

DYREKTYWA 97/67/WE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

z dnia 15 grudnia 1997 r.

w sprawie wspólnych zasad rozwoju rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty oraz poprawy jakości usług

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat ustanawiający Wspólnotę Europejską, w szczególności jego art. 57 ust. 2, artykuły 66 i 100a,

uwzględniając wniosek Komisji¹,

uwzględniając opinię Komitetu Ekonomiczno-Społecznego²,

uwzględniając opinię Komitetu Regionów³,

uwzględniając uchwałę Parlamentu Europejskiego z dnia 22 stycznia 1993 r. w sprawie Zielonej Księgi o rozwoju jednolitego rynku usług pocztowych⁴,

uwzględniając uchwałę Rady z dnia 7 lutego 1994 r. w sprawie rozwoju usług pocztowych Wspólnoty⁵,

działając zgodnie z procedurą ustanowioną w art. 189b Traktatu, na podstawie wspólnego tekstu zatwierdzonego przez Komitet Pojedynczy 7 listopada 1997 r.⁶,

a także mając na uwadze, co następuje:

- 1) zgodnie z art. 7a Traktatu, powinny zostać podjęte działania zmierzające do utworzenia rynku wewnętrznego; rynek ten obejmuje obszar bez wewnętrznych granic, na którym zapewniony jest swobodny przepływ towarów, osób, usług i kapitału;
- 2) utworzenie rynku wewnętrznego w sektorze pocztowym posiada udowodnione znaczenie dla ekonomicznej i społecznej spójności Wspólnoty, w której usługi pocztowe stanowią zasadniczy instrument łączności i handlu;
- 3) 11 czerwca 1992 r. Komisja przedstawiła Zieloną Księgę o rozwoju jednolitego rynku usług pocztowych oraz 2 czerwca 1993 r. komunikat w sprawie wytycznych dla rozwoju usług pocztowych Wspólnoty;

¹ Dz.U. WE nr C 322, z 2.12.1995, str. 22 oraz Dz.U. WE nr C 300, z 10.10.1996, str. 22.

² Dz.U. WE nr C 174, z 17.06.1996, str. 41.

³ Dz.U. WE nr C 337, z 11.11.1996, str. 28.

⁴ Dz.U. WE nr C 42, z 15.02.1993, str. 240.

⁵ Dz.U. WE nr C 48, z 16.02.1994, str. 3.

⁶ Opinia Parlamentu Europejskiego z 9 maja 1996 r. (Dz.U. WE nr C 152, z 27.05.1996, str. 20), wspólne stanowisko Rady z 29 kwietnia 1997 r. (Dz.U. WE nr C 188, z 19.06.1997, str. 9) oraz decyzja Parlamentu Europejskiego z 16 września 1997 r. (Dz.U. WE nr C 304, z 6.10.1997, str. 34); decyzja Parlamentu Europejskiego z 19 listopada 1997 r. oraz decyzja Rady z 1 grudnia 1997 r.

- 4) Komisja przeprowadziła szeroko zakrojone publiczne konsultacje dotyczące aspektów usług pocztowych, które znajdują się w polu zainteresowań Wspólnoty, zaś strony zainteresowane sektorem pocztowym przekazały swoje uwagi do Komisji;
- 5) obecny zakres pocztowych usług powszechnych i warunki ich świadczenia znacznie różnią się w poszczególnych państwach członkowskich; w szczególności osiągnięte wyniki jakości usług są bardzo nierówne wśród państw członkowskich;
- 6) usługi pocztowe w obrocie zagranicznym nie zawsze spełniają oczekiwania użytkowników i obywateli europejskich, zaś osiągnięte normy jakości usług pocztowych w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty są w obecnym momencie niezadowolające;
- 7) rozbieżności obserwowane w sektorze pocztowym posiadają znaczący wpływ na te sektory działalności, które szczególnie uzależnione są od usług pocztowych, a ponadto skutecznie utrudniają postęp w kierunku wewnętrznej spójności Wspólnoty, gdyż regiony pozbawione usług pocztowych o odpowiednio wysokiej jakości znajdują się w niekorzystnej sytuacji, zarówno w zakresie usług listowych, jak i dystrybucji towarów;
- 8) działania zmierzające do zapewnienia stopniowej i kontrolowanej liberalizacji rynku oraz do zapewnienia właściwej równowagi w jej wdrażaniu są konieczne w celu zagwarantowania swobodnego świadczenia usług w sektorze pocztowym w całej Wspólnotie, z uwzględnieniem obowiązków i praw operatorów świadczących usługi powszechne;
- 9) działanie na szczeblu Wspólnoty mające na celu zapewnienie większej harmonizacji warunków w sektorze pocztowym jest w związku z tym konieczne i konsekwentnie należy podjąć kroki w celu opracowania wspólnych zasad;
- 10) zgodnie z zasadą subsydiarności, na szczeblu Wspólnoty należy przyjąć pewien zestaw ogólnych zasad, natomiast wybór szczegółowych procedur powinien zależeć od państw członkowskich, które powinny mieć swobodę wyboru systemu najlepiej pasującego do ich własnych warunków;
- 11) uznaje się za istotne zagwarantowanie na szczeblu Wspólnoty pocztowych usług powszechnych obejmujących minimalny zakres usług o określonej jakości, które powinny być świadczone we wszystkich państwach członkowskich po przystępnej cenie z korzyścią dla wszystkich użytkowników, niezależnie od ich geograficznego umiejscowienia we Wspólnotie;
- 12) celem usług powszechnych jest oferowanie wszystkim użytkownikom łatwego dostępu do sieci pocztowej, przede wszystkim poprzez udostępnienie wystarczającej liczby punktów dostępu i poprzez zapewnienie zadawalających warunków dotyczących częstotliwości wybierania i doręczania przesyłek; świadczenie usług powszechnych musi spełniać podstawową potrzebę zapewnienia ciągłości działań, przy jednoczesnym zachowaniu możliwości adaptacji do potrzeb użytkowników oraz zagwarantowania im uczciwego i niedyskryminującego traktowania;
- 13) usługi powszechne obejmują usługi w obrocie krajowym i usługi w obrocie zagranicznym;

