

31997L0067

L 15/14

ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EVROPSKÝCH SPOLEČENSTVÍ

21.1.1998

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 97/67/ES
ze dne 15. prosince 1997
o společných pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb Společenství a zvyšování kvality služby

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o založení Evropského společenství, a zejména na čl. 57 odst. 2 a články 66 a 100a této smlouvy,

s ohledem na návrh Komise ⁽¹⁾,

s ohledem na stanovisko Hospodářského a sociálního výboru ⁽²⁾,

s ohledem na stanovisko Výboru regionů ⁽³⁾,

s ohledem na usnesení Evropského parlamentu ze dne 22. ledna 1993 k Zelené knize o rozvoji jednotného trhu poštovních služeb ⁽⁴⁾,

s ohledem na usnesení Rady ze dne 7. února 1994 o rozvoji poštovních služeb Společenství ⁽⁵⁾,

v souladu s postupem stanoveným v článku 189b Smlouvy, s ohledem na společné znění schválené dohodovacím výborem dne 7. listopadu 1997 ⁽⁶⁾,

(1) vzhledem k tomu, že by měla být přijata opatření s cílem vytvořit vnitřní trh v souladu s článkem 7a Smlouvy; že tento trh zahrnuje prostor bez vnitřních hranic, v němž je zajištěn volný pohyb zboží, osob, služeb a kapitálu;

(2) vzhledem k tomu, že vytvoření vnitřního trhu v poštovním odvětví má prokazatelný význam pro hospodářskou a sociální soudržnost Společenství, neboť poštovní služby jsou základním nástrojem komunikace a obchodu;

⁽¹⁾ Úř. věst. C 322, 2.12.1995, s. 22 a

Úř. věst. C 300, 10.10.1996, s. 22.

⁽²⁾ Úř. věst. C 174, 17.6.1996, s. 41.

⁽³⁾ Úř. věst. C 337, 11.11.1996, s. 28.

⁽⁴⁾ Úř. věst. C 42, 15.2.1993, s. 240.

⁽⁵⁾ Úř. věst. C 48, 16.2.1994, s. 3.

⁽⁶⁾ Stanovisko Evropského parlamentu ze dne 9. května 1996 (Úř. věst. C 152, 27.5.1996, s. 20), společný postoj Rady ze dne 29. dubna 1997 (Úř. věst. C 188, 19.6.1997, s. 9) a rozhodnutí Evropského parlamentu ze dne 16. září 1997 (Úř. věst. C 304, 6.10.1997, s. 34); rozhodnutí Evropského parlamentu ze dne 19. listopadu 1997 a rozhodnutí Rady ze dne 1. prosince 1997.

(3) vzhledem k tomu, že dne 11. června 1992 Komise předložila Zelenou knihu o rozvoji jednotného trhu poštovních služeb a dne 2. června 1993 sdělení nazvané Zásady pro rozvoj poštovních služeb Společenství;

(4) vzhledem k tomu, že Komise provedla široká veřejná jednání o těch stránkách poštovních služeb, které jsou zájmem Společenství, a osoby zúčastněné v poštovním odvětví sdělily Komisi své připomínky;

(5) vzhledem k tomu, že současný rozsah všeobecných poštovních služeb a podmínky pro jejich poskytování se v jednotlivých členských státech značně liší; že zejména výkon je z hlediska kvality služby ve členských státech velice rozdílný;

(6) vzhledem k tomu, že přeshraniční poštovní spojení nespĺňuje vždy očekávání uživatelů a evropských občanů a výkon z hlediska kvality služby je, pokud jde o přeshraniční poštovní služby Společenství, v tomto okamžiku neuspokojivý;

(7) vzhledem k tomu, že rozdíly zaznamenané v poštovním odvětví mají značné důsledky pro odvětví spoléhající zejména na poštovní služby a skutečně brání rozvoji vnitřní soudržnosti Společenství, neboť oblasti ochuzené o dostatečně kvalitní poštovní služby jsou znevýhodněny, pokud jde o listovní služby i distribuci zboží;

