσμη αυτή περιλαμβάνει προτάσεις οδηγιών για τα εξής θέματα: θέσπιση κοινού κανονιστικού πλαισίου για τα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, COM(2000)393· καθολική υπηρεσία και δικαιώματα των χρηστών σχετικά με τα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, COM(2000)392· πρόσβαση σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες, καθώς και διασύνδεσή τους, COM(2000)384· επεξεργασία προσωπικών δεδομένων και προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, COM(2000)385· αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, COM(2000)386. Υπάρχει επίσης μια πρόταση απόφασης σχετικά με τη θέσπιση ενός κανονιστικού πλαισίου για την πολιτική ραδιοφάσματος, COM(2000)407.

<sup>7</sup> Γενικό πρόγραμμα για την κατάργηση των περιορισμών στην ελευθερία εγκατάστασης και την ελεύθερη παροχή υπηρεσιών, Επίσημη Εφημερίδα αριθ. 2 της 15ης Ιανουαρίου 1962

Το εν λόγω εγχείρημα θα υλοποιηθεί μέσω μιας εξαντλητικής ανάλυσης των κανόνων και των πρακτικών που υπεισέρχονται σε καθένα από τα έξι στάδια της επιχειρηματικής διαδικασίας. Στα πλαίσια τη ανάλυσης αυτής, θα αξιολογηθεί επίσης ο τρόπος με τον οποίο οι διαφορές στις κανονιστικές ρυθμίσεις και τις διοικητικές πρακτικές δημιουργούν εμπόδια στη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών και παρακωλύουν την εξαγωγή επιτυχημένων επιχειρηματικών μοντέλων σε όλη την Ένωση. Η εν λόγω ανάλυση θα βασιστεί στην επιχειρηματική διαδικασία 6 σταδίων, που σκιαγραφήθηκε παραπάνω (βλ. επίσης πίνακα 2). Τα αποτελέσματα αυτής της εξαντλητικής έρευνας (η οποία θα συμπληρωθεί με συμπληρωματικές μελέτες) θα περιληφθούν σε έκθεση που θα υποβληθεί στο Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο στις αρχές του 2002. Με βάση τα στοιχεία αυτά, η Επιτροπή θα είναι σε θέση να προσδιορίσει τους βασικούς τομείς στους οποίους ενδέχεται να χρειαστεί η κίνηση διαδικασιών επί παραβάσει ή τους τομείς στους οποίους πρέπει να βελτιωθούν οι ήδη υπάρχοντες μηχανισμοί οι οποίοι βοηθούν τις εταιρείες και τους ιδιώτες να αντλήσουν οφέλη από την εσωτερική αγορά (όπως είναι η πρωτοβουλία «Διάλογος με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις»<sup>8</sup>) που βασίζεται στο Internet.

---

<sup>8</sup> Ο «Διάλογος με τις επιχειρήσεις» είναι ένα σύστημα που βασίζεται στο Internet και το οποίο διαχειρίζεται η Επιτροπή· το σύστημα αυτό δίνει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις που θέλουν να δραστηριοποιηθούν σε διασυνοριακό επίπεδο να λαμβάνουν πληροφορίες για διάφορα στοιχεία της εσωτερικής αγοράς (δημόσιες συμβάσεις, τρόπος εξεύρεσης επιχειρηματικού εταίρου, τρόπος υποβολής προσφοράς σε διαγωνισμούς δημοσίων συμβάσεων κ.λπ), αλλά και να δίνουν πληροφορίες για τη φύση των προβλημάτων που συναντούν.

**Πίνακας 2: διεξαγωγή της ανάλυσης κατά στάδια**

| Στάδιο 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Στάδιο 2      | Στάδιο 3               | Στάδιο 4 | Στάδιο 5                         | Στάδιο 6                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------|----------|----------------------------------|----------------------------|
| Εγκατάσταση του παρόχου υπηρεσιών                                                                                                                                                                                                                                                                              | Χρήση εισροών | Προώθηση των υπηρεσιών | Διανομή  | Πώληση του προϊόντος (υπηρεσίας) | Υποστήριξη μετά την πώληση |
| <b>Παραδείγματα:</b> Διαφορές όσον αφορά τις πρακτικές και τις απαιτήσεις ίδρυσης μιας εταιρείας, απαιτήσεις λήψης αδειών για την παροχή υπηρεσιών στο εθνικό έδαφος, απαιτήσεις σχετικά με την ύπαρξη μιας φυσικής εγκατάστασης για την παροχή της υπηρεσίας, απαιτήσεις σχετικά με τα επαγγελματικά προσόντα |               |                        |          |                                  |                            |

| Στάδιο 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Στάδιο 2      | Στάδιο 3               | Στάδιο 4 | Στάδιο 5                         | Στάδιο 6                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------|----------|----------------------------------|----------------------------|
| Εγκατάσταση του παρόχου υπηρεσιών                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Χρήση εισροών | Προώθηση των υπηρεσιών | Διανομή  | Πώληση του προϊόντος (υπηρεσίας) | Υποστήριξη μετά την πώληση |
| <b>Παραδείγματα:</b> Διαφορές όσον αφορά τις πρακτικές και τις απαιτήσεις για την πρόσληψη υπαλλήλων, διασυννοριακή πληροφόρηση για τις διαθέσιμες τοπικές ικανότητες χρήση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από εταιρείες, παροχή χρηματοδοτικών υπηρεσιών, διαφορές όσον αφορά την πρόσβαση σε επιχειρηματικές και επαγγελματικές υπηρεσίες· αγορά εισροών από δημόσιες αρχές παροχής υπηρεσιών σε διασυννοριακό επίπεδο. |               |                        |          |                                  |                            |