- 14) użytkownicy usług powszechnych winni być odpowiednio informowani o zakresie oferowanych usług, warunkach ich świadczenia i korzystania z nich, jakości świadczonych usług oraz taryfach;
- 15) postanowienia niniejszej dyrektywy dotyczące świadczenia usług powszechnych nie naruszają prawa operatorów świadczących usługi powszechne do negocjowania umów z klientami w sposób indywidualny;
- 16) utrzymanie pewnego zakresu usług, które mogą być zastrzeżone, zgodnie z postanowieniami Traktatu oraz bez naruszania zasad zastosowania tych postanowień w stosunku do konkurencji, wydaje się uzasadnione ze względu na konieczność zapewnienia prowadzenia działalności w zakresie usług powszechnych na podstawie zrównoważonych finansowo warunków; proces liberalizacji nie powinien ograniczać ciągłości świadczenia, wprowadzonych przez państwa członkowskie, usług podlegających zwolnieniu z opłat dla osób niewidomych i niedowidzących;
- 17) przesyłki z korespondencją ważące 350 gramów i więcej stanowią mniej niż 2% wolumenu listów i mniej niż 3% przychodów operatorów publicznych; kryteria cenowe (pięciokrotna taryfa podstawowa) lepiej uwypuklą różnicę pomiędzy usługą w obszarze usług zastrzeżonych i usługą ekspresową, która została zliberalizowana;
- 18) w świetle faktu, iż zasadnicza różnica pomiędzy przesyłką ekspresową i pocztowymi usługami powszechnymi polega na wartości dodanej (bez względu na formę, jaką ona przyjmuje) oferowanej przez usługi ekspresowe i postrzeganej przez klientów, najbardziej skutecznym sposobem określenia postrzeganej wartości dodatkowej jest wzięcie pod uwagę dodatkowej ceny, którą klienci gotowi są zapłacić, nie naruszając jednak limitu cenowego w obszarze zastrzeżonym, który musi być respektowany;
- 19) można zezwolić na okres tymczasowy, by "direct mail" i przesyłki w obrocie zagranicznym nadal należały do obszaru zastrzeżonego z określonymi granicami cenowymi i wagowymi; jako dalszy krok w kierunku zakończenia budowania jednolitego rynku usług pocztowych, decyzja w sprawie dalszej stopniowej, kontrolowanej liberalizacji rynku pocztowego, w szczególności liberalizacji przesyłek w obrocie zagranicznym i "direct mail", a także w sprawie dalszej analizy limitów cenowych i wagowych, powinna zostać podjęta przez Parlament Europejski i Radę najpóźniej do 1 stycznia 2000 r., w odpowiedzi na wniosek Komisji po przeprowadzeniu przeglądu sektora;
- 20) z powodów związanych z bezpieczeństwem i porządkiem publicznym, w uzasadnionym interesie państw członkowskich może leżeć przyznanie wyznaczonemu przez nie podmiotowi lub wyznaczonym podmiotom prawa do umieszczania na publicznych drogach nadawczych skrzynek pocztowych; z tych samych powodów, mają one prawo do wyznaczenia podmiotu lub podmiotów odpowiedzialnych za emitowanie znaczków pocztowych identyfikujących kraj pochodzenia oraz odpowiedzialnych za świadczenie usługi przesyłki poleconej stosowanej w procedurach sądowych lub administracyjnych zgodnie ze swoim ustawodawstwem krajowym; mogą one także zawrzeć informacje o członkostwie w Unii Europejskiej poprzez zastosowanie dwunastogwiazdkowego symbolu UE;

- 21) nowe usługi (usługi dość znacznie różniące się od usług tradycyjnych) oraz wymiana dokumentów nie należą do usług powszechnych i w związku z tym nie ma uzasadnienia do ich zastrzegania dla operatorów świadczących usługi powszechne; w równym stopniu ma to zastosowanie wobec przemieszczania i doręczania przesyłek we własnym zakresie (świadczenie usług pocztowych przez osobę fizyczną lub prawną, która jest nadawcą przesyłki lub przyjmowanie i przemieszczanie tych przesyłek przez stronę trzecią, działającą wyłącznie w imieniu tej osoby), które nie należy do tej kategorii usług;
- 22) państwa członkowskie powinny móc regulować, poprzez odpowiednie procedury zezwoleń, na swoich obszarach, świadczenie usług pocztowych, które nie są zastrzeżone dla operatorów świadczących usługi powszechne; procedury te muszą być przejrzyste, niedyskryminujące, proporcjonalne i oparte na obiektywnych kryteriach;
- 23) państwa członkowskie powinny posiadać możliwość przyznawania koncesji na podstawie zobowiązania do świadczenia usług powszechnych lub wnoszenia składek do funduszu kompensacyjnego, który ma na celu zrekompensowanie operatorowi świadczącemu usługi powszechne świadczenie usług powodujących krzywdzące obciążenie finansowe; państwa członkowskie powinny móc zawrzeć w zezwoleniach zobowiązanie o tym, że działalność, na którą uzyskano zezwolenie nie może naruszać wyłącznych lub specjalnych praw przyznanych operatorom świadczącym usługi powszechne w zakresie usług zastrzeżonych; może zostać wprowadzony system identyfikacji przesyłek "direct mail" w celu prowadzenia nadzoru tam, gdzie usługi "direct mail" zostały zliberalizowane;
- 24) należy podjąć działania konieczne do harmonizacji procedur zezwoleń wprowadzonych przez państwa członkowskie, określających handlowe świadczenie dla ludności usług niezastrzeżonych;
- 25) jeżeli okazałoby się to konieczne, zostaną podjęte działania w celu zapewnienia przejrzystości i niedyskryminującego charakteru warunków określających dostęp do publicznej sieci pocztowej w państwach członkowskich;
- 26) w celu zapewnienia prawidłowego zarządzania usługami powszechnymi i uniknięcia zniekształcenia konkurencji, taryfy stosowane do usług powszechnych powinny być obiektywne, przejrzyste, niedyskryminujące i ustalone z uwzględnieniem kosztów ich świadczenia,
- 27) zapłata za doręczenie przesyłek w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty, z uwzględnieniem minimalnego zestawu obowiązków wynikających z aktów Światowego Związku Pocztowego, powinna być ustalona z uwzględnieniem kosztów doręczenia, poniesionych przez operatora świadczącego usługi powszechne w kraju docelowym; zapłata ta powinna stanowić także bodziec do podwyższania lub utrzymywania jakości usług w obrocie zagranicznym poprzez zastosowanie wskaźników jakości usług; stanowiłoby to uzasadnienie dla odpowiednich systemów umożliwiających właściwe pokrycie kosztów, związanych szczególnie z uzyskaną jakością usług;
- 28) niezbędne jest prowadzenie odrębnych rachunków dla różnych usług zastrzeżonych i niezastrzeżonych w celu wprowadzenia przejrzystości rzeczywistych kosztów różnych usług oraz w celu zapewnienia, by wzajemne subsydiowanie z obszaru zastrzeżonego do obszaru niezastrzeżonego nie wywierało negatywnego wpływu na konkurencyjne warunki w tym ostatnim;