(8) vzhledem k tomu, že opatření usilující o zajištění postupné a řízené liberalizace trhu a o zabezpečení řádné rovnováhy jejich uplatňování jsou nezbytná k zaručení volného pohybu služeb v poštovním odvětví jako takovém v celém Společenství, s výhradou povinností a práv poskytovatelů všeobecných služeb;

(9) vzhledem k tomu, že je proto nezbytný zásah na úrovni Společenství k zajištění vyšší harmonizace podmínek pro poštovní odvětví a následně musí být postupně vypracována společná pravidla;

- (10) vzhledem k tomu, že v souladu se zásadou subsidiarity měl být na úrovni Společenství přijat soubor obecných zásad, zatímco výběr přesného postupu by měl být záležitostí členských států, které by si svobodně volily systém nejlépe uzpůsobený vlastním okolnostem;
- (11) vzhledem k tomu, že je nezbytné na úrovni Společenství zajistit všeobecné poštovní služby zahrnující minimální rozsah služeb určité kvality, které mají být poskytovány ve všech členských státech za dostupnou cenu ve prospěch všech uživatelů, bez ohledu na jejich zeměpisnou polohu ve Společenství;
- (12) vzhledem k tomu, že cílem všeobecných služeb je nabízet všem uživatelům snadný přístup do poštovní sítě poskytnutím zejména dostatečného počtu přístupových míst a zajištěním uspokojivých podmínek, pokud jde o četnost sběru a dodávek; že poskytování všeobecných služeb musí splňovat základní potřebu zajištění nepřetržitého provozu a zároveň musí být příznivě přístupné potřebám uživatelů a zaručovat jim poctivé a nediskriminační zacházení;
- (13) vzhledem k tomu, že všeobecné služby musí zahrnovat vnitrostátní i přeshraniční služby;
- (14) vzhledem k tomu, že uživatelé všeobecných služeb musí být přiměřeně informováni o rozsahu nabízených služeb, podmínkách jejich poskytování a používání, kvalitě poskytovaných služeb a o poštovních sazbách;
- (15) vzhledem k tomu, že ustanoveními této směrnice týkajícími se poskytování všeobecných služeb nejsou dotčena práva provozovatelů všeobecných služeb individuálně sjednávat smlouvy se zákazníky;
- (16) vzhledem k tomu, že udržení rozsahu služeb, které mohou být vyhrazeny, v souladu s pravidly Smlouvy a aniž jsou dotčena pravidla hospodářské soutěže, se jeví oprávněné pro zajištění provozu všeobecných služeb za finančně vyvážených podmínek; že proces liberalizace by neměl omezit poskytování určitých členskými státy zavedených bezplatných služeb pro nevidomé a slabozraké osoby;
- (17) vzhledem k tomu, že vnitrostátní listovní zásilky o hmotnosti od 350 gramů představují méně než 2 % celkového objemu listovních zásilek a méně než 3 % příjmů veřejných provozovatelů; že kritérium ceny (pětinásobek základní sazby) umožní lepší rozlišení mezi vyhrazenou službou a expresní službou, která je liberalizována;
- (18) vzhledem k tomu, že s ohledem na zásadní rozdíl mezi expresními zásilkami a všeobecnými poštovními službami spočívající v přidané hodnotě (v jakékoli formě) poskytované expresními službami a vnímané zákazníky a že nejúčinnějším způsobem stanovení toho, co je vnímáno jako přidaná hodnota, je vzít v úvahu příplatek, který jsou zákazníci ochotni zaplatit, aniž však je dotčen cenový limit vyhrazené oblasti, který musí být dodržen;
- (19) vzhledem k tomu, že je přiměřené prozatímně povolit vyhrazení adresných reklamních zásilek a přeshraničních zásilek v rámci stanovených cenových a hmotnostních limitů; že jako další krok k dokončení vnitřního trhu poštovních služeb by měl Evropský parlament a Rada nejpozději do 1. ledna 2000 na návrh Komise na základě přezkoumání odvětví přijmout rozhodnutí o další postupné a řízené liberalizaci poštovního trhu, zejména s ohledem na liberalizaci přeshraničních a adresných reklamních zásilek, jakož i o dalším přezkoumání cenových a hmotnostních limitů;
- (20) vzhledem k tomu, že z důvodu veřejného pořádku a veřejné bezpečnosti mohou mít členské státy oprávněný zájem udělit jednomu nebo více určeným subjektům právo umístit na veřejných komunikacích poštovní schránky určené ke sběru poštovních zásilek; že jsou proto oprávněny určit subjekt nebo subjekty oprávněné vydávat poštovní známky s označením země původu a subjekty pověřené poskytováním služby doporučených zásilek, využívané v soudním nebo správním řízení v souladu s vnitrostátními právními předpisy; že rovněž mohou vyznačit členství v Evropské unii začleněním symbolu s dvanácti hvězdami;
- (21) vzhledem k tomu, že nové služby (služby zřetelně odlišné od běžných služeb) a výměna dokumentů nejsou částí všeobecných služeb a tedy nelze odůvodnit jejich vyhrazení poskytovatelům všeobecných služeb; že to platí také pro poskytování vlastními silami (poskytování poštovních služeb fyzickou nebo právníckou osobou, která je původcem zásilek, nebo sběr a směřování těchto zásilek třetí stranou jednajícím výhradně jménem této osoby), což nespadá do kategorie služeb;

