

31997L0067

L 15/14

SLUŽBENI LIST EUROPSKIH ZAJEDNICA

21.1.1998.

DIREKTIVA 97/67/EZ EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**od 15. prosinca 1997.****o zajedničkim pravilima za razvoj unutarnjeg tržišta poštanskih usluga u Zajednici i poboljšanje kvalitete usluga**

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

socijalnu koheziju Zajednice, s obzirom da su poštanske usluge bitan instrument komunikacija i trgovine;

uzimajući u obzir Ugovor o osnivanju Europske zajednice, a posebno njegov članak 57. stavak 2., članak 66. i članka 100.a,

(3) budući da je 11. lipnja 1992. Komisija predstavila Zelenu knjigu o razvoju jedinstvenog tržišta poštanskih usluga, a 2. lipnja 1993. Komunikaciju o smjernicama za razvoj poštanskih usluga Zajednice;

uzimajući u obzir prijedlog Komisije ⁽¹⁾,uzimajući u obzir mišljenje Gospodarskog i socijalnog odbora ⁽²⁾,

(4) budući da je Komisija provela opsežno javno savjetovanje o onim aspektima poštanskih usluga koje su od interesa za Zajednicu i da su zainteresirane strane u poštanskom sektoru dostavile svoja zapažanja Komisiji;

uzimajući u obzir mišljenje Odbora regija ⁽³⁾,uzimajući u obzir Rezoluciju Europskog parlamenta od 22. siječnja 1993. u vezi Zelene knjige o razvoju jedinstvenog tržišta poštanskih usluga ⁽⁴⁾,

(5) budući da postojeći opseg univerzalnih poštanskih usluga i uvjeti njihovog pružanja znatno variraju od jedne do druge države članice; budući da je naročito kvaliteta usluga veoma neujednačena među državama članicama;

uzimajući u obzir rezoluciju Vijeća od 7. veljače 1994. o razvoju poštanskih usluga u Zajednici ⁽⁵⁾,

(6) budući da prekogranične poštanske veze ne zadovoljavaju uvijek očekivanja korisnika i građana Europske unije, te da je učinak u pogledu kvalitete u pogledu prekograničnih poštanskih usluga Zajednice u ovome trenutku nezadovoljavajući;

u skladu s postupkom utvrđenim u članku 189.b Ugovora u svjetlu zajedničkog teksta koji je 7. studenoga 1997. odobrio Odbor za mirenje ⁽⁶⁾,

(7) budući da neujednačenost uočena u poštanskom sektoru ima znatan utjecaj za one sektore aktivnosti koji se posebno oslanjaju na poštanske usluge, te da ometaju napredak unutarnje kohezije Zajednice, time što se regije u kojima kvaliteta poštanskih usluga nije dostatna nalaze u nepovoljnoj poziciji po pitanju dostave pismenih pošiljaka i dostave robe;

(1) budući da je potrebno donijeti mjere s ciljem uspostavljanja unutarnjeg tržišta u skladu s člankom 7.a Ugovora; budući da to tržište obuhvaća područje bez unutarnjih granica u kojem je osigurano slobodno kretanje robe, ljudi, usluga i kapitala;

(2) budući da je uspostavljanje unutarnjeg tržišta u poštanskom sektoru od dokazane važnosti za gospodarsku i

(8) budući da su mjere za osiguranje postupne i kontrolirane liberalizacija tržišta i osiguranja primjerene ravnoteže potrebne kako bi se u čitavoj Zajednici i u skladu s obvezama i pravima pružatelja univerzalnih usluga zajamčilo slobodno pružanje usluga u samom poštanskom sektoru;

⁽¹⁾ SL C 322, 2.12.1995., str. 22., i SL C 300, 10.10.1996., str. 22.⁽²⁾ SL C 174, 17.6.1996., str. 41.⁽³⁾ SL C 337, 11.11.1996., str. 28.⁽⁴⁾ SL C 42, 15.2.1993., str. 240.⁽⁵⁾ SL C 48, 16.2.1994., str. 3.⁽⁶⁾ Mišljenje Europskog parlamenta od 9. svibnja 1996. (SL C 152, 27.5.1996., str. 20.), Zajedničko stajalište Vijeća od 29. travnja 1997. (SL C 188, 19.6.1997., str. 9.) i Odluka Europskog parlamenta od 16. rujna 1997. (SL C 304, 6.10.1997., str. 34.), Odluka Europskog parlamenta od 19. studenoga 1997. i Odluka Vijeća od 1. prosinca 1997.

(9) budući da je stoga potrebno djelovati na razini Zajednice kako bi se osigurala veća usklađenost uvjeta u poštanskom sektoru, te da je shodno tome potrebno poduzeti korake kako bi se utvrdila zajednička pravila;