- 29) w celu zapewnienia stosowania zasad określonych w trzech poprzednich punktach, operatorzy świadczący usługi powszechne powinni wdrożyć, w odpowiednim czasie, systemy rachunku kosztów, które mogą być badane w sposób niezależny, dzięki którym można dokonać rozdzielenia kosztów do usług na tyle precyzyjnie, na ile jest to możliwe na podstawie przejrzystych procedur; wymagania takie mogą być zrealizowane, na przykład, poprzez wdrożenie zasady kosztów w pełni rozdzielonych; takie systemy rachunku kosztów mogą nie być wymagane tam, gdzie istnieją rzeczywiste warunki otwartej konkurencji;
- 30) należy wziąć pod uwagę, że, w związku z tym należy poczynić wszelkie starania w celu poprawienia i podniesienia na wyższy poziom jakości usług świadczonych na szczeblu Wspólnoty; taka poprawa jakości wymaga od państw członkowskich opracowania norm, które powinny być osiągnięte na wymaganym bądź wyższym poziomie przez operatorów świadczących usługi powszechne, w zakresie usług należących do usług powszechnych;
- 31) jakość usług oczekiwana przez użytkowników stanowi istotny aspekt świadczonych usług; normy oceny jakości usług i osiągnięte poziomy jakości muszą być w interesie użytkowników podawane do wiadomości publicznej; konieczne jest posiadanie zharmonizowanych norm jakości usług i wspólnej metodologii mierzenia w celu dokonania oceny zgodności jakości usług w całej Wspólnocie;
- 32) państwa członkowskie powinny określić krajowe normy jakości zgodne z normami Wspólnoty; w przypadku usług w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty wymagających połączonych działań przynajmniej dwóch operatorów świadczących usługi powszechne z dwóch różnych państw członkowskich, normy jakości muszą być zdefiniowane na szczeblu Wspólnoty;
- 33) zgodność z normami musi być niezależnie weryfikowana w regularnych odstępach czasu i w sposób zharmonizowany; użytkownicy muszą posiadać prawo do bycia poinformowanymi o wynikach takiej weryfikacji, zaś państwa członkowskie powinny zapewnić, by podejmowane były działania naprawcze w przypadkach, gdzie wyniki wykażą, iż normy nie zostały zrealizowane;
- 34) dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach z konsumentami⁷ ma zastosowanie wobec operatorów pocztowych;
- 35) potrzeba poprawy jakości usług oznacza, że spory muszą być rozstrzygane szybko i efektywnie; poza formami prawnego zadośćuczynienia dostępnego na podstawie prawa krajowego i prawa Wspólnoty, należy udostępnić procedurę postępowania w przypadku reklamacji, która powinna być przejrzysta, prosta i niekosztowna, a także powinna umożliwiać uczestnictwo wszystkim stronom, których sprawa dotyczy;
- 36) postęp w łączeniu sieci pocztowych i interesy użytkowników wymagają promowania normalizacji technicznej; techniczna normalizacja jest niezbędna do promowania współpracy pomiędzy sieciami krajowymi oraz do świadczenia efektywnych usług powszechnych we Wspólnocie;

⁷ Dz.U. WE nr L 95, z 21.04.1993, str. 29.

- 37) wytyczne dotyczące europejskiej harmonizacji stanowią, że specjalistyczne techniczne działania normalizacyjne powinny być powierzone Europejskiemu Komitetowi Normalizacji;
- 38) należy utworzyć komitet w celu udzielania pomocy Komisji we wdrożeniu niniejszej dyrektywy, w szczególności w związku z przyszłymi pracami nad rozwojem działań dotyczących jakości usług w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty oraz standaryzacji technicznej;
- 39) w celu zapewnienia poprawnego funkcjonowania usług powszechnych oraz zapewnienia niezakłóconej konkurencji w obszarze niezastrzeżonym, ważne jest oddzielenie funkcji organu regulacyjnego z jednej strony oraz operatora – z drugiej; żaden operator pocztowy nie może być zarówno sędzią, jak i stroną zainteresowaną; to państwa członkowskie powinny opracować statut krajowego organu regulacyjnego lub organów regulacyjnych, które mogą zostać wybrane spośród władz publicznych lub podmiotów niezależnych wyznaczonych w tym celu;
- 40) wpływ zharmonizowanych warunków na funkcjonowanie rynku wewnętrznego w usługach pocztowych będzie musiał być przedmiotem oceny; w związku z tym, Komisja przedłoży raport do Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie wdrożenia niniejszej dyrektywy, łącznie z odpowiednimi informacjami o trendach rozwojowych w tym sektorze, szczególnie dotyczących aspektów ekonomicznych, społecznych, technicznych oraz związanych z zatrudnieniem i jakością usług, w trzy lata po jej wejściu w życie, najpóźniej do 31 grudnia 2000 r.;
- 41) niniejsza dyrektywa nie wywiera wpływu na zastosowanie postanowień Traktatu, a w szczególności jego postanowień w sprawie konkurencji i swobody świadczenia usług;
- 42) nic nie powinno uniemożliwić państwom członkowskim utrzymania w mocy lub wprowadzenia w sektorze pocztowym środków, które mogą być bardziej liberalne niż te, o których stanowi niniejsza dyrektywa; ponadto, niniejsza dyrektywa nie powinna utracić ważności w związku z utrzymaniem w mocy środków, które państwa te wprowadziły w celu jej wdrożenia, pod warunkiem, że w każdym przypadku, środki takie są zgodne z Traktatem;
- 43) uznaje się za właściwe, by niniejsza dyrektywa obowiązywała do 31 grudnia 2004 r., o ile nie zostanie postanowione inaczej przez Parlament Europejski i Radę na podstawie wniosku Komisji;
- 44) niniejsza dyrektywa nie ma zastosowania do żadnej działalności, która wychodzi poza zakres prawa Wspólnoty, jak te, o których stanowi Tytuł V i VI Traktatu o Unii Europejskiej, a w żadnym razie do działalności na rzecz bezpieczeństwa publicznego, obronności, bezpieczeństwa państwa (łącznie z dobrą kondycją gospodarczą państwa, gdy działalność ta dotyczy spraw związanych z bezpieczeństwem państwa) oraz działalności państwa w obszarach prawa karnego;
- 45) niniejsza dyrektywa, w przypadku przedsiębiorstw nieustanowionych we Wspólnocie, nie zapobiega podjęciu działań zgodnych zarówno z prawem Wspólnoty, jak i istniejącymi zobowiązaniami międzynarodowymi, mających na celu zapewnienie, by obywatele

państw członkowskich mieli zapewnione podobne traktowanie w krajach trzecich; przedsiębiorstwa Wspólnoty powinny odnosić korzyści w krajach trzecich z takiego traktowania i skutecznego dostępu, które porównywalne jest z traktowaniem i dostępem do rynku, jakie przysługuje obywatelom danych krajów w ramach Wspólnoty,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZĄ DYREKTYWĘ:

ROZDZIAŁ 1

Cel i zakres

Artykuł 1

Niniejsza dyrektywa ustanawia wspólne reguły dotyczące:

- świadczenia pocztowych usług powszechnych w ramach Wspólnoty,
- kryteriów definiujących usługi, które mogą być zastrzeżone dla operatorów świadczących usługi powszechne oraz warunków dotyczących świadczenia usług niezastrzeżonych,
- zasad taryfowych i przejrzystości rachunków na potrzeby świadczenia usług powszechnych,
- ustanawiania norm jakości dotyczących świadczenia usług powszechnych oraz ustanawiania systemu zapewniającego zgodność z powyższymi normami,
- harmonizacji norm technicznych,
- utworzenia niezależnych krajowych organów regulacyjnych.