- (22) vzhledem k tomu, že členské státy musí být schopny regulovat na svém území pomocí vhodných schvalovacích postupů poskytování poštovních služeb, které nejsou vyhrazeny poskytovatelům všeobecných služeb; že tyto postupy musí být transparentní, nediskriminační, přiměřené a založené na objektivních kritériích;
- (23) vzhledem k tomu, že členské státy by měly mít možnost podmínit udělení licence povinností poskytovat všeobecné služby nebo příspěvky na vyrovnávací fond určený k odškodnění poskytovatele všeobecných služeb za poskytování služeb představujících nerovné finanční břemeno; že by členské státy měly mít možnost zahrnout do oprávnění povinnost, že povolená činnost nesmí porušovat výlučná nebo zvláštní práva na vyhrazené služby udělená poskytovatelům všeobecných služeb; že může být zaveden identifikační systém pro adresné reklamní zásilky pro kontrolní účely v případě liberalizace těchto zásilek;
- (24) vzhledem k tomu, že je třeba přijmout opatření pro obchodní poskytování nevyhrazených služeb veřejnosti, nezbytná pro harmonizaci schvalovacích postupů stanovených členskými státy;
- (25) vzhledem k tomu, že ukáže-li se to nezbytné, budou přijata opatření k zajištění transparentnosti a nediskriminační povahy podmínek pro přístup k veřejné poštovní síti ve členských státech;
- (26) vzhledem k tomu, že k zajištění řádného řízení všeobecných služeb a k předcházení narušení hospodářské soutěže by poštovní sazby platné pro všeobecné služby měly být objektivní, transparentní, nediskriminační a přiměřené nákladům;
- (27) vzhledem k tomu, že odměna za poskytování přeshraničních poštovních služeb uvnitř Společenství, aniž je dotčen minimální soubor závazků plynoucích z aktů Světové poštovní unie, má být přiměřená, aby pokryla náklady vzniklé poskytovateli všeobecných služeb dodáním v zemi určení; že tato odměna by také měla dávat podnět ke zvýšení nebo udržení kvality přeshraničních služeb prostřednictvím kvalitativních cílů služeb; že by toto odůvodnilo vhodné systémy zajišťující přiměřené krytí nákladů a související výslovně s dosaženou kvalitou služby;
- (28) vzhledem k tomu, že oddělené účty pro jednotlivé vyhrazené a nevyhrazené služby jsou nezbytné ke zprůhlednění skutečných nákladů jednotlivých služeb a k zajištění, aby subvencování ztratit nevyhrazeného odvětví ziskem z vyhrazeného odvětví nepříznivě neovlivňovalo podmínky hospodářské soutěže v nevyhrazeném odvětví;
- (29) vzhledem k tomu, že k zajištění uplatňování zásad stanovených v předchozích třech bodech odůvodnění mají poskytovatelé všeobecných služeb zavést v přiměřené lhůtě nákladové účetní systémy, které mohou být nezávisle ověřovány a jejichž pomocí lze náklady přiřadit službám transparentními postupy co nejpřesněji; že tyto požadavky lze splnit například zavedením zásady propočtu plně rozložených nákladů a že tyto nákladové účetní systémy nesmějí být požadovány, pokud existují skutečné podmínky volné hospodářské soutěže;
- (30) vzhledem k tomu, že je třeba přihlížet k zájmům uživatelů, kteří mají nárok na služby vysoké kvality; že je proto třeba vynaložit veškeré úsilí ke zlepšení a zvýšení kvality služeb poskytovaných na úrovni Společenství; že zvyšování kvality vyžaduje od členských států stanovení norem, které mají poskytovatelé všeobecných služeb plnit nebo překračovat, pokud jde o služby tvořící součást všeobecných služeb;
- (31) vzhledem k tomu, že kvalita služby očekávaná uživatelem je zásadním hlediskem poskytovaných služeb; že normy pro hodnocení kvality služby a dosažené úrovně kvality musí být v zájmu uživatelů zveřejňovány; že je nezbytné mít k dispozici harmonizované normy kvality služeb a společnou metodiku měření kvality, aby bylo možno zhodnotit sblížení kvality služby v rámci Společenství;
- (32) vzhledem k tomu, že členské státy musí stanovit vnitrostátní normy kvality odpovídající normám Společenství; že v případě přeshraničních služeb uvnitř Společenství vyžadujících spojené úsilí nejméně dvou poskytovatelů všeobecných služeb ze dvou různých členských států musí být normy kvality definovány na úrovni Společenství;
- (33) vzhledem k tomu, že dodržování těchto norem musí být pravidelně nezávisle ověřováno na základě harmonizovaných zásad; že uživatelé musí mít právo na informace o výsledcích tohoto ověřování a členské státy by měly přijmout nápravná opatření, pokud výsledky prokáží neplnění norem;