- (10) budući da je, u skladu s načelom supsidijarnosti, na razini Zajednice potrebno usvojiti niz općih načela, dok bi odabir samog postupka trebalo prepustiti državama članicama, koje bi trebale biti slobodne izabrati sustav koji najbolje odgovara njihovim okolnostima;
- (11) budući da je na razini Zajednice neophodno zajamčiti da univerzalne poštanske usluge obuhvaćaju minimalan niz usluga određene kvalitete koje će se pružati u svim državama članicama po pristupačnoj cijeni za sve korisnike, bez obzira na njihov zemljopisni položaj u Zajednici;
- (12) budući da je cilj univerzalnih usluga da se svim korisnicima osigura lak pristup poštanskoj mreži, a naročito tako da se osigura dostatan broj pristupnih točaka, te da se osiguraju zadovoljavajući uvjeti u pogledu učestalosti primanja i dostave pošiljaka; budući da pružanje univerzalnih usluga mora zadovoljavati temeljnu potrebu da se osigura kontinuitet poslovanja, a da se istodobno ostane prilagodljiv potrebama korisnika, te da im se zajamči pošten i nediskriminirajući postupak;
- (13) budući da univerzalne usluge moraju obuhvaćati nacionalne i prekogranične usluge;
- (14) budući da korisnici univerzalnih usluga moraju biti prikladno informirani o rasponu usluga koje se nude, uvjetima njihovog pružanja i korištenja, kvaliteti usluga i tarifama;
- (15) budući da odredbe ove Direktive koje se odnose na pružanje univerzalnih usluga ne dovode u pitanje pravo operatora univerzalnih usluga da s korisnicima ugovaraju pojedinačne ugovore;
- (16) budući da se održavanje niza usluga koje je moguće rezervirati, u skladu s pravilima iz Ugovora, a ne dovodeći u pitanje primjenu pravila tržišnog natjecanja, čini opravdanim kako bi se osiguralo pružanje univerzalnih usluga pod financijski uravnoteženim uvjetima; budući da proces liberalizacije ne bi trebao ograničiti kontinuitet pružanja određenih besplatnih usluga za slijepi i slabovidne osobe uvedenih u državama članicama;
- (17) budući da pismovne pošiljke težine 350 g i više predstavljaju manje od 2 % pismovnih pošiljaka i manje od 3 % ukupno primljenih pošiljaka javnih operatora; budući da će se kriterijima cijena (peterostruka osnovna cijena) omogućiti bolje razlikovanje između rezerviranih usluga i ekspresnih usluga, koje su liberalizirane;
- (18) budući da, s obzirom da je bitna razlika između hitne pošte i univerzalnih poštanskih usluga u dodatnoj vrijednosti (bez obzira na njezin oblik) koju pružaju hitne usluge, a koju korisnici uočavaju, najdjelotvorniji način utvrđivanja dodatne uočene vrijednosti je da se razmotri dodatna cijena koju su korisnici spremni platiti, ne dovodeći, međutim, u pitanje ograničene cijene za rezervirana područja, koje se moraju poštovati;
- (19) budući da je razumno na privremenoj osnovi dopustiti da za izravnu poštu i prekograničnu poštu i nadalje budu moguće rezervacije unutar predviđenih cjenovnih i težinskih ograničenja; budući da, kao daljnji korak prema dovršenju unutarnjeg tržišta poštanskih usluga, Europski parlament i Vijeće trebaju najkasnije do 1. siječnja 2000., a na prijedlog komisije nakon revizije sektora, donijeti odluku o daljnjoj postupnoj kontroliranoj liberalizaciji poštanskog tržišta, a naročito s ciljem liberalizacije prekogranične i izravne pošte, te o daljnjoj reviziji cjenovnih i težinskih ograničenja;
- (20) budući da, zbog javnog reda i javne sigurnosti, države članice mogu imati legitiman interes u povjeravanju jednom ili više tijela koje one odrede prava postavljanja poštanskih sandučića namijenjenih prihvatu poštanskih pošiljaka; budući da iz istih razloga one imaju pravo odrediti tijelo ili tijela odgovorna za izdavanje poštanskih maraka s oznakom države podrijetla i onih koja će biti odgovorna za pružanje usluga preporučene pošte u sudskim ili upravnim postupcima sukladno njihovom nacionalnom zakonodavstvu; budući da one uključenjem znaka s dvanaest zvjezdica također mogu označiti i članstvo u Europskoj uniji;
- (21) budući da nove usluge (usluge koje se prilično razlikuju od uobičajenih usluga) i razmjena dokumenata ne čine dio univerzalnih usluga, te tako i ne postoji opravdanje da one budu rezervirane za pružatelje univerzalnih usluga; budući da ovo vrijedi i za samodostavu (poštanske usluge koje daju fizičke ili pravne osobe koje su ujedno i pošiljatelj pošte, odnosno prikupljanje i usmjeravanje takvih pošiljaka koje isključivo u ime tih osoba vrše treće osobe), koje ne spada u kategoriju usluga;

- (22) budući da države članice trebaju moći odgovarajućim postupcima izdavanja ovlasti na svom državnom području regulirati pružanje poštanskih usluga koje nisu rezervirane za pružatelje univerzalnih usluga; budući da takvi postupci moraju biti transparentni, nediskriminativni, razmjerni i zasnovani na objektivnim kriterijima;
- (23) budući da države članice trebaju imati mogućnost da izdavanje dozvole uvjetuju obveznim pružanjem univerzalnih usluga ili doprinosa kompenzacijskom fondu namijenjenom isplati naknada pružatelja univerzalnih usluga za pružanje usluga koje predstavljaju nepravedno financijsko opterećenje; budući da države članice trebaju moći u ovlaštenje uključiti i obvezu da se aktivnostima obuhvaćenim ovlaštenjem ne smiju povrijediti isključiva ili posebna prava odobrena pružateljima univerzalnih usluga za rezervirane usluge; budući da se zbog nadzora može uvesti sustav identifikacije izravne pošte, ako je izravna pošta liberalizirana;
- (24) budući da će biti potrebno donijeti mjere usklađivanja postupaka izdavanja ovlasti kojima se u državama članicama regulira komercijalno pružanje nerezerviranih usluga javnosti;
- (25) budući da će, u slučaju da se to pokaže potrebnim, morati biti donesene mjere kojima će se osigurati transparentnost i nediskriminativnost uvjeta pristupa u javnu poštansku mrežu u državama članicama;
- (26) budući da tarife koje se primjenjuju na univerzalne usluge moraju biti objektivne, transparentne, nediskriminativne i usklađene s troškovima, kako bi se osiguralo ispravno upravljanje univerzalnim uslugama i izbjeglo narušavanje tržišnog natjecanja;
- (27) budući da naknade za pružanje prekograničnih poštanskih usluga unutar Zajednice, ne dovodeći u pitanje najmanji opseg obveza koje proistječu iz dokumenata Svjetske poštanske unije, trebaju biti prilagođene kako bi pokrivala troškove dostave koje pružatelj univerzalnih usluga počini u državi odredišta; budući da bi ta naknada također trebala predstavljati poticaj poboljšanju ili održavanju kvalitete prekograničnih usluga primjenom ciljeva vezanih uz kvalitetu usluga; budući da bi se time opravdali prikladni sustavi odgovarajućeg pokrivanja troškova koji su posebno vezani za postignutu kvalitetu usluga;
- (28) budući da je, radi uvođenja transparentnosti u stvarne cijene različitih usluga i kako bi se osiguralo da međusobne subvencije rezerviranog u nerezervirani sektor ne utječu nepovoljno na uvjete konkurencije u potonjem, potrebno voditi posebne račune za usluge u rezerviranom i nerezerviranom sektoru;
- (29) budući da, kako bi se osigurala provedba načela navedenih u prethodne tri uvodne izjave, pružatelji univerzalnih usluga trebali bi u razumnom roku provesti sustave praćenja troškova koji se mogu nezavisno provjeriti, a po kojima bi troškovi mogli biti točnije raspoređeni po uslugama na temelju transparentnih postupaka; budući da je takve zahtjeve moguće ispuniti, primjerice, primjenom načela potpune raspodjele troškova; budući da takvi sustavi praćenja troškova možda ne bi bili potrebni u okolnostima kada postoje stvarni uvjeti otvorene konkurencije;
- (30) budući da je potrebno uzeti u razmatranje i interese korisnika koji imaju pravo na usluge visoke kvalitete; budući da je stoga potrebno učiniti sve napore kako bi se poboljšala i unaprijedila kvaliteta usluga koje se pružaju na razini Zajednice; budući da takva poboljšanja kvalitete traže od država članica da utvrde norme koje pružatelji usluga trebaju postići ili nadmašiti u pogledu usluga koje čine dio univerzalne usluge;
- (31) budući da kvaliteta usluge koju korisnici očekuju predstavlja bitan aspekt pružanih usluga; budući da se norme ocjenjivanja kvalitete usluga i postignutih razina kvalitete u interesu korisnika moraju objavljivati; budući da je potrebno imati na raspolaganju usklađene norme kvalitete usluga i zajedničku metodologiju mjerenja, kako bi se mogla ocijeniti usklađenost kvalitete usluga u čitavoj Zajednici;
- (32) budući da države članice moraju utvrditi nacionalne norme kvalitete koje će biti dosljedne normama Zajednice; budući da se u slučaju prekograničnih usluga unutar Zajednice koje zahtijevaju zajedničke napore najmanje dvaju pružatelja univerzalnih usluga iz dviju različitih država članica norme kvalitete moraju se utvrditi na razini Zajednice;
- (33) budući da se nezavisna provjera usklađenosti s tim normama mora vršiti redovito i na usklađenoj osnovi; budući da korisnici moraju imati pravo biti informirani o rezultatima provjere, a države članice moraju osigurati poduzimanje mjera za poboljšanje ako ti rezultati pokažu da norme nisu dostignute;