Artykuł 2

Do celów niniejszej dyrektywy będą stosowane następujące definicje:

1. „usługi pocztowe”: usługi obejmujące przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek pocztowych;
2. „publiczna sieć pocztowa”: system organizacji i wszelkiego rodzaju zasoby stosowane przez operatora/operatorów świadczącego/świadczących usługi powszechne, w szczególności w celu:
 - przyjmowania przesyłek pocztowych objętych obowiązkiem świadczenia usług powszechnych z punktów dostępu na terenie całego kraju,
 - kierowania i opracowywania przesyłek z punktu dostępu sieci pocztowej do centrum doręczeń,

- doręczania pod adresy podane na przesyłkach;
- 3. „punkty dostępu”: urządzenia fizyczne, obejmujące skrzynki pocztowe udostępnione ludności na publicznych drogach lub w obiektach operatora świadczącego usługi powszechne, w których przesyłki pocztowe mogą być nadawane przez klientów w publicznej sieci pocztowej;
- 4. „przyjmowanie”: czynność polegająca na wybieraniu przesyłek pocztowych nadanych w punktach dostępu;
- 5. „doręczanie”: proces od sortowania w centrum doręczeń do doręczenia przesyłek pocztowych do adresatów;
- 6. „przesyłka pocztowa”: przesyłka opatrzona adresem w ostatecznej formie, w której ma być przewieziona przez operatora świadczącego usługi powszechne; poza przesyłkami z korespondencją, przesyłki takie obejmują także na przykład książki, katalogi, gazety, czasopisma i paczki pocztowe zawierające towar posiadający wartość handlową lub nieposiadający jej;
- 7. „przesyłka z korespondencją”: przekaz informacji w formie pisemnej na dowolnym nośniku fizycznym, która ma być przekazana i doręczona pod adres podany przez nadawcę przesyłki na samej przesyłce lub na jej opakowaniu; książki, katalogi, gazety i czasopisma nie powinny być uznawane za przesyłki z korespondencją;
- 8. "direct mail": przekaz informacji składającej się wyłącznie z materiałów reklamowych, marketingowych lub promocyjnych i zawierającej identyczny przekaz, poza imieniem i nazwiskiem adresata, adresem i numerem identyfikacyjnym oraz innymi modyfikacjami niezmiennymi charakteru przekazu, która wysyłana jest do znacznej liczby adresatów, przekazywana i doręczana pod adres wskazany przez nadawcę na samej przesyłce lub na jej opakowaniu; krajowy organ regulacyjny dokona interpretacji terminu „znaczna liczba adresatów” w każdym państwie członkowskim i opublikuje odpowiednie definicje; rachunki, faktury, sprawozdania finansowe i inne nieidentyczne przekazy informacji nie są uznawane za "direct mail". Przekaz informacji łączącej "direct mail" z innymi przesyłkami w tym samym opakowaniu nie jest uznawany za "direct mail"; "direct mail" dotyczy zarówno obrotu zagranicznego, jak i krajowego;
- 9. „przesyłka polecona” – usługa polegająca na udzieleniu, na podstawie uiszczenia standardowej opłaty, gwarancji przeciw ryzyku zaginięcia, ubytku zawartości lub uszkodzenia oraz oferująca nadawcy, tam, gdzie właściwe, na żądanie, dowód nadania danej przesyłki pocztowej i/lub jej doręczenia do adresata;
- 10. „przesyłka wartościowa”: usługa ubezpieczenia przesyłki pocztowej do wartości zadeklarowanej przez nadawcę na wypadek zaginięcia, ubytku zawartości lub uszkodzenia;
- 11. „przesyłka w obrocie zagranicznym”: przesyłka z lub do innego państwa członkowskiego, bądź z (lub do) innego kraju trzeciego;

12. „wymiana dokumentów”: oferowanie środków, łącznie z udostępnieniem pomieszczeń na zasadzie *ad-hoc*, jak również przewożenie przez stronę trzecią, umożliwiające doręczanie własnych przesyłek w drodze wzajemnej wymiany przesyłek pocztowych pomiędzy użytkownikami korzystającymi z tej usługi;
13. „operator świadczący usługi powszechne”: podmiot publiczny lub prywatny świadczący powszechne usługi pocztowe lub wybrane powszechne usługi pocztowe w państwie członkowskim, o tożsamości którego Komisja została powiadomiona zgodnie z art. 4;
14. „zezwolenia”: oznaczają jakiegokolwiek pozwolenie określające prawa i obowiązki charakterystyczne dla sektora pocztowego i zezwalające przedsiębiorstwom na świadczenie usług pocztowych oraz, tam, gdzie ma to zastosowanie, na budowę i/lub eksploatację sieci pocztowych w celu świadczenia takich usług, w formie „zezwolenia ogólnego” lub „koncesji indywidualnej”, zgodnie z poniższymi definicjami:
 - „zezwolenie ogólne” oznacza zezwolenie, niezależnie od tego, czy jest ono regulowane „koncesją według klasy”, czy na podstawie ogólnego prawa i niezależnie od tego, czy uregulowanie takie wymaga procedur rejestracji lub deklaracji, co nie wymaga od danego przedsiębiorstwa otrzymania konkretnej decyzji krajowego organu regulacyjnego przed przystąpieniem do egzekwowania praw wynikających z zezwolenia;
 - „koncesja indywidualna” oznacza zezwolenie wydawane przez krajowy organ regulacyjny, które nadaje przedsiębiorstwu konkretne prawa, lub które uzależnia działalność tego przedsiębiorstwa od konkretnych zobowiązań wykraczających poza zezwolenie ogólne tam, gdzie ma to zastosowanie, w przypadku którego przedsiębiorstwo nie jest uprawnione do przystąpienia do egzekwowania praw do momentu otrzymania decyzji krajowego organu regulacyjnego;
15. „koszty końcowe”: zapłata operatorów świadczących usługi powszechne za doręczenie przychodzących przesyłek zagranicznych obejmujących przesyłki z innego państwa członkowskiego lub z kraju trzeciego;
16. „nadawca”: osoba fizyczna lub prawna odpowiedzialna za nadanie przesyłek pocztowych;
17. „użytkownicy”: jakakolwiek osoba fizyczna lub prawna korzystająca z usług powszechnych jako nadawca lub adresat;
18. „krajowy organ regulacyjny”: organ lub organy w każdym państwie członkowskim, którym państwo członkowskie powierza, między innymi, funkcję regulacyjną objętą zakresem niniejszej dyrektywy;
19. „wymagania podstawowe”: ogólne przyczyny nieekonomiczne, które mogą skłonić państwo członkowskie do narzucenia warunków dotyczących świadczenia usług pocztowych; przyczyny te obejmują tajemnicę korespondencji, bezpieczeństwo sieci, w związku z przewozem niebezpiecznych towarów i, tam, gdzie jest to uzasadnione, ochronę danych, ochronę środowiska i planowanie regionalne.

Ochrona danych może obejmować ochronę danych osobowych, tajemnicę informacji przekazywanych lub gromadzonych oraz ochronę prywatności.

ROZDZIAŁ 2

Usługi powszechne

Artykuł 3

1. Państwa członkowskie zapewnią, by użytkownicy korzystali z prawa do usług powszechnych obejmujących ciągłe świadczenie usług pocztowych o określonej jakości we wszystkich punktach na swoich obszarach, po przystępnych cenach dla wszystkich użytkowników.
2. W tym celu państwa członkowskie podejmą działania w celu zapewnienia, by gęstość punktów kontaktowych i punktów dostępu uwzględniała potrzeby użytkowników.
3. Podejmą one działania w celu zapewnienia, by operator/operatorzy świadczący usługi powszechne gwarantował/gwarantowali w każdy dzień roboczy i nie mniej niż pięć dni w tygodniu, poza okolicznościami lub warunkami geograficznymi uważanymi za wyjątkowe przez krajowe organy regulacyjne, jako minimum:
 - jedno przyjmowanie,
 - jedno doręczenie do domu lub siedziby każdej osoby fizycznej lub prawnej lub, w wyniku derogacji, na podstawie warunków ustalonych przez krajowy organ regulacyjny, jedno doręczenie do odpowiednich instalacji.