- (34) vzhledem k tomu, že směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách ⁽¹⁾ se vztahuje na provozovatele poštovních služeb;
- (35) vzhledem k tomu, že potřeba zvýšení kvality služeb znamená nutnost rychlého a účinného řešení případných sporů; že navíc k zákonným formám nápravy dostupným podle vnitrostátního práva nebo práva Společenství by měl být stanoven transparentní, jednoduchý a nenákladný postup projednávání stížností umožňující účast všech zúčastněných stran;
- (36) vzhledem k tomu, že pokrok ve vzájemném propojení poštovních sítí a zájmy uživatelů vyžadují podporu technické normalizace; že technická normalizace je nepostradatelná pro rozvoj interoperability mezi vnitrostátními sítěmi a pro účinnost všeobecných služeb Společenství;
- (37) vzhledem k tomu, že obecné zásady evropské harmonizace umožňují svěřit činnost specializované technické normalizace Evropskému výboru pro normalizaci;
- (38) vzhledem k tomu, že by měl být zřízen výbor napomáhající Komisi v provádění této směrnice, zejména vztahu k budoucí práci na rozvoji opatření týkajících se kvality přeshraničních služeb Společenství a technické normalizace;
- (39) vzhledem k tomu, že k zajištění náležitého fungování všeobecných služeb a nenarušené hospodářské soutěže v nevyhrazeném odvětví je důležité oddělit funkce regulátora na jedné straně a provozovatele na straně druhé; že žádný poštovní provozovatel nesmí být zároveň soudcem i stranou; že je na členském státu definovat statut jednoho nebo více vnitrostátních regulačních orgánů, což může být veřejný orgán nebo nezávislý subjekt zřízený k tomuto účelu;
- (40) vzhledem k tomu, že bude třeba posoudit účinky harmonizovaných podmínek na fungování vnitřního trhu poštovních služeb; že proto Komise podá tři roky po vstupu této směrnice v platnost a nejpozději do 31. prosince 2000 Evropskému parlamentu a Radě zprávu o uplatňování této směrnice, včetně odpovídajících informací o vývoji v odvětví, zejména z ekonomických, sociálních, pracovních a technologických hledisek, jakož i o kvalitě služeb;
- (41) vzhledem k tomu, že touto směrnicí není dotčeno používání pravidel Smlouvy, zejména pravidel hospodářské soutěže a volného pohybu služeb;
- (42) vzhledem k tomu, že nic nebrání členským státům zachovat v platnosti či zavést opatření pro poštovní odvětví volnější než opatření stanovená touto směrnicí, ani, pokud tato směrnice přestane být použitelná, zachovat v platnosti opatření přijatá k provedení této směrnice za předpokladu jejich slučitelnosti se Smlouvou;
- (43) vzhledem k tomu, že je vhodné omezit použitelnost této směrnice na dobu do 31. prosince 2004, nerozhodne-li Evropský parlament a Rada na návrh Komise jinak;
- (44) vzhledem k tomu, že se tato směrnice nevztahuje na žádnou činnost mimo oblast působnosti práva Společenství, jako například činnosti uvedené v hlavách V a VI Smlouvy o Evropské unii, a v žádném případě na činnosti týkající se veřejné bezpečnosti, obrany, bezpečnosti státu (včetně hospodářského blahobytu státu, pokud tyto činnosti souvisejí se záležitostmi bezpečnosti státu) a činnosti státu v oblasti trestního práva;
- (45) vzhledem k tomu, že tato směrnice nebrání v případě podniků, které nejsou usazeny ve Společenství, přijetí opatření v souladu s právem Společenství a existujícími mezinárodními závazky zajišťujícími rovné zacházení pro státní příslušníky členských států ve třetích zemích; že podniky Společenství by měly mít ve třetích zemích výhody zacházení a faktického přístupu srovnatelné se zacházením a přístupem na trh, jehož se dostává státním příslušníkům těchto zemí v rámci Společenství,