- (34) budući da Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima ⁽¹⁾ vrijedi za poštanske operatere;
- (35) budući da potreba za poboljšanjem kvalitete usluga znači da se sporovi moraju rješavati brzo i djelotvorno; budući da, pored pravnih sredstava raspoloživih u skladu s nacionalnim zakonodavstvom i zakonodavstvom Zajednice treba osigurati i postupak obrade pritužbi, koji treba biti transparentan, jednostavan i jeftin, te omogućiti sudjelovanje svim relevantnim stranama;
- (36) budući da napredak na uzajamnom povezivanju poštanskih mreža i interesi korisnika traže poticanje tehničke normizacije; budući da je tehnička normizacija neophodna za promicanje interoperabilnosti nacionalnih mreža i za djelotvornost univerzalnih usluga Zajednice;
- (37) budući da smjernice za europsko usklađenje predviđaju posebne aktivnosti tehničke normizacije koje će se povjeriti Europskom odboru za normizaciju;
- (38) budući da je potrebno osnovati odbor koji će pomoći Komisiji pri provedbi ove Direktive; naročito u pogledu budućih aktivnosti na razvoju mjera vezanih za kvalitetu prekograničnih usluga Zajednice i tehničku normizaciju;
- (39) budući da je, kako bi se osiguralo ispravno funkcioniranje univerzalnih usluga i nenarušeno tržišno natjecanje u nerezerviranom sektoru, važno razdvojiti funkciju regulatora s jedne strane i operatora s druge strane; budući da ni jedan poštanski operator ne može biti i sudac i zainteresirana strana; budući da je na državama članicama da definiraju statut jednog ili više regulatornih tijela, koja mogu biti izabrana između tijela javnih vlasti i nezavisnih subjekata određenih za tu svrhu;
- (40) budući da će trebati ocijeniti učinke usklađenih uvjeta funkcioniranja unutarnjeg tržišta poštanskim uslugama; budući da će stoga Komisija, tri godine nakon njenog stupanja na snagu, a u svakom slučaju najkasnije do 31. prosinca 2000., dostaviti izvješće Europskom parlamentu i Vijeću o provedbi ove Direktive, uključujući i odgovarajuće informacije o razvoju u ovom sektoru, naročito što se tiče ekonomskih, socijalnih, tehnoloških i aspekta zapošljavanja, te kvalitete usluga;
- (41) budući da ova Direktiva ne utječe na primjenu pravila iz Ugovora, a naročito pravila koja se odnose na tržišno natjecanje i na slobodu pružanja usluga;
- (42) budući da ništa ne smije priječiti države članice da zadrže na snazi ili uvedu mjere za poštanski sektor koje su liberalnije od predviđenih ovom Direktivom ili, prestane li ona vrijediti, da zadrže na snazi mjere koje su uvele kako bi je provele, u svakom slučaju pod uvjetom da su te mjere spojive s Ugovorom;
- (43) budući da je prikladno da se ova Direktiva primjenjuje do 31. prosinca 2004., osim ako Europski parlament i Vijeće na temelju prijedloga Komisije ne odluče drukčije;
- (44) budući da ova Direktiva ne primjenjuje za aktivnosti koje nisu obuhvaćene zakonodavstvom Zajednice, kao što su one iz naslova V. i VI. Ugovora o Europskoj uniji, te ni u kojem slučaju za aktivnosti koje se tiču javne sigurnosti, obrane, državne sigurnosti (uključujući i gospodarsku dobrobit dotične države ako se aktivnosti odnose na pitanja sigurnosti te države), te aktivnosti te države u području kaznenog prava;
- (45) budući da ova Direktiva, u slučaju poduzeća s poslovnim nastanom izvan Zajednice ne sprečava usvajanje mjera sukladno pravu Zajednice i postojećim međunarodnim obvezama osmišljenim kako bi se državljanima država članica osigurao sličan postupak u trećim zemljama; budući da poduzeća Zajednice u trećim zemljama trebaju imati tretman i djelotvoran pristup na tržište usporediv s tretmanom odnosno pristupom koji je državljanima dotičnih država osiguran u okviru Zajednice,

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

POGLAVLJE 1.

Cilj i područje primjene

Članak 1.

Ovom Direktivom utvrđuju se zajednička pravila o:

- pružanju univerzalnih poštanskih usluga unutar Zajednice,
- kriterijima koji određuju usluge koje mogu biti rezervirane za pružatelje univerzalnih usluga i uvjete za pružanje nerezerviranih usluga,

⁽¹⁾ SL L 95, 21.4.1993., str. 29.

- tarifnim načelima i transparentnosti obračuna o pružanju univerzalnih usluga,
- utvrđenju normi kvalitete za pružatelje univerzalnih usluga i uspostavljanje sustava kojim bi se osigurala usklađenost s tim normama,
- usklađivanju tehničkih normi,
- stvaranju nezavisnih nacionalnih regulatornih tijela.

Članak 2.