O jakimkolwiek wyjątku lub derogacji przyznanej przez krajowy organ regulacyjny zgodnie z niniejszym ustępem należy powiadomić Komisję oraz wszystkie krajowe organy regulacyjne.

4. Każde państwo członkowskie podejmie działania konieczne do zapewnienia, by usługi powszechne obejmowały przynajmniej następujące świadczenia:
 - przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek pocztowych do dwóch kilogramów,
 - przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie paczek pocztowych do 10 kilogramów,
 - usługi obejmujące przesyłki polecone i przesyłki wartościowe.
5. Krajowe organy regulacyjne mogą podwyższyć limit wagowy w ramach usług powszechnych dla paczek pocztowych do dowolnej wagi nie przekraczającej 20 kilogramów oraz mogą określić specjalne zasady dostarczania takich paczek „od drzwi do drzwi”.

Z zastrzeżeniem limitu wagowego w ramach usług powszechnych dla paczek pocztowych przyjętej przez państwo członkowskie, państwa członkowskie zapewnią doręczanie na ich obszarach paczek pocztowych otrzymywanych od innego państwa członkowskiego i ważących do 20 kilogramów.

6. Minimalne i maksymalne wymiary przesyłek pocztowych, o których mowa, zostały określone w Konwencji i Porozumieniu o paczkach pocztowych przyjętych przez Światowy Związek Pocztowy.
7. Usługi powszechne zdefiniowane w niniejszym artykule obejmują usługi zarówno w obrocie krajowym, jak i zagranicznym.

Artykuł 4

Każde państwo członkowskie zapewni, by świadczenie usług powszechnych było zagwarantowane i powiadomi Komisję o działaniach, jakie podjęło w celu wypełnienia tego obowiązku, a w szczególności o tożsamości operatora/operatorów świadczącego/świadczących usługi powszechne. Każde państwo członkowskie określi zgodnie z prawem Wspólnoty obowiązki i prawa przypisane operatorowi/operatorom świadczącemu/świadczącym usługi powszechne i poda je do wiadomości publicznej.

Artykuł 5

1. Każde państwo członkowskie podejmie działania w celu zapewnienia, by świadczenie usług powszechnych spełniało następujące wymagania:
 - powinno oferować usługę gwarantującą zgodność z wymaganiami podstawowymi,
 - powinno oferować użytkownikom identyczną usługę w porównywalnych warunkach,
 - powinno być dostępne bez żadnej formy dyskryminacji, szczególnie bez dyskryminacji wynikającej z czynników politycznych, religijnych lub ideologicznych,
 - nie powinno być przerywane ani wstrzymywane, poza przypadkami siły wyższej,
 - powinno ulegać zmianom w odpowiedzi na rozwój środowiska technologicznego, ekonomicznego i społecznego oraz na potrzeby użytkowników.
2. Postanowienia ust. 1 nie wykluczają środków, jakie państwa członkowskie podejmują zgodnie z wymaganiami związanymi z interesem publicznym uznanym w Traktacie, w szczególności w artykułach 36 i 56 Traktatu, dotyczących, między innymi, moralności publicznej, bezpieczeństwa publicznego, łącznie z postępowaniem dochodzeniowym w sprawach kryminalnych oraz polityką publiczną.

Artykuł 6

Państwa członkowskie podejmą działania w celu zapewnienia, by użytkownicy regularnie otrzymywali odpowiednio szczegółowe i aktualne informacje od operatora/operatorów świadczącego/świadczących usługi powszechne, dotyczące charakteru oferowanych usług powszechnych, ze szczególnym uwzględnieniem ogólnych warunków dostępu do usług oraz cen i poziomów norm jakości. Informacje te będą publikowane we właściwy sposób.

Państwa członkowskie powiadomią Komisję w ciągu 12 miesięcy od daty wejścia w życie niniejszej dyrektywy, o sposobie udostępniania informacji, która powinna być publikowana zgodnie z pierwszym akapitem. O wszelkich kolejnych zmianach należy jak najwcześniej powiadomić Komisję.

ROZDZIAŁ 3

Harmonizacja usług, które mogą być zastrzeżone

Artykuł 7

1. W zakresie koniecznym do utrzymywania usług powszechnych, usługi, które mogą być zastrzeżone przez każde państwo członkowskie dla operatora/operatorów świadczącego/świadczących usługi powszechne obejmują przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie krajowej korespondencji, zarówno za pomocą usługi przyspieszonego doręczenia, jak i zwykłej, której cena jest niższa niż pięciokrotność publicznej opłaty za przesyłkę z korespondencją w pierwszym przedziale wagowym, najszybszej kategorii znormalizowanej, jeżeli taka kategoria istnieje, pod warunkiem, iż ważą one poniżej 350 gramów. W przypadku usług pocztowych podlegających zwolnieniu z opłaty dla osób niewidomych i niedowidzących, można dopuścić wyjątki w ograniczeniach wagowych i cenowych.
2. W zakresie koniecznym do zapewnienia utrzymania usług powszechnych, przesyłki w obrocie zagranicznym i "direct mail" mogą nadal być zastrzeżone w ramach limitów cenowych i wagowych określonych w ust. 1.
3. Kolejnym krokiem w kierunku zbudowania rynku wewnętrznego usług pocztowych, będzie podjęcie decyzji przez Parlament Europejski i Radę najpóźniej do 1 stycznia 2000 r. i bez naruszania kompetencji Komisji, w sprawie dalszej stopniowej i kontrolowanej liberalizacji rynku pocztowego, w szczególności w zakresie liberalizacji przesyłek w obrocie zagranicznym i "direct mail", a także w zakresie dalszych przeglądów limitów cenowych i wagowych, która wejdzie w życie od 1 stycznia 2003 r., biorąc pod uwagę trendy rozwojowe, w szczególności rozwój ekonomiczny, społeczny i techniczny, zaistniałe do tego terminu, a także biorąc pod uwagę finansową równowagę operatora/operatorów świadczącego/świadczących usługi powszechne, biorąc pod uwagę dalsze promowanie celów niniejszej dyrektywy.

Decyzje takie będą oparte na wniosku Komisji, który powinien być zgłoszony przed końcem 1998 r., po przeprowadzeniu przeglądu sektora. Na żądanie Komisji, państwa członkowskie prześlą wszelkie informacje konieczne do przeprowadzenia przeglądu.

4. Wymiana dokumentów nie może być zastrzeżona.

Artykuł 8

Postanowienia art. 7 nie naruszają prawa państw członkowskich do organizowania umieszczania skrzynek pocztowych na publicznych drogach, emitowania znaczków pocztowych i świadczenia usługi przesyłek poleconych stosowanych w procedurach sądowych lub administracyjnych zgodnie z ich ustawodawstwem krajowym.

ROZDZIAŁ 4

Warunki świadczenia usług niezastrzeżonych oraz dostępu do sieci

Artykuł 9

1. Dla usług niezastrzeżonych, które wykraczają poza obszar usług powszechnych zdefiniowanych w art. 3, państwa członkowskie mogą wprowadzić zezwolenia ogólne w zakresie niezbędnym do zagwarantowania zgodności z wymaganiami podstawowymi.
2. Dla usług niezastrzeżonych, które należą do obszaru usług powszechnych zdefiniowanych w art. 3, państwa członkowskie mogą wprowadzić procedury zezwoleń, w tym koncesje indywidualne, w zakresie niezbędnym do zagwarantowania zgodności z wymaganiami podstawowymi i w celu zabezpieczenia usług powszechnych.