| Στάδιο 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Στάδιο 2      | Στάδιο 3               | Στάδιο 4 | Στάδιο 5                         | Στάδιο 6                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------|----------|----------------------------------|----------------------------|
| Εγκατάσταση του παρόχου υπηρεσιών                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Χρήση εισροών | Προώθηση των υπηρεσιών | Διανομή  | Πώληση του προϊόντος (υπηρεσίας) | Υποστήριξη μετά την πώληση |
| <b>Παραδείγματα:</b> Διαφορές ως προς τον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιούν υπηρεσίες για την καλύτερη προβολή των προϊόντων/υπηρεσιών τους (εμπορικές επικοινωνίες - διαφήμιση, προώθηση πωλήσεων, πνευματικά δικαιώματα, χορηγίες)· και διαφορές ως προς την παροχή ανεξάρτητης συγκριτικής πληροφόρησης για αγαθά και υπηρεσίες και ως προς τις υποχρεωτικές απαιτήσεις δημοσιοποίησης. |               |                        |          |                                  |                            |

| Στάδιο 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Στάδιο 2      | Στάδιο 3               | Στάδιο 4 | Στάδιο 5                         | Στάδιο 6                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------|----------|----------------------------------|----------------------------|
| Εγκατάσταση του παρόχου υπηρεσιών                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Χρήση εισροών | Προώθηση των υπηρεσιών | Διανομή  | Πώληση του προϊόντος (υπηρεσίας) | Υποστήριξη μετά την πώληση |
| <b>Παραδείγματα:</b> Διαφορές ως προς την υλικοτεχνική υποστήριξη, την αποθήκευση, τους όρους λιανικού εμπορίου, τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, την παράδοση κατ' οίκον. Διαφορές ως προς τη δημιουργία υποδομών που επιτρέπουν τη λήψη υπηρεσιών και ως προς την πρόσβαση στις υποδομές αυτές. Εμπόδια που απορρέουν από την έλλειψη εμπιστοσύνης στα συστήματα παράδοσης. |               |                        |          |                                  |                            |

| Στάδιο 1                          | Στάδιο 2      | Στάδιο 3               | Στάδιο 4 | Στάδιο 5                         | Στάδιο 6                   |
|-----------------------------------|---------------|------------------------|----------|----------------------------------|----------------------------|
| Εγκατάσταση του παρόχου υπηρεσιών | Χρήση εισροών | Προώθηση των υπηρεσιών | Διανομή  | Πώληση του προϊόντος (υπηρεσίας) | Υποστήριξη μετά την πώληση |

**Παραδείγματα:** Διαφορές ως προς τις πρακτικές και τις απαιτήσεις των εθνικών συστημάτων τιμολόγησης και ως προς τα καθεστώτα έμμεσης φορολογίας, τα συστήματα πληρωμών και τα συστήματα σύναψης συμβάσεων και κατάρτισης τιμολογίων. Προβλήματα υγείας και ασφάλειας.

| Στάδιο 1                          | Στάδιο 2      | Στάδιο 3               | Στάδιο 4 | Στάδιο 5                         | Στάδιο 6                   |
|-----------------------------------|---------------|------------------------|----------|----------------------------------|----------------------------|
| Εγκατάσταση του παρόχου υπηρεσιών | Χρήση εισροών | Προώθηση των υπηρεσιών | Διανομή  | Πώληση του προϊόντος (υπηρεσίας) | Υποστήριξη μετά την πώληση |

**Παραδείγματα:** Διαφορές ως προς τις υπηρεσίες που παρέχονται στον πελάτη μέσα στην επιχείρηση και ως προς τον τρόπο αντιμετώπισης των παραπόνων των πελατών· διαφορές ως προς τους μηχανισμούς εξωδικαστικής διευθέτησης διαφορών εκτός της επιχείρησης και ως προς τα διασυνοριακά συστήματα έννομης (δικαστικής) προστασίας. Θέματα ευθύνης. Εφαρμογή (εκτέλεση) από τις δημόσιες αρχές.

## Φάση 2 – Δράσεις για το 2002

Το 2001 είναι ένα έτος για δράση και ανάλυση. Το επόμενο έτος θα αναληφθεί μια περαιτέρω δέσμη πρωτοβουλιών με βάση την ανάλυση αυτή. Οι εν λόγω πρωτοβουλίες θα έχουν τρεις κυρίως μορφές: δράσεις για την αντιμετώπιση των εμποδίων τα οποία μπορούν να αρθούν με απευθείας εφαρμογή των αρχών της Συνθήκης· δράσεις μη νομοθετικού χαρακτήρα· και, τρίτον, δράσεις που κάνουν χρήση στοχοθετημένης εναρμόνισης για την άρση των εμποδίων.

**(i) Εμπόδια τα οποία μπορούν να αρθούν με απευθείας εφαρμογή των αρχών της Συνθήκης** - Όπου είναι δυνατόν, η άρση των εμποδίων πρέπει να γίνει με απευθείας εφαρμογή των αρχών της ελεύθερης εγκατάστασης και της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών. Η Επιτροπή θα αξιολογήσει προσεκτικά τους στόχους γενικού συμφέροντος τους οποίους επιδιώκουν τα εθνικά μέτρα και θα εφαρμόσει αυστηρά την αρχή της αναλογικότητας, με βάση τη νομολογία του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. Στα εμπόδια αυτού του είδους περιλαμβάνονται: μέτρα τα οποία εισάγουν διακρίσεις είτε σε νομικό επίπεδο είτε στην πράξη· μέτρα τα οποία δεν δικαιολογούνται από στόχους γενικού συμφέροντος· ή μέτρα τα οποία κρίνονται δυσανάλογα. Στις περιπτώσεις στις οποίες δεν έχουν ήδη κινηθεί διαδικασίες επί παραβάσει, τα κράτη μέλη θα κληθούν να άρουν τα υφιστάμενα εμπόδια εντός αυστηρού χρονοδιαγράμματος.