Za potrebe ove Direktive primjenjuju se sljedeće definicije:

1. poštanske usluge: usluge koje uključuju prikupljanje, sortiranje, transport i dostavu poštanskih pošiljaka;
2. javna poštanska mreža: sustav organizacija i sredstava svih vrsta koje pružatelj(i) univerzalnih usluga koristi(-e) posebno za potrebe:
 - primanja poštanskih pošiljaka obuhvaćenih obvezom univerzalnih usluga s pristupnih točaka na čitavom državnom području,
 - usmjeravanje i rukovanje tim pošiljkama od pristupnih točaka poštanske mreže do distribucijskog centra,
 - dostava na adrese naznačene na pošiljkama;
3. pristupne točke: fizički objekti, uključujući poštanske sandučice osigurane za javnost na javnim prometnicama ili u prostorijama pružatelja univerzalnih usluga, gdje korisnici mogu poštanske pošiljke predati u javnu poštansku mrežu;
4. prikupljanje: preuzimanje poštanskih pošiljaka predanih na pristupnim točkama;
5. distribucija: proces od sortiranja u distributivnim centrima do dostave poštanskih pošiljaka adresatima;
6. poštanska pošiljka: pošiljka adresirana u konačnom obliku u kojem ga preuzima pružatelj univerzalnih usluga. Pored pisanih pošiljaka, takve pošiljke također uključuju npr. knjige, kataloge, novine, časopise i poštanske pakete koji sadrže proizvode sa ili bez komercijalne vrijednosti;
7. pismovna pošiljka: komunikacija u pisanom obliku na bilo kojoj vrsti fizičkog medija koje se prenosi i dostavlja na adresu koju je pošiljatelj naznačio na samoj pošiljci ili na njenom omotu. Knjige, katalogi, novine i časopisi ne smatraju se pismovnim pošiljkama;
8. izravna pošta: pošiljka koja se sastoji isključivo od oglasnog, marketinškog ili reklamnog materijala koji nosi identičnu poruku, osim imena, adrese i identifikacijske oznake adresata, te drugih izmjena koje ne mijenjaju narav poruke, a koja se šalje znatnom broj primatelja, kako bi se prenijele i dostavile na adresu koju je pošiljatelj naznačio na samoj pošiljci ili na njenom omotu. Nacionalno regulativno tijelo tumači izraz „znatan broj primatelja” u svakoj državi članici i objavljuje odgovarajuću definiciju. Računi, fakture, financijska izvješća i druge ne identične poruke ne smatraju se izravnom poštom. Pošiljke u kojima se izravna pošta kombinira s drugim predmetima u istom omotu ne smatra se izravnom poštom. Izravna pošta obuhvaća prekograničnu i domaću izravnu poštu;
9. preporučena pošiljka: usluga kojom se pruža paušalno jamstvo protiv rizika gubitka, krađe ili oštećenja, pri čemu se pošiljatelju na zahtjev, izdaje dokaz o predaji poštanske pošiljke i/ili njezine dostave primatelju;
10. vrijednosna pošiljka: usluga pri kojoj se poštanska pošiljka osigurava do vrijednosti koju navede pošiljatelj za slučaj gubitka, krađe ili oštećenja;
11. prekogranična pošta: pošta iz ili za drugu državu članicu odnosno iz ili za treću zemlju;
12. dokumentirana razmjena: dostavljanje sredstava, uključujući i pribavljanje *ad hoc* prostora te prijevoz koji obavlja treća strana, pri čemu se omogućuje samodostava uzajamnom razmjenom poštanskih pošiljaka između korisnika pretplaćenih na takvu uslugu;
13. pružatelj osnovnih usluga: javni ili privatni subjekt koji pruža osnovne poštanske usluge ili njihove dijelove unutar neke države članice, o čijem je identitetu Komisija obaviještena u skladu s člankom 4.;
14. ovlaštenja: sva odobrenja kojima se utvrđuju prava i obveze specifične za poštanski sektor, a kojima se poduzetima omogućuje pružanje poštanskih usluga odnosno da uspostavljaju i/ili upravljaju poštanskim mrežama za pružanje takvih usluga, a koja mogu imati oblik „opće ovlaštenja” ili „pojedinačne dozvole” kako je niže definirano:
 - „opće ovlaštenje” znači ovlaštenje bez obzira je li regulirano „klasnom dozvolom” ili u skladu s općim zakonom i bez obzira traži li takva regulativa postupak registracije ili prijave, a za koju dotično poduzeće ne treba pribaviti nikakvu izričitu odluku nacionalnog regulatornog tijela prije realizacije prava koja proistječu iz takvog ovlaštenja,

- „pojedinačna dozvola” znači ovlaštenje koje izdaje nacionalno regulatorno tijelo, a kojim se poduzeću daju posebna prava odnosno kojim se tome poduzeću utvrđuju posebne obveze kojima se dopunjuje opća obveza, pri čemu to poduzeće nema pravo realizacije dotičnih prava dok ne dobije odluku nacionalnog regulatornog tijela;
15. terminalne pristojbe: naknada pružateljima univerzalnih usluga za distribuciju dolazne prekogranične pošte koja obuhvaća poštanske pošiljke iz druge države članice ili iz treće zemlje;
 16. pošiljatelj: fizička ili pravna osoba odgovorna za slanje poštanske pošiljke;
 17. korisnici: sve fizičke ili pravne osobe koje kao pošiljatelji ili primatelji koriste univerzalne usluge;
 18. nacionalno regulatorno tijelo: tijelo ili tijela u svakoj državi članici kojima dotična država članica povjerava, među ostalim i regulatornu funkciju iz djelokruga ove Direktive;
 19. osnovni zahtjevi: opći neekonomski zahtjevi koji mogu potaknuti neku državu članicu da utvrdi uvjete za pružanje poštanskih usluga. Ti razlozi su povjerljivost prepiske, sigurnost mreže pri prijevozu opasnih tereta i, ako je to opravdano, zaštita podataka, zaštita okoliša i regionalno planiranje.

Zaštita podataka može obuhvaćati zaštitu osobnih podataka, povjerljivosti informacija koje se prenose ili pohranjuju, te zaštitu privatnosti.

POGLAVLJE 2.

Univerzalne usluge

Članak 3.