Przyznanie zezwoleń może:

- tam, gdzie uznano to za właściwe, być uzależnione od obowiązków świadczenia usług powszechnych,
 - jeżeli będzie istniała taka konieczność, narzucać wymagania dotyczące jakości, dostępności i świadczenia określonych usług,
 - być uzależnione od zobowiązania do nienaruszania wyłącznych lub specjalnych praw przyznanych operatora/operatorów świadczącego/świadczących usługi powszechne w obszarze usług pocztowych zastrzeżonych zgodnie z art. 7 ustępy 1 i 2.
3. Procedury opisane w ustępach 1 i 2 powinny być przejrzyste, niedyskryminujące, proporcjonalne i oparte na obiektywnych kryteriach. Państwa członkowskie muszą zapewnić, by przyczyny odmowy wydania zezwolenia w całości lub w części zostały przekazane wnioskodawcy, a także muszą ustanowić procedurę odwoławczą.
 4. W celu zapewnienia usług powszechnych, w przypadkach, gdy państwo członkowskie stwierdza, że obowiązki świadczenia usług powszechnych, zgodnie z zapisami niniejszej dyrektywy, stanowią nadmierne obciążenie finansowe dla operatora świadczącego usługi powszechne, może ono ustanowić fundusz kompensacyjny

zarządzany w tym celu przez organ niezależny od beneficjenta lub beneficjentów. W tym przypadku, może ono uzależnić udzielenie zezwolenia od zobowiązania wniesienia finansowej składki do powyższego funduszu. Państwo członkowskie musi zapewnić, by przy tworzeniu funduszu kompensacyjnego i ustalaniu poziomu finansowych składek przestrzegane były zasady przejrzystości, niedyskryminacji i proporcjonalności. Jedynie usługi wymienione w art. 3 mogą być w ten sposób finansowane.

5. Państwa członkowskie mogą ustanowić system identyfikacji dla "direct mail", umożliwiający nadzór nad takimi usługami tam, gdzie są one zliberalizowane.

Artykuł 10

1. Parlament Europejski i Rada, stanowiąc na wniosek Komisji oraz na podstawie art. 57 ust. 2, artykułów 66 i 100a Traktatu, podejmą działania konieczne do harmonizacji procedur, o których mowa w art. 9, określających komercyjne świadczenie dla ludności niezastrzeżonych usług pocztowych.
2. Działania harmonizacyjne, o których mowa w ust. 1 dotyczą w szczególności kryteriów, jakie powinny być przestrzegane i procedur, jakie powinny być stosowane przez operatora pocztowego, sposobu publikowania powyższych kryteriów i procedur, a także procedur odwoławczych, jakie powinny być stosowane.

Artykuł 11

Parlament Europejski i Rada, działając na podstawie wniosku Komisji oraz na podstawie art. 57 ust. 2, artykułów 66 i 100a Traktatu, podejmą takie działania harmonizacyjne, jakie są konieczne do zapewnienia, by użytkownicy i operator/operatorzy świadczący usługi powszechne posiadali dostęp do publicznej sieci pocztowej na warunkach, które są przejrzyste i niedyskryminujące.

ROZDZIAŁ 5

Zasady taryfowe i przejrzystość rachunków

Artykuł 12

Państwa członkowskie podejmą działania w celu zapewnienia, by taryfy dla każdej z usług należących do usług powszechnych były zgodne z następującymi zasadami:

- ceny muszą być przystępne oraz zapewniające, iż wszyscy użytkownicy posiadają dostęp do świadczonych usług,
- ceny muszą być ustalane z uwzględnieniem kosztów; państwa członkowskie mogą zdecydować, iż na całym obszarze ich kraju powinna być zastosowana jednolita taryfa,

- zastosowanie jednolitej taryfy nie wyklucza prawa operatora/operatorów świadczącego/świadczących usługi powszechne do zawierania z klientami indywidualnych umów o cenach,
- taryfy muszą być przejrzyste i niedyskryminujące.

Artykuł 13

1. W celu zapewnienia świadczenia usług powszechnych w obrocie zagranicznym, państwa członkowskie zachęcą swoich operatorów świadczących usługi powszechne do postępowania w taki sposób, by w ich umowach w sprawie kosztów końcowych za przesyłki w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty przestrzegane były następujące zasady:
 - koszty końcowe powinny być ustalane na podstawie kosztów opracowywania i doręczenia przychodzących przesyłek zagranicznych,
 - poziomy zapłaty powinny być związane z uzyskaną jakością usług,
 - koszty końcowe powinny być przejrzyste i niedyskryminujące.
2. Wdrożenie powyższych zasad może obejmować tymczasowe rozwiązania opracowane w celu uniknięcia niepożądanego zakłócenia na rynkach pocztowych lub niekorzystnych skutków dla rentownych operatorów, pod warunkiem, iż będzie istniała umowa pomiędzy operatorem kraju nadania i kraju przeznaczenia; umowy takie powinny jednak być ograniczone do minimum wymaganego do osiągnięcia tych celów.

Artykuł 14

1. Państwa członkowskie podejmą działania konieczne do zapewnienia, by w ciągu dwóch lat od daty wejścia w życie niniejszej dyrektywy, rachunkowość operatorów świadczących usługi powszechne prowadzona była zgodnie z postanowieniami niniejszego artykułu.
2. Operatorzy świadczący usługi powszechne będą, z jednej strony, prowadzić odrębne rachunki w swoich wewnętrznych systemach rachunkowości przynajmniej dla każdej z usług z obszaru zastrzeżonego oraz z drugiej strony - dla usług niezastrzeżonych. Rachunki dla usług niezastrzeżonych powinny wyraźnie rozgraniczać usługi należące do usług powszechnych od usług nie należących do usług powszechnych. Takie wewnętrzne systemy rachunkowości powinny funkcjonować na podstawie konsekwentnie stosowanych i obiektywnie uzasadnionych zasad rachunku kosztów.
3. Z uwzględnieniem ust. 4, systemy rachunkowości, o których mowa w ust. 2 będą dokonywały rozdziału kosztów odpowiednio dla każdej usługi zastrzeżonej i niezastrzeżonej, w sposób następujący:

- a) koszty, które mogą być bezpośrednio przypisane do konkretnej usługi, będą w ten sposób przypisane,
 - b) koszty ogólne, czyli koszty, które nie mogą być bezpośrednio przypisane do konkretnej usługi, będą rozdzielone następująco:
 - i) tam, gdzie będzie to możliwe, koszty ogólne będą rozdzielane na podstawie bezpośredniej analizy pochodzenia tych kosztów;
 - ii) tam, gdzie bezpośrednia analiza nie będzie możliwa, kategorie kosztów ogólnych będą rozdzielane na podstawie pośredniego powiązania z inną kategorią kosztów lub grupą kategorii kosztów, dla których bezpośrednie przypisanie lub rozdzielenie jest możliwe; pośrednie powiązanie powinno być oparte na porównywalnych strukturach kosztów;
 - iii) gdy nie można zastosować bezpośredniego ani pośredniego rozdzielenia kosztów, dana kategoria kosztów zostanie rozdzielona na podstawie ogólnego współczynnika obliczonego jako stosunek wszystkich wydatków bezpośrednio lub pośrednio przypisanych lub rozdzielonych do każdej z usług zastrzeżonych z jednej strony i innych usług z drugiej strony.
- 4) Inne systemy rachunku kosztów mogą być zastosowane jedynie wówczas, gdy są zgodne z ust. 2 i zostały zatwierdzone przez krajowy organ regulacyjny. Przed ich zastosowaniem należy powiadomić Komisję.
- 5) Krajowe organy regulacyjne zapewnią, by zgodność z jednym z systemów rachunku kosztów opisanych w ustępach 3 i 4 została zweryfikowana przez właściwy organ, który jest niezależny od organu świadczącego usługi powszechne. Państwa członkowskie zapewnią, by oświadczenie w sprawie zgodności było okresowo publikowane.
- 6) Krajowy organ regulacyjny będzie na bieżąco udostępniał na odpowiednim poziomie szczegółowości informacje o systemach rachunku kosztów stosowanych przez operatora świadczącego usługi powszechne i będzie na żądanie przekazywał takie informacje Komisji.
- 7) Na żądanie, szczegółowe informacje dotyczące rachunkowości uzyskiwane z powyższych systemów będą udostępniane w sposób poufny krajowemu organowi regulacyjnemu i Komisji.
- 8) Jeżeli dane państwo członkowskie nie zastrzegło żadnych z usług, które można zastrzec zgodnie z art. 7 oraz nie utworzyło funduszu kompensacyjnego w związku ze świadczeniem usług powszechnych, na co zezwala się na podstawie art. 9 ust. 4 oraz jeżeli krajowy organ regulacyjny jest przekonany, że żaden z wyznaczonych operatorów świadczących usługi powszechne w danym państwie członkowskim nie otrzymuje subwencji Państwa w formie ukrytej, ani jakiegokolwiek innej, krajowy organ regulacyjny może podjąć decyzję o niestosowaniu wymagań określonych w ustępach 2, 3, 4, 5, 6 i 7 niniejszego artykułu. Krajowy organ regulacyjny poinformuje Komisję o wszelkich takich decyzjach.

Artykuł 15

Sprawozdania finansowe wszystkich operatorów świadczących usługi powszechne będą sporządzane i przekazywane do zbadania przez niezależnego audytora oraz publikowane zgodnie z odpowiednim ustawodawstwem Wspólnoty i ustawodawstwem krajowym dotyczącym przedsiębiorstw komercyjnych.

ROZDZIAŁ 6

Jakość usług

Artykuł 16

Państwa członkowskie zapewnią, by w celu zagwarantowania dobrej jakości usług pocztowych zostały ustalone i opublikowane normy jakości usług dotyczące usług powszechnych.

Normy jakości powinny odnosić się w szczególności do czasu przebiegu przesyłek oraz regularności i niezawodności usług.

Normy te ustalane są przez:

- państwa członkowskie w przypadku usług krajowych,
- Parlament Europejski i Radę w przypadku usług w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty (patrz: załącznik); przyszłe zmiany w powyższych normach wprowadzane w odpowiedzi na postęp technologiczny lub trendy rozwojowe na rynku będą wdrażane zgodnie z procedurą określoną w art. 21.

Przynajmniej raz w roku przeprowadzany będzie w sposób niezależny monitoring osiągniętych norm jakości, przez zewnętrzne organy, nie mające powiązań z operatorami świadczącymi usługi powszechne, na podstawie znormalizowanych warunków, które zostaną ustalone zgodnie z procedurą określoną w art. 21, który powinien stanowić przedmiot raportów publikowanych przynajmniej raz w roku.

Artykuł 17

Państwa członkowskie określą normy jakości dla przesyłek w obrocie krajowym i zapewnią ich zgodność z normami określonymi dla usług w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty.

Państwa członkowskie powiadomią Komisję o przyjętych normach jakości dla usług w obrocie krajowym, która opublikuje je w taki sam sposób jak normy dla usług w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty, o których mowa w art. 18.

Krajowe organy regulacyjne zapewnią przeprowadzenie niezależnego monitoringu osiągniętych norm jakości zgodnie z czwartym akapitem art. 16, wyniki którego będą uzasadnione, a także, o ile będzie to konieczne, podjęcie działań naprawczych.

Artykuł 18

1. Zgodnie z art. 16, w załączniku zostały określone normy jakości dla usług w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty.
2. Tam, gdzie wymagają tego wyjątkowe sytuacje związane z infrastrukturą lub warunkami geograficznymi, krajowe organy regulacyjne mogą wprowadzić odstępstwa od stosowania norm jakości określonych w załączniku. Jeżeli krajowe organy regulacyjne wprowadzą tego rodzaju odstępstwa, powinny bezzwłocznie powiadomić Komisję. Komisja przedstawi raport roczny w sprawie powiadomień otrzymanych w ciągu poprzednich 12 miesięcy Komitetowi utworzonemu na podstawie art. 21 do jego informacji.
3. Komisja opublikuje w *Dzienniku Urzędowym Wspólnot Europejskich* wszelkie zmiany wprowadzone w normach jakości usług w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty oraz podejmie działania w celu zapewnienia regularnego, niezależnego monitorowania oraz publikowania poziomów osiągniętych norm jakości potwierdzających zgodność z powyższymi normami i uzyskanych postępów. Krajowe organy regulacyjne zapewnią, iż tam, gdzie uznano to za konieczne, zostaną podjęte działania naprawcze.

Artykuł 19

Państwa członkowskie zapewnią, że zostaną opracowane przejrzyste, proste i niekosztowne procedury rozpatrywania reklamacji użytkowników, szczególnie w przypadkach dotyczących zaginięcia, ubytku zawartości, uszkodzenia lub braku zgodności z normami jakości usług.

Państwa członkowskie podejmą działania w celu zapewnienia, że procedury te umożliwią rozstrzygnięcie sporów w sposób sprawiedliwy i szybki wraz z ustanowieniem tam, gdzie uznano to za właściwe, systemu zwrotu kosztów i/lub rekompensaty.

Z zastrzeżeniem innych możliwości odwołania dostępnych na podstawie ustawodawstwa krajowego i ustawodawstwa Wspólnoty, państwa członkowskie zapewnią, by użytkownicy, działając indywidualnie lub tam, gdzie zezwala na to prawo krajowe, wspólnie z organizacjami reprezentującymi interesy użytkowników i/lub konsumentów, mogli wnosić sprawy przed właściwe organy władz krajowych, jeżeli reklamacje użytkowników złożone u operatora świadczącego usługi powszechne nie zostały rozpatrzone w sposób satysfakcjonujący.

Zgodnie z art. 16, państwa członkowskie zapewnią, by operatorzy świadczący usługi powszechne publikowali, wraz z raportem rocznym w sprawie monitorowania osiągniętych norm jakości, informacje o liczbie reklamacji i sposobie ich rozpatrzenia.

ROZDZIAŁ 7

Harmonizacja norm technicznych

Artykuł 20

Harmonizacja norm technicznych będzie kontynuowana, biorąc przede wszystkim pod uwagę interesy użytkowników.

Europejskiemu Komitetowi Normalizacji zostanie powierzone opracowanie norm technicznych do zastosowania w sektorze pocztowym na podstawie przekazania mu tych spraw zgodnie z zasadami określonymi w dyrektywie Rady 83/189/EWG z dnia 28 marca 1983 r. ustalającej procedurę przekazywania informacji w zakresie norm i regulacji technicznych⁸.