**Παραδείγματα πιθανών εμποδίων:** απαιτήσεις που επιβάλλουν σε επιχειρήσεις εγκατεστημένες σε ένα κράτος μέλος την υποχρέωση να εγκατασταθούν σε άλλο κράτος μέλος αν θέλουν να παράσχουν υπηρεσίες εκεί· επιβολή, σε επιχειρήσεις που παρέχουν διασυνοριακές υπηρεσίες, υποχρεώσεων οι οποίες αλληλεπικαλύπτονται με απαιτήσεις τις οποίες οι επιχειρήσεις αυτές πληρούν ήδη στο δικό τους κράτος μέλος· κανόνες που δεν επιτρέπουν σε μια εταιρεία να αποσπάσει το σύνολο του προσωπικού της σε άλλη χώρα με στόχο την παροχή υπηρεσιών· λιγότερο ευνοϊκή φορολογική μεταχείριση για τους αποδέκτες υπηρεσιών, όταν ο πάροχος της υπηρεσίας είναι εγκατεστημένος σε άλλο κράτος μέλος.

**(ii) Μηχανισμοί για την άρση μη κανονιστικών εμποδίων** – Μερικά μη κανονιστικά εμπόδια ενδέχεται, στην πράξη, να συνιστούν ουσιαστικούς φραγμούς για την εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Εμπόδια αυτού του είδους πρέπει, όπου είναι δυνατόν, να αντιμετωπίζονται με μη νομοθετικούς μηχανισμούς. Αν χρειαστεί, η Επιτροπή ενδέχεται να προτείνει μια δέσμη μη νομοθετικών μέτρων. Η Επιτροπή θα μπορούσε επίσης να καλέσει τα ενδιαφερόμενα μέρη να αναπτύξουν περαιτέρω αυτούς τους μηχανισμούς.

**Παραδείγματα:** ίσως υπάρχει ανεπαρκής ενημέρωση και συνειδητοποίηση των ευκαιριών που προσφέρει η εσωτερική αγορά για τους παρόχους υπηρεσιών· έλλειψη εμπιστοσύνης των καταναλωτών στις διασυνοριακές υπηρεσίες ή ανεπαρκείς δομές έννομης προστασίας, ιδίως για εξωδικαστική επίλυση των διαφορών· ενδέχεται, επίσης, να υπάρχει έλλειψη πληροφοριών σχετικά με τη διασυνοριακή ζήτηση υπηρεσιών.

**(iii) Στοχοθετημένη εναρμόνιση για την αντιμετώπιση των απομενόντων εμποδίων** – Για την άρση των τυχόν απομενόντων εμποδίων θα χρειαστεί η ανάληψη δράσεων εναρμόνισης. Η προσπάθεια αυτή πρέπει να συνάδει με τις άλλες κοινοτικές πολιτικές και να εξασφαλίζει υψηλό επίπεδο προστασίας των σχετικών στόχων γενικού συμφέροντος. Αν τα εμπόδια που θα εντοπιστούν έχουν οριζόντιο χαρακτήρα (είναι δηλαδή κοινά σε αρκετούς τομείς ή έχουν παρενέργειες στην άσκηση άλλων δραστηριοτήτων παροχής υπηρεσιών), θα χρειαστεί η έκδοση μιας οριζόντιας νομοθετικής πράξης και η λήψη ειδικών μέτρων εναρμόνισης.

### Συμπέρασμα

Η προτεινόμενη προσέγγιση δύο φάσεων επεξηγείται αναλυτικότερα στο Παράρτημα 1. Η Επιτροπή καλεί το Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο να ενστερνιστούν την εν λόγω στρατηγική δύο φάσεων. Η Επιτροπή καλεί επίσης όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να της αποστείλουν τις παρατηρήσεις τους έως την 1η Ιουνίου 2001 στη διεύθυνση:

DG Internal Market  
European Commission  
200 rue de la loi  
1049 Brussels

ή, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, στη διεύθυνση: [markt-services@cec.eu.int](mailto:markt-services@cec.eu.int)

**2001**

**Η Επιτροπή παροτρύνει το Συμβούλιο και το Κοινοβούλιο να καταλήξουν ταχέως σε συμφωνία το 2001 σχετικά με τις κυριότερες νομοθετικές προτάσεις που εκκρεμούν ενώπιόν τους και οι οποίες επηρεάζουν τις δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών στην εσωτερική αγορά:**