1. Države članice osiguravaju pravo korisnika na univerzalne usluge, uključujući i stalno pružanje poštanskih usluga određene kvalitete na svim dijelovima svog državnog područja, uz prihvatljive cijene za sve korisnike.
2. U tome cilju, države članice poduzimaju korake kako bi osigurale da gustoća kontaktnih točaka i pristupnih točaka uzima u obzir potrebe korisnika.
3. One poduzimaju korake kako bi osigurale da pružatelj(i) univerzalnih usluga zajamče svakog radnog dana, a najmanje pet dana tjedno, osim u okolnostima ili zemljopisnim uvjetima koje nacionalna regulatorna tijela budu smatrala iznimnima, najmanje:

- jedno prikupljanje,
- jednu dostavu u stambeni ili poslovni prostor svake fizičke ili pravne osobe ili, kao iznimku, pod uvjetima po diskreciji nacionalnog regulatornog tijela, jednu dostavu u odgovarajući objekt.

Sve iznimke ili odstupanja koja sukladno ovom stavku odobre nacionalna regulatorna tijela moraju se priopćiti Komisiji i svim nacionalnim regulatornim tijelima.

4. Svaka država članica donosi potrebne mjere kako bi osigurala da univerzalne usluge obuhvaćaju barem slijedeće mogućnosti:

- prikupljanje, razvrstavanje, transport i distribuciju poštanskih pošiljaka do dva kilograma,
- prikupljanje, razvrstavanje, transport i distribuciju poštanskih pošiljaka do 10 kilograma,
- usluge preporučene i vrijednosne pošte.

5. Nacionalna regulatorna tijela mogu povećati ograničenja težine obuhvaćena univerzalnim poštanskim uslugama za poštanske pakete na bilo koju težinu koja ne prelazi 20 kilograma, te mogu utvrditi posebne uvjete za dostavu takvih paketa u kuću.

Bez obzira na ograničenja težine obuhvaćena osnovnim poštanskim uslugama za poštanske pakete, utvrđena u nekoj državi članici, države članice osiguravaju da se poštanski paketi primljeni iz drugih država članica, a koji teže do 20 kilograma dostave unutar njihovog državnog područja.

6. Minimalne i maksimalne dimenzije dotičnih poštanskih pošiljaka su one koje su utvrđene u Konvenciji i Sporazumu o poštanskim paketima koje je donijela Svjetska poštanska unija.

7. Univerzalne poštanske usluge definirane u ovom članku obuhvaćaju i nacionalne i međunarodne usluge.

Članak 4.

Svaka država članica osigurava da pružanje univerzalnih usluga bude zajamčeno, te izvješćuje Komisiju o koracima koje je poduzela kako bi ispunila ovu obvezu, a naročito o identitetu pružatelja univerzalnih usluga. Svaka država članica utvrđuje i objavljuje prava i obveze pružatelja univerzalnih usluga sukladno pravu Zajednice.

Članak 5.

1. Svaka država članica poduzima mjere kako bi osigurala da pružatelji univerzalnih usluga zadovoljavaju slijedeće zahtjeve:

- da se usluge pružaju uz zajamčenu usklađenost s osnovnim zahtjevima,

- da se korisnicima nude identične usluge pod usporedivim uvjetima,
- da usluge budu raspoložive bez ikakve diskriminacije, a naročito bez diskriminacije koja proistječe iz političkih, vjerskih ili ideoloških razloga,
- da usluge ne budu prekinute ili obustavljene u slučaju više sile,
- da se usluge razvijaju u skladu s tehničkim, ekonomskim i socijalnim okruženjem, te potrebama korisnika.

2. Odredbe iz stavka 1. ne sprečavaju mjere koje države članice poduzimaju sukladno zahtjevima vezanim za javni interes utvrđenim Ugovorom, a naročito njegovim člancima 36. i 56., koji se među ostalim odnose na javni moral, javnu sigurnost, uključujući kaznene istrage, te javni red.

Članak 6.

Države članice poduzimaju korake kako bi osigurale da pružatelji univerzalnih usluga korisnicima redovito pružaju dovoljno detaljne i ažurne informacije o pojedinim segmentima ponuđenih univerzalnih usluga, posebno u vezi s općim uvjetima pristupa tim uslugama, te cijenama i razini normi kvalitete. Ove informacije objavljuju se na prikladan način.

Države članice izvješćuju Komisiju u roku od 12 mjeseci nakon stupanja na snagu ove Direktive o načinu na koji će se informacije koje se objavljuju sukladno prvom podstavku staviti na raspolaganje. Sve naknadne izmjene se u najkraćem roku priopćuju Komisiji.

POGLAVLJE 3.

Usklađenje usluga koje se mogu rezervirati

Članak 7.

1. U mjeri potrebnoj kako bi se osiguralo održavanje univerzalnih usluga, usluge koje se mogu rezervirati u svakoj državi članici za pružatelja(-e) univerzalnih usluga su prikupljanje, razvrstavanje, transport i dostava domaćih pismovnih pošiljaka, bez obzira radi li se o žurnim pošiljkama, kojima je cijena manja od peterostruke javne tarife za pismovnu pošiljku u prvom težinskom razredu najbrže standardne kategorije ako takve kategorije postoje, pod uvjetom da im je težina manja od 350 grama. U slučaju besplatnih poštanskih usluga za slijepi i slabovidne osobe mogu se dopustiti iznimke iz težinskih i cjenovnih ograničenja.

2. U opsegu potrebnom kako bi se osiguralo održavanje univerzalnih usluga, prekogranična pošta i izravna pošta

mogu se zadržati unutar težinskih i cjenovnih ograničenja utvrđenih u stavku 1.

3. Kao daljnji korak prema dovršenju unutarnjeg tržišta poštanskih usluga, Europski parlament i Vijeće odlučuju najkasnije do 1. siječnja 2000. godine, ne dovodeći u pitanje nadležnost Komisije, o daljnjoj postupnoj i kontroliranoj liberalizaciji poštanskog tržišta, naročito s ciljem liberalizacije prekogranične i izravne pošte, kao i o daljnjoj reviziji težinskih i cjenovnih ograničenja, s djelovanjem od 1. siječnja 2003., uzimajući u obzir dotadašnji razvoj zbivanja, naročito na ekonomskom, socijalnom i tehnološkom području, te uzimajući u obzir financijsku ravnotežu pružatelja osnovnih usluga s ciljem daljnjeg postizanja ciljeva iz ove Direktive.

Takve odluke temelje se na prijedlogu Komisije koji ona podnosi do kraja 1998. godine nakon revizije sektora. Na zahtjev Komisije, države članice dostavljaju sve informacije potrebne za dovršenje revizije.

4. Razmjena dokumenata ne može biti rezervirana.

Članak 8.