Prace te uwzględnią działania harmonizacyjne podjęte na szczeblu międzynarodowym, a w szczególności te działania, w sprawie których decyzje podjął Światowy Związek Pocztowy.

Mające zastosowanie normy należy raz w roku publikować w *Dzienniku Urzędowym Wspólnot Europejskich*.

Państwa członkowskie zapewnią, by operatorzy świadczący usługi powszechne odwoływali się do norm opublikowanych w Dzienniku Urzędowym tam, gdzie uznano to za konieczne, w interesie użytkowników, a w szczególności, gdy przekazują informacje, o których mowa w art. 6.

Komitet, o którym stanowi art. 21 będzie na bieżąco informowany o dyskusjach toczących się w ramach Europejskiego Komitetu Normalizacji oraz postępach uzyskanych w tym obszarze przez ten organ.

ROZDZIAŁ 8

Komitet

Artykuł 21

Komisji udzieli wsparcia komitet złożony z przedstawicieli państw członkowskich, któremu będzie przewodniczył przedstawiciel Komisji. Komitet ustali swój własny regulamin wewnętrzny.

Przedstawiciel Komisji przekaze komitetowi projekt środków, jakie mają być podjęte. Komitet przekaze swoją opinię w sprawie projektu w terminie ustalonym przez Przewodniczącego odpowiednio do pilności danej sprawy. Opinia ta zostanie przyjęta większością głosów określoną w art. 148 ust. 2 Traktatu w przypadku decyzji, które Rada winna podjąć na wniosek Komisji. Głosy przedstawicieli państw członkowskich w komitecie będą wazone w sposób określony w powyższym artykule. Przewodniczący nie głosuje.

⁸ Dz.U. WE nr L 109, z 26.04.1983, str. 8. Dyrektywa ostatnio zmieniona decyzją Komisji 96/139/WE (Dz.U. WE nr L 32, z 10.02.1996, str. 31).

Komisja przyjmie wnioskowane środki, jeżeli są one zgodne z opinią komitetu.

Jeżeli wnioskowane środki nie są zgodne z opinią komitetu lub w przypadku braku opinii, Komisja bezzwłocznie przedłoży Radzie wniosek w sprawie środków, jakie powinny zostać podjęte.

Rada zadecyduje większością kwalifikowaną.

Jeżeli po upływie trzech miesięcy od daty odwołania do Rady, Rada nie przystąpi do działania, proponowane działania zostaną podjęte przez Komisję.

ROZDZIAŁ 9

Krajowy organ regulacyjny

Artykuł 22

Każde państwo członkowskie wyznaczy dla sektora pocztowego krajowy organ regulacyjny lub krajowe organy regulacyjne, które będą odrębne prawnie i niezależne funkcjonalnie od operatorów pocztowych.

Państwa członkowskie poinformują Komisję, które krajowe organy regulacyjne wyznaczyły one do realizowania zadań wynikających z niniejszej dyrektywy.

Szczególne zadanie krajowych organów regulacyjnych polega na zapewnieniu zgodności z obowiązkami wynikającymi z niniejszej dyrektywy. Można im także powierzyć odpowiedzialność za zapewnienie zgodności z regułami konkurencji w sektorze pocztowym.

RODZIAŁ 10

Postanowienia końcowe

Artykuł 23

Z zastrzeżeniem art. 7 ust. 3, w trzy lata po wejściu w życie niniejszej dyrektywy, najpóźniej do 31 grudnia 2000 r., Komisja przedłoży sprawozdanie Parlamentowi Europejskiemu i Radzie w sprawie wdrożenia niniejszej dyrektywy, łącznie z odpowiednimi informacjami o rozwoju sektora, dotyczącymi szczególnie aspektów ekonomicznych, społecznych, technicznych oraz związanych z zatrudnieniem i jakością usług.

Do tego sprawozdania, tam, gdzie uznano to za właściwe, zostaną dołączone wnioski dla Parlamentu Europejskiego i Rady.

Artykuł 24

Państwa członkowskie wprowadzą w życie, najpóźniej w ciągu 12 miesięcy od wejścia w życie niniejszej dyrektywy, przepisy ustawowe, wykonawcze i administracyjne konieczne do wdrożenia niniejszej dyrektywy i niezwłocznie poinformują o tym Komisję.

Wspomniane środki powinny zawierać odniesienie do niniejszej dyrektywy lub odniesienie to powinno towarzyszyć ich urzędowej publikacji. Metody dokonywania takiego odniesienia określone są przez państwa członkowskie.

Artykuł 25

Niniejsza dyrektywa wchodzi w życie dwudziestego dnia po jej opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Wspólnot Europejskich*.

Artykuł 26

1. Niniejsza dyrektywa nie powinna uniemożliwić państwom członkowskim utrzymania w mocy lub wprowadzenia środków, które mogą być bardziej liberalne niż te, o których stanowi niniejsza dyrektywa. Środki takie muszą być zgodne z Traktatem.
2. W przypadku wygaśnięcia niniejszej dyrektywy, środki przewidziane przez państwa członkowskie w celu jej wdrożenia mogą być utrzymane, w takim zakresie, w jakim są one zgodne z Traktatem.

Artykuł 27

Postanowienia niniejszej dyrektywy, z wyjątkiem art. 26, obowiązują do 31 grudnia 2004 r., o ile nie postanowiono inaczej, zgodnie z art. 7 ust. 3.

Artykuł 28

Niniejsza dyrektywa adresowana jest do państw członkowskich.

Sporządzono w Brukseli, dnia 15 grudnia 1997 r.

W imieniu Parlamentu Europejskiego

J. M. GIL-ROBLES

Przewodniczący

W imieniu Rady

J.-C. JUNCKER

Przewodniczący

ZAŁĄCZNIK

Normy jakości dla przesyłek w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty

Normy jakości dla przesyłek w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty w każdym kraju powinny być opracowane na podstawie limitu czasowego dla przebiegu przesyłek, liczonego „od końca do końca”(*) dla przesyłek pocztowych w najszybszej znormalizowanej kategorii, zgodnie ze wzorem $D + n$, gdzie D oznacza datę nadania(**), a n – liczbę dni roboczych, jakie upływają pomiędzy tą datą a datą doręczenia do adresata.

Normy jakości dla przesyłek w obrocie zagranicznym w ramach Wspólnoty	
Limit czasowy	Cel
$D + 3$	85% przesyłek
$D + 5$	97% przesyłek

Normy te muszą być osiągnięte nie tylko dla całości ruchu w ramach Wspólnoty, lecz także dla każdego dwustronnego przepływu przesyłek pomiędzy dwoma państwami członkowskimi.

(*) Przebieg przesyłki „od końca do końca” liczony jest od punktu dostępu do sieci do punktu doręczenia do adresata.

(**) Data nadania, która powinna być uwzględniona, powinna być tą samą datą, z którą przesyłka została nadana, pod warunkiem, że nadanie następuje przed podanym czasem ostatniego wybierania przesyłek z określonego punktu dostępu do danej sieci. Gdy nadanie ma miejsce po tym czasie, datą nadania, jaką należy uwzględnić, będzie następny dzień wybierania przesyłek.