- Πρόταση οδηγίας περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων προμηθειών, υπηρεσιών και έργων (COM/2000/0275 τελικό)
  - Πρόταση οδηγίας σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 97/7/EK και 98/27/EK (COM/99/0385 τελικό)
  - Με σκοπό τη δημιουργία μιας πλήρως ολοκληρωμένης και απελευθερωμένης τηλεπικοινωνιακής αγοράς έως το τέλος του 2001, όλες οι προτάσεις που απορρέουν από την αναθεώρηση στην οποία πρόβλεπε η Επιτροπή το 1999 όσον αφορά το κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τις τηλεπικοινωνίες
  - Πρόταση οδηγίας για το περαιτέρω άνοιγμα των κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών στον ανταγωνισμό (COM/2000/0319 τελικό)
  - Πρόταση οδηγίας για την εναρμόνιση ορισμένων πτυχών του δικαιώματος πνευματικής ιδιοκτησίας και των συγγενικών δικαιωμάτων στην κοινωνία της πληροφορίας (SEC/2000/1734 τελικό)
- Νομοθετική συνέχεια στην ανακοίνωση της Επιτροπής για τον εκσυγχρονισμό της στρατηγικής της ΕΕ στο λογιστικό τομέα (COM/2000/359 τελικό).
- Πρόταση οδηγίας για τις δημόσιες προσφορές εξαγοράς (COM /97/0565 τελικό)
  - Πρόταση οδηγίας για την τροποποίηση της οδηγίας 77/338/ΕΟΚ όσον αφορά τις ρυθμίσεις περί φόρου προστιθέμενης αξίας που εφαρμόζονται στις υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται με ηλεκτρονικά μέσα

**Η Επιτροπή θα δρομολογήσει επίσης τις εξής δράσεις:**

**Δράση 1 Ανάλυση νέων πρωτοβουλιών για την άρση των εμποδίων της εσωτερικής αγοράς και την αύξηση της ανταγωνιστικότητας των αγορών υπηρεσιών της ΕΕ, ιδίως όσον αφορά:**

- τις εμπορικές επικοινωνίες (προώθηση πωλήσεων),
- τα νομοθετικώς κατοχυρωμένα επαγγέλματα (αναγνώριση προσόντων),
- τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και το ηλεκτρονικό εμπόριο
- την παραποίηση/απομίμηση και την πειρατεία

**Δράση 2 Υποβολή έκθεσης για την αναθεώρηση των επιμέρους οδηγιών, με στόχο την αύξηση της συμβολής τους στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς υπηρεσιών, με ιδιαίτερη έμφαση στις εξής οδηγίες:**

- Οδηγία 98/48/EK για την καθιέρωση μιας διαδικασίας πληροφόρησης στον τομέα των τεχνικών προτύπων και προδιαγραφών
- Οδηγία 98/84/EK για τη νομική προστασία των υπηρεσιών που βασίζονται ή συνίστανται στην παροχή πρόσβασης υπό όρους
- Οδηγία 93/83/ΕΟΚ όσον αφορά το δικαίωμα του δημιουργού και τα συγγενικά δικαιώματα που εφαρμόζονται στις δορυφορικές ραδιοτηλεοπτικές μεταδόσεις και την καλωδιακή αναμετάδοση
- Οδηγία 96/9/EK σχετικά με τη νομική προστασία των βάσεων δεδομένων

**Δράση 3 Λήψη συνοδευτικών μέτρων για την υποστήριξη της ανταγωνιστικότητας της βιομηχανίας υπηρεσιών της ΕΕ:**

- βελτίωση των κοινοτικών στατιστικών στοιχείων για τις υπηρεσίες, με επιτάχυνση της εφαρμογής της ισχύουσας στατιστικής νομοθεσίας και, όπου χρειάζεται, με τη διεξαγωγή συμπληρωματικών ερευνών·
- εφαρμογή ενός σχεδίου συγκριτικής αξιολόγησης με στόχο την ανάπτυξη αξιόπιστης μεθοδολογίας για την κατάρτιση δεικτών σχετικά με τα άυλα στοιχεία ενεργητικού των εταιρειών παροχής υπηρεσιών·

- ανάλυση του βαθμού στον οποίο η ανάπτυξη ικανοτήτων στον τομέα της τεχνολογίας των πληροφοριών και των επικοινωνιών εστιάζεται στις ειδικές ανάγκες των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών·
- έμφαση στη βελτίωση της διαδικασίας καινοτομίας στα πλαίσια του 6ου προγράμματος-πλαισίου E&A.

**Δράση 4 Διεξαγωγή συστηματικής έρευνας για τα εμπόδια στα οποία προσκρούει η παροχή υπηρεσιών στην εσωτερική αγορά, με στόχο την επισήμανση ειδικών τομέων στους οποίους υπάρχουν προβλήματα. Τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής:**

- θα αναλυθούν προκειμένου να επισημανθούν οι βασικοί τομείς στους οποίους πρέπει να επιταχυνθεί η κίνηση διαδικασιών επί παραβάσει.
- θα χρησιμοποιηθούν για την περαιτέρω βελτίωση του ιστοχώρου Internet της Επιτροπής «Διάλογος με τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις».
- θα παρουσιαστούν σε ένα φόρουμ εμπειρογνομόνων υψηλού επιπέδου από τα κράτη μέλη και στους λοιπούς ενδιαφερόμενους φορείς, προκειμένου να συζητηθούν και, όπου είναι δυνατόν, να επιλυθούν τα προβλήματα που θα εντοπιστούν.
- θα χρησιμοποιηθούν για τη σύνταξη μιας έκθεσης προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο σχετικά με τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς υπηρεσιών, έκθεση η οποία θα αποτελέσει τη βάση για τις δράσεις που θα υλοποιηθούν το 2002.