Odredbe članka 7. ne dovode u pitanje pravo država članica da organiziraju razmještaj poštanskih sandučića na javnim prometnicama, izdavanje poštanskih maraka i usluge preporučene dostave koje se koriste tijekom upravnih ili sudskih postupaka u skladu s njihovim nacionalnim zakonodavstvom.

POGLAVLJE 4.

Uvjeti pružanja nerezerviranih usluga i pristupa u mrežu

Članak 9.

1. Za nerezervirane usluge koje ne spadaju u opseg univerzalnih usluga određenih u članku 3., države članice mogu uvesti opća ovlaštenja u mjeri u kojoj je to potrebno kako bi se zajamčila usklađenost s osnovnim zahtjevima.

2. Za nerezervirane usluge koje spadaju u opseg univerzalnih usluga definiran u članku 3., države članice mogu uvesti postupke izdavanja ovlaštenja, uključujući i pojedinačne dozvole, u mjeri u kojoj je to potrebno kako bi se zajamčila usklađenost s osnovnim zahtjevima i kako bi se zaštitile univerzalne usluge.

Izdavanje ovlaštenja može:

- ako je to prikladno, biti uvjetovano obvezom univerzalnih usluga,
- prema potrebi podrazumijevati zahtjeve u pogledu kvalitete, dostupnosti i izvršavanja određenih usluga,

— uključivati obvezu nekršenja isključivih ili posebnih prava dodijeljenih pružatelju(-ima) univerzalnih usluga za rezervirane poštanske usluge sukladno članku 7. stavcima 1. i 2.

3. Postupci opisani u stavcima 1. i 2. moraju bit transparentni, nediskriminativni, razmjerni i zasnovani na objektivnim kriterijima. Države članice moraju osigurati da se podnositelju zahtjeva priopće razlozi za odbijanje izdavanja ovlaštenja u cijelosti ili djelomično i moraju predvidjeti žalbeni postupak.

4. Kako bi se osigurala zaštita univerzalnih usluga, utvrdi li neka država članica da obveza univerzalnih usluga kako je predviđeno ovom Direktivom predstavlja nepravedno financijsko opterećenje za pružatelja univerzalnih usluga, ona može osnovati kompenzacijski fond kojime za ovu svrhu upravlja tijelo neovisno o korisniku ili korisnicima. U tome slučaju, ona može izdavanje ovlaštenja uvjetovati obvezom uplate financijskog doprinosa u taj fond. Dotična država članica mora osigurati da se pri osnivanju kompenzacijskog fonda i pri utvrđivanju iznosa financijskog doprinosa poštuju načela transparentnosti, nediskriminativnosti i proporcionalnosti. Na taj se način mogu financirati samo usluge iz članka 3.

5. Države članice mogu predvidjeti identifikacijski sustav za izravnu poštu, kojime bi se omogućio nadzor takvih usluga ako su one liberalizirane.

Članak 10.

1. Postupajući na prijedlog Komisije i na temelju članka 57. stavka 2. i članka 66. i 100.a Ugovora, Europski parlament i Vijeće usvajaju mjere potrebne za usklađenje postupaka iz članka 9. kojima se rukovodi komercijalno pružanje javnosti nerezerviranih poštanskih usluga.

2. Mjere usklađenja iz stavka 1. odnose se naročito na kriterije koje je potrebno poštovati i načine postupanja poštanskih operatora, način objavljivanja tih kriterija i postupaka, te žalbeni postupak.

Članak 11.

Postupajući na prijedlog Komisije i na temelju članka 57. stavka 2. i članka 66. i 100.a Ugovora, Europski parlament i Vijeće usvajaju mjere usklađenja koje su potrebne kako bi se osiguralo

da korisnici i pružatelji univerzalnih usluga imaju pristup javnoj poštanskoj mreži pod transparentnim i nediskriminativnim uvjetima.

POGLAVLJE 5.

Tarifna načela i transparentnost računovodstva

Članak 12.

Države članice poduzimaju korake kako bi osigurale da tarife za svaku od usluga koje čine dio univerzalnih usluga budu usklađene sa sljedećim načelima:

- cijene moraju biti pristupačne i takve da svi korisnici imaju pristup ponuđenim uslugama,
- cijene moraju biti prilagođene troškovima; države članice mogu odlučiti da se na čitavom njihovom državnom području primjenjuje jedinstvena tarifa,
- primjena jedinstvene tarife ne isključuje pravo pružatelja univerzalnih usluga na zaključivanje pojedinačnih ugovora o cijenama s korisnicima,
- tarife moraju biti transparentne i nediskriminativne.

Članak 13.

1. Kako bi se osiguralo prekogranično pružanje univerzalnih usluga, države članice potiču svoje pružatelje univerzalnih usluga da u svojim ugovorima o terminalnim pristojbama za prekograničnu poštu unutar Zajednice poštuju sljedeća načela:

- minimalne pristojbe se utvrđuju u odnosu na troškove obrade i dostave dolazne prekogranične pošte,
- iznosi naknade vežu se na postignutu kvalitetu usluga,
- terminalne pristojbe su transparentne i nediskriminativne.

2. Provedba tih načela može uključivati prijelazne aranžmane osmišljene kako bi se izbjegle nepotrebne smetnje na poštanskim tržištima ili nepovoljne implikacije za ekonomske operatore, pod uvjetom da postoji sporazum između operatora u dolasku i odlasku; takve aranžmane, međutim, treba ograničiti na minimum potreban za postizanje tih ciljeva.

Članak 14.

1. Države članice poduzimaju mjere potrebne kako bi u roku od dvije godine od dana stupanja na snagu ove Direktive osigurale da se računovodstvo pružatelja univerzalnih usluga vodi u skladu s odredbama ovog članka.

2. Pružatelji univerzalnih usluga vode u svom internom računovodstvenom sustavu zasebne račune za svaku od usluga u rezerviranom odnosno nerezerviranom sektoru. U računovodstvu mora se jasno razlikovati usluge, koje su sastavni dio univerzalnih usluga i onih koje to nisu. Takvi interni računovodstveni sustavi vode se na temelju dosljedno primjenjivanih i objektivno opravdanih načela obračuna troškova.

3. U računovodstvenim sustavima iz stavka 2. troškovi se, ne dovodeći u pitanje stavak 4., raspoređuju na svaku od rezerviranih odnosno nerezerviranih usluga na sljedeći način:

(a) troškovi koji se mogu izravno pripisati određenim uslugama, pripisuju se tim uslugama;

(b) opći troškovi, to jest troškovi koje nije moguće izravno pripisati određenoj usluzi raspoređuju se na sljedeći način:

i. kad god je to moguće opći troškovi raspoređuju se na temelju izravne analize podrijetla samih troškova;

ii. kad izravna analiza nije moguća, kategorije općih troškova raspoređuju se na temelju neizravne povezanosti s drugim kategorijama troškova ili skupine kategorija troškova za koje je moguće izravno pripisivanje ili raspodjela; neizravna povezanost mora biti zasnovana na usporedivim strukturama troškova;

iii. ako nije moguće otkriti ni izravne ni neizravne mjere raspodjele troškova, kategorija troškova utvrđuju se na temelju opće podjele koja se izračunava korištenjem omjera svih troškova izravno ili neizravno pripisanih ili raspoređenih, s jedne strane za rezervirane usluge, a s druge strane za ostale usluge.

4. Ostali sustavi praćenja troškova mogu se primjenjivati samo ako su kompatibilni sa stavkom 2. i ako ih je odobrilo nacionalno regulativno tijelo. Prije njihove primjene potrebno je izvijestiti Komisiju.

5. Nacionalna regulatorna tijela osiguravaju da usklađenost s jednim od sustava praćenja troškova opisanih u staccima 3. ili 4. potvrdi mjerodavno tijelo neovisno o pružatelju univerzalnih usluga. Države članice osiguravaju da se periodički objavljuje izvjava o usklađenosti.

6. Nacionalno regulatorno tijelo ima na raspolaganju primjeren detaljne informacije o sustavima praćenja troškova koje primjenjuju pružatelji univerzalnih usluga, te takve informacije na zahtjev dostavlja Komisiji.

7. Na zahtjev, Komisiji i nacionalnom regulatornom tijelu s povjerenjem se stavljaju na raspolaganje detaljne računovodstvene informacije, koje proizlaze iz tih sustava.

8. Ako neka država članica nije rezervirala nijednu od usluga koje se mogu rezervirati u skladu s člankom 7. i nije osnovala kompenzacijski fond za pružanje univerzalnih usluga, kako je dopušteno člankom 9. stavkom 4., te ako je nacionalno regulatorno tijelo uvjeren da ni jedan od označenih pružatelja univerzalnih usluga ne prima državnu subvenciju, u prikrivenom obliku ili drukčije, nacionalno regulatorno tijelo može odlučiti da ne primijeni zahtjeve iz stavaka 2., 3., 4., 5., 6. i 7. ovog članka. Nacionalno regulatorno tijelo izvješćuje Komisiju o svim takvim odlukama.

Članak 15.

Financijski računi svih pružatelja univerzalnih usluga sastavljaju se i podnose na reviziju nezavisnom revizoru, te objavljuju sukladno odgovarajućim propisima Zajednice i nacionalnim propisima za trgovačka društva.

POGLAVLJE 6.

Kvaliteta usluga

Članak 16.

Države članice osiguravaju da se norme kvalitete univerzalnih usluga utvrde i objave, kako bi se zajamčila kvaliteta poštanske usluge.

Kvalitativne norme se naročito usredotočuju na vrijeme dostave, te na redovitost i pouzdanost usluga.

Ove norme utvrđuju:

— države članice u slučaju nacionalnih usluga,

— Europski parlament i Vijeće za nacionalne usluge, države članice, za prekogranične usluge unutar Zajednice, (vidjeti prilog). Daljnja prilagodba tih normi tehničkom napretku ili razvoju zbivanja na tržištu vrši se sukladno postupku iz članka 21.

Nezavisno praćenje učinkovitosti obavljaju barem jednom godišnje vanjska tijela koja nemaju nikakve veze s pružateljima univerzalnih usluga, i to pod standardiziranim uvjetima koji se utvrđuju u skladu s postupkom iz članka 21. a o njima se objavljuje izvješće najmanje jednom godišnje.

Članak 17.

Države članice utvrđuju kvalitativne norme za nacionalnu poštu i osiguravaju da oni budu kompatibilni s onima koji su utvrđeni za prekogranične usluge unutar Zajednice.

Države članice o svojim kvalitativnim normama za nacionalne usluge izvješćuju Komisiju, koja ih objavljuje na isti način kao i norme za prekogranične usluge unutar Zajednice iz članka 18.

Nacionalna regulatorna tijela osiguravaju da se provodi nezavisno praćenje učinkovitosti sukladno četvrtom podstavku članka 16., da rezultati budu opravdani, te da se prema potrebi poduzmu mjere za poboljšanje.

Članak 18.

1. Sukladno članku 16., kvalitativne norme za prekogranične usluge unutar Zajednice utvrđene su u Prilogu.

2. Ako to traže iznimne situacije vezane za infrastrukturu ili zemljopisni položaj, nacionalna regulatorna tijela mogu utvrditi izuzeća od kvalitativnih normi iz Priloga. Utvrde li nacionalna regulatorna tijela izuzeća na takav način, ona izvješćuju Komisiju. Komisija dostavlja godišnje izvješće o obavijestima primljenim tijekom prethodnih 12 mjeseci Odboru osnovanom u skladu s člankom 21.

3. Komisija u *Službenom listu Europskih zajednica* objavljuje sve prilagodbe kvalitativnih normi za prekogranične usluge u Zajednici, te poduzima korake kako bi osiguralo redovito nezavisno praćenje i objavljivanje razine učinkovitosti kojima se potvrđuje usklađenost s tim normama i postignuti napredak. Nacionalna regulatorna tijela poduzimaju mjere za poboljšanje prema potrebi.

Članak 19.

Države članice osiguravaju transparentne, jednostavne i povoljne postupke za obradu pritužbi korisnika, naročito u slučaju gubitka, krađe, oštećenja ili neusklađenosti s kvalitativnim normama usluga.

Države članice usvajaju mjere kojima se osigurava da se postupci rješavaju pravedno i brzo, uz osiguran sustav naknade i/ili obeštećenja ako je to opravdano.

Ne dovodeći u pitanje druge mogućnosti žalbe u skladu s nacionalnim zakonodavstvom i zakonodavstvom Zajednice, države članice osiguravaju da korisnici, postupajući pojedinačno ili, ako to zakonodavstvo dopušta, u okviru organizacija koje zastupaju interese korisnika i/ili potrošača, mogu pred nadležnim

nacionalnim tijelima pokrenuti postupke u slučajevima kada pritužbe pružateljima univerzalnih usluga nisu riješene na zadovoljavajući način.