## 2002

Με βάση την ανάλυση που θα διεξαχθεί το 2001, στα πλαίσια της οποίας θα εντοπιστούν τα εμπόδια τα οποία παρακωλύουν την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών, θα αναληφθούν οι παρακάτω δράσεις:

Δράση 1 – **Κατάρτιση καταλόγου των εμποδίων τα οποία μπορούν να αρθούν με απευθείας εφαρμογή των αρχών της Συνθήκης** - Η Επιτροπή θα καταρτίσει συστηματικό και εξαντλητικό κατάλογο όλων των εμποδίων που μπορούν να αρθούν με απευθείας εφαρμογή των κανόνων της Συνθήκης, αλλά για τα οποία δεν έχουν κινηθεί ακόμη διαδικασίες επί παραβάσει. Ο κατάλογος αυτός, συνοδευόμενος από αίτημα για την άρση όλων αυτών των εμποδίων εντός αυστηρών προθεσμιών, θα υποβληθεί στα κράτη μέλη. Στις περιπτώσεις στις οποίες έχει ήδη κινηθεί διαδικασία επί παραβάσει το 2001 ή πριν, η διαδικασία αυτή θα συνεχιστεί.

Δράση 2 – **Έκδοση πακέτου μη νομοθετικών μέτρων** - Για τα μη νομοθετικά εμπόδια τα οποία μπορούν να αντιμετωπιστούν με τη χρήση εναλλακτικών μη νομοθετικών μέσων, η Επιτροπή θα προτείνει ειδικές πρωτοβουλίες, που θα περιλαμβάνουν κοινοτικούς κώδικες δεοντολογίας, εναλλακτικούς μηχανισμούς διευθέτησης διαφορών και δράσεις ενημέρωσης/ευαισθητοποίησης που θα αποσκοπούν στην καλύτερη ροή των πληροφοριών.

Δράση 3 – **Πρόταση μέτρων εναρμόνισης** - Για τα εμπόδια οριζόντιου χαρακτήρα, θα προταθεί μια πράξη που θα περιέχει τα ακόλουθα στοιχεία:

- Στοχοθετημένη εναρμόνιση των απαιτήσεων που επηρεάζουν διάφορους τομείς ή έχουν παρενέργειες σε πολλούς τομείς, με βάση ένα υψηλό επίπεδο προστασίας των στόχων γενικού συμφέροντος.
- Πρόβλεψη μηχανισμού που θα διασφαλίζει ότι η εσωτερική αγορά μπορεί να χρησιμοποιείται από όλους τους ευρωπαίους παρόχους υπηρεσιών όπως η εγχώρια αγορά τους, ιδίως μέσω της αποτελεσματικής εφαρμογής της αρχής της αμοιβαίας αναγνώρισης.
- Πρόβλεψη διαδικασιών για την παρακολούθηση των εξελίξεων που συμβαίνουν στην αγορά και τη συμμόρφωση με την εξέλιξη του νομικού πλαισίου, ούτως ώστε να αποφευχθεί ο κίνδυνος ανακατακερματισμού της εσωτερικής αγοράς και να επισημαίνεται, σε πρώιμο στάδιο, η ανάγκη για νέα κοινοτική νομοθεσία.

Στις περιπτώσεις στις οποίες υπάρχουν κανονιστικά εμπόδια που δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν με την έκδοση μιας τέτοιας οριζόντιας νομοθετικής πράξης, τα εμπόδια αυτά θα καταβληθεί προσπάθεια να αρθούν μέσω **πρόσθετων μέτρων εναρμόνισης**. Όπως προκύπτει από την εμπειρία του παρελθόντος, η λήψη τέτοιων πρόσθετων μέτρων εναρμόνισης ενδείκνυται πιθανότατα σε τομείς στους οποίους υπάρχουν σημαντικά ζητήματα σχετιζόμενα με την υγεία και την προστασία των καταναλωτών.

## **ΔΗΜΟΣΙΟΝΟΜΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ**

### **1. ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΔΡΑΣΗΣ**

Ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο - «Μια στρατηγική για την εσωτερική αγορά υπηρεσιών».

### **2. ΣΧΕΤΙΚΟ(Α) ΚΟΝΔΥΛΙΟ(Α) ΤΟΥ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ**

B5-3001 - Εφαρμογή και ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς

B5-3002 – Λειτουργία και ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς

### **3. ΝΟΜΙΚΗ ΒΑΣΗ**

Ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο - «Μια στρατηγική για την εσωτερική αγορά υπηρεσιών» (Άρθρα 47, 49, 55, 95 και 157 της συνθήκης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας).

### **4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΗΣ**

#### **4.1 Γενικός στόχος**

Οι υπηρεσίες γίνονται σε ολοένα και μεγαλύτερο βαθμό ο κινητήριος μοχλός της ευρωπαϊκής οικονομίας. Ως εκ τούτου, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβώνας ζήτησε από την Επιτροπή να παρουσιάσει μια νέα στρατηγική εσωτερικής αγοράς για την άρση των εμποδίων στα οποία προσκρούει η παροχή υπηρεσιών, ως βασική συνιστώσα της πολιτικής της για τη μεταμόρφωση της Ευρώπης στην «πιο ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία της γνώσης παγκοσμίως, ικανή να επιτύχει βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις απασχόλησης και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή».

Η τεχνολογική αλλαγή καθιστά επιτακτική την άρση όλων των αδικαιολόγητων εμποδίων τα οποία παρακωλύουν την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών. Η ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων εξαρτάται σε ολοένα και μεγαλύτερο βαθμό από την επιτυχημένη σχεδίαση, διαχείριση και ένταξη των υπηρεσιών στις δραστηριότητες και τις πωλήσεις τους. Πολλές μεταποιητικές επιχειρήσεις προσφέρουν τώρα όχι μόνο αγαθά αλλά και υπηρεσίες, προκειμένου να δημιουργήσουν προστιθέμενη αξία και να διαφοροποιηθούν από τους ανταγωνιστές τους. Ως εκ τούτου, η αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών έγινε καίριος παράγοντας για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας. Η πρόσβαση σε αποτελεσματικές υπηρεσίες υψηλής ποιότητας επηρεάζει σαφώς την ποιότητα ζωής των ευρωπαίων πολιτών. Κατά συνέπεια, η τυχόν ύπαρξη αδικαιολόγητων και αποτρεψίμων εμποδίων τα οποία εξαναγκάζουν τις δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών να περιορίζονται σε εθνικό επίπεδο, αντί να επεκτείνονται στο επίπεδο της εσωτερικής αγοράς, είναι ζήτημα που αφορά τους πάντες.

Ανταποκρινόμενη στο αίτημα που απηύθυνε το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβώνας τόσο προς την Ευρωπαϊκή Επιτροπή όσο και προς τα κράτη μέλη να χαράξουν μια συνεκτική στρατηγική εσωτερικής αγοράς για την άρση των εμποδίων στον τομέα των υπηρεσιών, η Επιτροπή παρουσιάζει την παρούσα ανακοίνωση ως αφετηρία μιας διαδικασίας στόχος της

οποίας είναι η προσαρμογή της εσωτερικής αγοράς στις θεμελιώδεις αλλαγές του τρόπου προσφοράς και παροχής των υπηρεσιών.

Η προσέγγιση που θα ακολουθηθεί για την άρση των εμποδίων τα οποία παρακωλύουν την παροχή υπηρεσιών θα βασιστεί στα συγκεκριμένα επιτεύγματα της πολιτικής που ακολουθήθηκε πρόσφατα στον τομέα της εσωτερικής αγοράς - χρήση μέσων και τεχνικών που δοκιμάστηκαν και βελτιώθηκαν με την εφαρμογή του σχεδίου δράσης για την ενιαία αγορά, το 1997, και της στρατηγικής για την εσωτερική αγορά της Ευρώπης. Οι εμπειρίες αυτές υπογράμμισαν την ανάγκη να επιτευχθεί ισορροπία μεταξύ της νομοθετικής και της μη νομοθετικής δραστηριότητας, αφενός, και μεταξύ της εναρμόνισης και της αμοιβαίας αναγνώρισης, αφετέρου, καθώς επίσης την ανάγκη συμμετοχής όλων των εμπλεκόμενων φορέων σε πρώιμο στάδιο.

Η Επιτροπή θα εξετάσει αν και κατά πόσον το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τις δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών είναι όντως ξεπερασμένο, λαμβανομένων υπόψη των αλλαγών που έχουν επέλθει στην τεχνολογία και την αγορά, καθώς επίσης αν υπάρχουν άλλα εμπόδια τα οποία δεν επιτρέπουν στις επιχειρήσεις και τους ιδιώτες να αξιοποιήσουν τις ευκαιρίες που τους προσφέρονται για την ανάπτυξη διασυνοριακών δραστηριοτήτων παροχής υπηρεσιών. Η εξέταση αυτή θα γίνει με τη χρήση στοιχείων που θα ληφθούν από εξωτερικές πηγές (μέσω μιας έρευνας και μιας σχετικής μελέτης), με τη συμμετοχή μιας ομάδας εμπειρογνομόνων που θα απαρτίζεται από εκπροσώπους των κρατών μελών και με ανάλυση των στοιχείων στους κόλπους της Επιτροπής.

Οι έξι βασικοί τομείς τους οποίους θα εξετάσει η Επιτροπή είναι οι εξής:

1. Εμπόδια στον τομέα της ίδρυσης επιχειρήσεων
2. Εμπόδια που παρακωλύουν τη λήψη υπηρεσιών από εταιρείες και ιδιώτες καταναλωτές
3. Εμπόδια που παρακωλύουν τις διαφημιστικές δραστηριότητες (δραστηριότητες προώθησης) των επιχειρήσεων
4. Εμπόδια που παρακωλύουν τις δραστηριότητες διανομής των επιχειρήσεων (περιλαμβανομένου του λιανικού εμπορίου)
5. Εμπόδια που ανακύπτουν σε μια εμπορική συναλλαγή κατά τη φάση πώλησης του προϊόντος ή σύναψης της σύμβασης
6. Εμπόδια που απορρέουν από αδυναμίες και ανεπάρκειες του συστήματος παροχής υπηρεσιών υποστήριξης (εξυπηρέτησης) μετά την πώληση

Με βάση τη διεξοδική αξιολόγηση αυτών των εμποδίων, η Επιτροπή θα προτείνει διάφορες νομοθετικές και μη νομοθετικές δράσεις.

#### **4.2 Χρονική διάρκεια της δράσης και προβλεπόμενες ρυθμίσεις για την ανανέωση ή την παράτασή της**

2001-2002

## 5. ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΩΝ ΔΑΠΑΝΩΝ/ΕΣΟΔΩΝ

## 6. ΕΙΔΟΣ ΤΩΝ ΔΑΠΑΝΩΝ/ΕΣΟΔΩΝ

Ο κύριος αντίκτυπος αφορά τους ανθρώπινους πόρους. Θα χρειαστούν επίσης ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία προκειμένου να προσδιοριστεί ο ακριβής χαρακτήρας των εμποδίων για τους παρόχους και τους χρήστες υπηρεσιών και οι παρενέργειές τους σε άλλους τομείς της οικονομίας. Οι συνολικές απαιτήσεις για επιχειρησιακές μελέτες και έρευνες υπολογίζονται σε +/- 0,85 εκατ. ευρώ.

## 7. ΔΗΜΟΣΙΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

### ΓΔ MARKT

(σε χιλιάδες ευρώ)

| <b>B5-3001</b>                                                                                               | 2001 | 2002 | Σύνολο |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|--------|
| Μια μελέτη στην οποία θα γίνεται γενική αξιολόγηση των εμποδίων για τους παρόχους και τους χρήστες υπηρεσιών | 300  | -    | 300    |
| Σύνολο                                                                                                       | 300  | -    | 300    |

### ΓΔ ENTR

| <b>B5-3002B</b>                                                | 2001 | 2002 | Σύνολο |
|----------------------------------------------------------------|------|------|--------|
| Μια μελέτη για τα στατιστικά στοιχεία στον τομέα των υπηρεσιών | 100  | -    | 100    |
| Μια μελέτη για τη μέτρηση των άυλων στοιχείων ενεργητικού      | 250  | -    | 250    |
| Μια μελέτη για τα λογιστικά πρότυπα                            | 100  | -    | 100    |
| Μια μελέτη για την εκπαίδευση στον τομέα των ΤΠΕ               | 100  | -    | 100    |
| Σύνολο                                                         | 550  | -    | 550    |

### Γενικό σύνολο

| <b>B5-3001 + B5-3002B</b> | 2001 | 2002 | Σύνολο |
|---------------------------|------|------|--------|
| Σύνολο                    | 850  | -    | 850    |

## 8. ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΤΗΣ ΑΠΑΤΗΣ

Ο έλεγχος των δαπανών περιλαμβάνει, πριν από την πληρωμή, τη διενέργεια ελέγχων από τους οποίους να προκύπτει ότι τα καθήκοντα εκτελέστηκαν σωστά, λαμβάνοντας υπόψη τις συμβατικές υποχρεώσεις και τις αρχές της οικονομίας και της χρηστής δημοσιονομικής διαχείρισης. Σε όλες τις συμφωνίες που θα συναφθούν μεταξύ της Επιτροπής και των αντισυμβαλλομένων θα περιληφθούν μέτρα για την πρόληψη της απάτης (έλεγχος, υποβολή εκθέσεων κ.λπ.).

## **9. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΚΟΣΤΟΥΣ-ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ**

Δεδομένου ότι οι υπηρεσίες αντιπροσωπεύουν τη μερίδα του λέοντος στην οικονομία της ΕΕ, κάθε οριζόντια πρωτοβουλία που θα αναλάβει η Επιτροπή για την άρση των εμποδίων αναμένεται να έχει μη αμελητέα επίπτωση στους ανθρώπινους πόρους. Λαμβάνοντας υπόψη την ευρεία κλίμακα και τον πρωτότυπο χαρακτήρα των εργασιών που εκτίθενται στην ανακοίνωση, καθώς και το «σφικτό» χρονοδιάγραμμά τους, το αποτελεσματικότερο μέσο εξασφάλισης της επιτυχίας είναι να χρησιμοποιηθεί εντατικά ένας αριθμός έμπειρου ανθρώπινου δυναμικού (βλ. σημείο 10) για σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα (2 έτη).

Οι θέσεις που θα διατεθούν πρέπει να κατανεμηθούν στα εξής καθήκοντα:

4 θέσεις - κανονιστική αξιολόγηση των εμποδίων,

2 θέσεις - οικονομική ανάλυση του αντικτύπου των εμποδίων και των παρενεργειών τους στο σύνολο της οικονομίας της ΕΕ

4 θέσεις - προετοιμασία μέτρων εναρμόνισης και άλλων προτάσεων για την άρση των εμποδίων

Υποστήριξη: 2 θέσεις C

Συντονισμός: 0,5 θέσεις A

Λόγω του εξαιρετικά «ευαίσθητου» χαρακτήρα τόσο της αξιολόγησης των εμποδίων όσο και των προτάσεων για την άρση τους, καθώς και εξαιτίας της ανάγκης για στενή συνεργασία με τις άλλες υπηρεσίες της Επιτροπής, τα λοιπά ευρωπαϊκά όργανα και τα κράτη μέλη, θα είναι αποτελεσματικότερο να περιοριστεί η ανάθεση εργασιών σε εξωτερικούς φορείς μόνο στις μελέτες που αναφέρονται στο σημείο 7.

### **9.1 Ειδικοί και ποσοτικοί στόχοι· πληθυσμός στον οποίο απευθύνεται η δράση**

Η προσαρμογή του κανονιστικού πλαισίου στις αλλαγές που συμβαίνουν στην αγορά, και ιδίως σε εκείνες που οφείλονται στις τεχνολογικές εξελίξεις, προσαρμογή που θα προκύψει από την πολιτική η οποία προτείνεται στην ανακοίνωση, θα δώσει τη δυνατότητα στους χρήστες και τους παρόχους υπηρεσιών να δραστηριοποιούνται αποτελεσματικότερα στην εσωτερική αγορά. Θα γίνουν ποσοτικές μετρήσεις με τη χρήση των τυποποιημένων μέσων αξιολόγησης της πολιτικής που ακολουθείται στον τομέα της εσωτερικής αγοράς: πρόκειται για τον ανά διετία καταρτιζόμενο πίνακα αποτελεσμάτων στον τομέα της εσωτερικής αγοράς, για την ετήσια επιχειρηματική έρευνα στον τομέα της εσωτερικής αγοράς, για την ετήσια έκθεση περί ανταγωνιστικότητας την οποία υποβάλλει η Επιτροπή και για την ετήσια έκθεση της Επιτροπής σχετικά με τη λειτουργία των αγορών προϊόντων και κεφαλαίων (που είναι επίσης γνωστή και ως έκθεση «Κάρντιφ»).