U skladu s člankom 16., države članice obvezno osiguravaju da pružatelji univerzalnih usluga, zajedno s godišnjim izvješćem o praćenju njihove učinkovitosti, objave i informaciju o broju pritužbi i načinu njihovog rješavanja.

POGLAVLJE 7.

Usklađenje tehničkih normi**Članak 20.**

Usklađenje tehničkih normi nastavlja se, uzimajući naročito u obzir interese korisnika.

Europskom odboru za normizaciju povjerava se utvrđivanje tehničkih normi koje se primjenjuju na poštanski sektor, na temelju podnesaka koji su mu upućeni u skladu s načelima Direktive Vijeća 83/189/EEZ od 28. ožujka 1983. o utvrđivanju postupaka pružanja informacija u području tehničkih normi i propisa ⁽¹⁾.

Pri tome se uzimaju u obzir mjere usklađenja donesene na međunarodnoj razini, a naročito one o kojima je odlučila Svjetska poštanska unija.

Važeće norme objavljuju se jednom godišnje u *Službenom listu Europskih zajednica*.

Države članice osiguravaju da se pružatelji osnovnih usluga u interesu korisnika prema potrebi pozivaju na norme, objavljene u *Službenom listu*, a naročito kada dostavljaju informacije iz članka 6.

Odbor iz članka 21. neprekidno se izvještava o raspravama u Europskom odboru za normizaciju i o napretku koji je to tijelo postiglo na ovome području.

POGLAVLJE 8.

Odbor**Članak 21.**

Komisiji pomaže odbor sastavljen od predstavnika država članica kojim predsjedava predstavnik Komisije. Odbor utvrđuje svoj poslovnik.

⁽¹⁾ SL L 109, 26.4.1983., str. 8. Direktiva, kako je zadnje izmijenjena Odlukom Komisije 96/139/EZ (SL L 32, 10.2.1996., str. 31).

Predstavnik Komisije predlaže odboru mjere koje treba poduzeti. Odbor donosi mišljenje o predloženim mjerama u roku koji prema hitnosti stvari može utvrditi predsjednik. U slučaju odluka koje Vijeće mora donijeti na prijedlog Komisije, mišljenje se donosi većinom utvrđenom u članku 148. stavku 2. Ugovora. Glasovi predstavnika država članica u odboru ponderiraju se na način utvrđen tim člankom. Predsjednik ne glasuje.

Komisija usvaja predviđene mjere, ako su one u skladu s mišljenjem odbora.

Ako predviđene mjere nisu u skladu s mišljenjem odbora ili ako mišljenje nije doneseno, Komisija bez odlaganja podnosi Vijeću prijedlog mjera koje je potrebno poduzeti.

Vijeće odlučuje kvalificiranom većinom.

Ako nakon isteka razdoblja od tri mjeseca od dana podnošenja prijedloga Vijeću, Vijeće nije postupilo, predložene mjere usvaja Komisija.

POGLAVLJE 9.

Nacionalno regulatorno tijelo

Članak 22.

Svaka država članica određuje jedno ili više nacionalnih regulatornih tijela za poštanski sektor koja su pravno odvojena i operativno nezavisna od poštanskih operatora.

Države članice obavješćuju Komisiju koja su nacionalna regulatorna tijela odredile za provođenje zadaća koje proistječu iz ove Direktive.

Posebna zadaća nacionalnih regulatornih tijela je osiguravanje poštovanja obveza koje proistječu iz ove Direktive. Ona također mogu biti zadužena za osiguranje poštovanja pravila o natjecanju u poštanskom sektoru.

POGLAVLJE 10.

Završne odredbe

Članak 23.

Ne dovodeći u pitanje članak 7. stavak 3., tri godine nakon stupanja na snagu ove Direktive, a u svakom slučaju najkasnije 31. prosinca 2000., Komisija podnosi izvješće Europskom parlamentu i Vijeću o provedbi ove Direktive, uključujući i odgovarajuće informacije o razvoju zblivanja u tom sektoru, a

naročito o gospodarskim, socijalnim i tehnološkim aspektima, o zapošljavanju te o kvaliteti usluga.

Ako je to primjereno, izvješću se prilažu prijedlozi Europskom parlamentu i Vijeću.

Članak 24.

Države članice donose zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s ovom Direktivom najkasnije 12 mjeseci nakon njezina stupanja na snagu. One o tome odmah obavješćuju Komisiju.

Kada države članice donose ove mjere, te mjere prilikom njihove službene objave sadržavaju uputu na ovu Direktivu ili se uz njih navodi takva uputa.

Članak 25.

Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europskih zajednica*.

Članak 26.

1. Ova Direktiva ne sprječava nijednu od država članica da zadrži ili uvede mjere liberalnije od mjera predviđenih ovom Direktivom. Te mjere moraju biti u skladu s Ugovorom.

2. Prestane li važiti ova Direktiva, mjere koje su države članice poduzele radi njene provedbe mogu se zadržati u mjeri u kojoj su u skladu s Ugovorom.

Članak 27.

Odredbe ove Direktive, uz iznimku članka 26., primjenjuju se do 31. prosinca 2004., osim ako se u skladu s člankom 7. stavkom 3. ne odluči drukčije.

Članak 28.

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu 15. prosinca 1997.

Za Europski parlament
Predsjednik
J. M. GIL-ROBLES

Za Vijeće
Predsjednik
J.-C. JUNICKER

PRILOG

Kvalitativne norme za prekograničnu poštu unutar Zajednice

Kvalitativne norme za prekograničnu poštu unutar Zajednice utvrđuju se u svakoj državi s obzirom na rokove dostave koji se računaju od kraja do kraja (*) za poštanske pošiljke najbrže kategorije normi, koristeći formulu $D + n$, pri čemu D predstavlja datum predaje (**), i to u broju radnih dana koji isteku između tog datuma i dostave primatelju.

Kvalitativne norme za prekograničnu poštu unutar Zajednice	
Rokovi	Ciljevi
D + 3	85 % pošiljki
D + 5	97 % pošiljki

Norme moraju biti postignuti ne samo u cjelokupnom prometu unutar Zajednice, nego i u svim bilateralnim tokovima između dviju država članica.

(*) Dostava od kraja do kraja mjeri se od točke pristupa u mrežu do točke dostave primatelju.

(**) Datum predaje koji se uzima u obzir isti je dan kao i onaj kojega je pošiljka predana, pod uvjetom da do predaje dođe prije krajnjeg vremena prikupljanja o kojem izvjesti dotična točka pristupa u mrežu. Ako do predaje dođe nakon tog vremena, datumom predaje smatra se slijedeći dan prikupljanja pošte.