### **9.2 Αιτιολόγηση της δράσης**

Η ανακοίνωση υποβάλλεται κατόπιν σχετικού αιτήματος του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Λισσαβώνας, το οποίο ζήτησε τη χάραξη μιας σφαιρικής στρατηγικής στον τομέα της εσωτερικής αγοράς για την άρση των εμποδίων στα οποία προσκρούει η παροχή υπηρεσιών. Η ανακοίνωση λαμβάνει υπόψη το γεγονός ότι η κοινωνία της πληροφορίας θα έχει ευρύτατο αντίκτυπο στον τρόπο παροχής των υπηρεσιών, όχι μόνο on-line, αλλά και σε περιβάλλον off-line. Η ταχύτερη διάδοση της καινοτομίας θα επηρεάσει όλες τις πτυχές της παροχής υπηρεσιών, διότι θα αυξήσει τον ανταγωνισμό και θα μειώσει τα χρονικά πλαίσια απόδοσης

των επενδύσεων. Η ανάγκη εξεύρεσης ευρύτερων γεωγραφικών αγορών για την αντιστάθμιση της εξέλιξης αυτής είναι σήμερα περισσότερο επείγουσα από ποτέ.

### **9.3 Παρακολούθηση και αξιολόγηση της δράσης**

Η Επιτροπή προτίθεται να υποβάλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο τα ενδιάμεσα συμπεράσματά της για τις αναγκαίες δράσεις κατά τα τέλη του 2001. Προς το τέλος του 2002 θα υποβάλει κάθε αναγκαία νομοθετική πρόταση και θα προβεί στην τελική αξιολόγηση της δράσης.

## 10. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ (ΤΜΗΜΑ ΙΙΙ, ΜΕΡΟΣ Α ΤΟΥ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ)

Οι ανάγκες σε ανθρώπινους και διοικητικούς πόρους πρέπει καλυφθούν από τις πιστώσεις που θα διατεθούν στην αρμόδια ΓΔ.

### 10.1 Επιπτώσεις στον αριθμό θέσεων απασχόλησης

#### Συνολικές επιπτώσεις

| Είδος θέσης                                 |   | Προσωπικό που θα διατεθεί για τη διαχείριση της δράσης |                 | Εκ των οποίων                                                 |                          | Διάρκεια |
|---------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------|----------|
|                                             |   | Μόνιμες θέσεις                                         | Έκτακτες θέσεις | Με χρήση των ήδη υπαρχόντων πόρων της σχετικής ΓΔ ή υπηρεσίας | Με χρήση πρόσθετων πόρων |          |
| Μόνιμοι ή έκτακτοι υπάλληλοι                | A | 5,5                                                    |                 | 2,5                                                           | 3                        | 2 έτη    |
|                                             | B | 0                                                      |                 | 0                                                             | 0                        |          |
|                                             | C | 2                                                      |                 | 1                                                             | 1                        |          |
| Άλλοι πόροι (ΑΕΕ και επικουρικοί υπάλληλοι) |   | 5                                                      |                 | 1                                                             | 4                        | 2 έτη    |
| Σύνολο                                      |   | 12,5                                                   |                 | 4,5                                                           | 8                        |          |

Το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού θα χρειαστεί κατά τα μέσα του 2001.

## 10.2 Συνολικός δημοσιονομικός αντίκτυπος των πρόσθετων ανθρώπινων πόρων

(σε ευρώ)

| Είδος θέσης                         |   | Προσωπικό που θα διατεθεί για τη διαχείριση της δράσης |                   | Ποσό      |
|-------------------------------------|---|--------------------------------------------------------|-------------------|-----------|
|                                     |   | Μόνιμες θέσεις                                         | Έκτακτες θέσεις   |           |
| Μόνιμοι ή<br>έκτακτοι<br>υπάλληλοι  | A | 5,5 * 108.000 *2 έτη                                   |                   | 1.188.000 |
|                                     | B |                                                        |                   |           |
|                                     | C | 2 * 108.000*2 έτη                                      |                   | 432.000   |
| Άλλοι πόροι (ΑΕΕ)                   |   |                                                        | 4 * 40.704 *2 έτη | 499.580   |
| Άλλοι πόροι (επικουρικοί υπάλληλοι) |   |                                                        | 1 * 86. 974*2 έτη |           |
| Σύνολο                              |   | 1.620.000                                              | 499.580           | 2.119.580 |

## 10.3 Αύξηση άλλων διοικητικών δαπανών συνεπεία της δράσης

(σε χιλιάδες ευρώ)

| Κονδύλιο του προϋπολογισμού (αριθμός και τίτλος)                    | Ποσό |      | Μέθοδος υπολογισμού                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     | 2001 | 2002 |                                                                                                                                |
| A-7010 Έξοδα αποστολών                                              | 19,5 | 19,5 | 2 * 9.750 ευρώ ετησίως<br>μονοήμερες επισκέψεις σε κάθε πρωτεύουσα της ΕΕ<br>= 650 ευρώ * 15 πρωτεύουσες = 9.750 ευρώ ετησίως. |
| A-7030, γενικές συνεδριάσεις<br>(συνοδευτική ομάδα εμπειρογνομόνων) | 35,4 | 35,4 | (Το πολύ) <u>τέσσερις</u> συνεδριάσεις ετησίως. 15 κράτη μέλη * 590 ευρώ *4 = 35.400 ευρώ                                      |
| Σύνολο                                                              | 54,9 | 54,9 |                                                                                                                                |

Οι πιστώσεις θα εξευρεθούν από τους υπάρχοντες πόρους που έχουν διατεθεί στη ΓΔ MARKT.