PŘIJALY TUTO SMĚRNICI:

KAPITOLA 1

Účel a oblast působnosti

Článek 1

Tato směrnice stanoví společná pravidla, pokud jde o

- poskytování všeobecných poštovních služeb ve Společenství,
- kritéria vymezení služeb, které mohou být vyhrazeny poskytovatelům všeobecných služeb, a podmínek pro poskytování nevyhrazených služeb,

⁽¹⁾ Úř. věst. L 95, 21.4.1993, s. 29.

- zásady tvorby sazeb a transparentnosti účtů pro poskytování všeobecných služeb,
- stanovení norem kvality pro poskytování všeobecných služeb a zavedení systému k zajištění jejich dodržování,
- harmonizaci technických norem,
- vytvoření nezávislých národních regulačních orgánů.

Článek 2

Pro účely této směrnice se

1. *poštovními službami* rozumí služby zahrnující výběr, třídění, přepravu a dodávání poštovních zásilek;
2. *veřejnou poštovní sítí* rozumí systém organizace a zdroje všeho druhu využívané poskytovatelem nebo poskytovateli všeobecných služeb zejména pro účely
 - výběru poštovních zásilek zahrnutých do povinné všeobecné služby z přístupových míst na celém území,
 - směřování a zpracování těchto zásilek od přístupového místa poštovní sítě až k dodací poště,
 - dodání na adresy udané na zásilkách;
3. *přístupovým místem* rozumí fyzická zařízení včetně poštovních schránek pro veřejnost, umístěná buď na veřejné komunikaci, nebo v budově nebo na pozemku poskytovatele všeobecných služeb, kde mohou zákazníci odevzdávat poštovní zásilky do poštovní sítě;
4. *výběrem* rozumí sběr poštovních zásilek odevzdaných na přístupových místech;
5. *dodáváním* rozumí postup od třídění na dodací poště až po dodání poštovních zásilek jejich adresátům;
6. *poštovní zásilkou* rozumí zásilka s adresou v konečné podobě, ve které má být poskytovatelem všeobecných služeb dodána. Kromě listovních zásilek jsou to rovněž například knihy, katalogy, noviny, časopisy a poštovní balíky obsahující zboží s obchodní hodnotou či bez obchodní hodnoty;
7. *listovní zásilkou* rozumí sdělení v písemné formě na jakémkoli fyzickém nosiči, které má být dopraveno a dodáno na adresu uvedenou odesílatelem na zásilce samé nebo na jejím obalu. Knihy, katalogy, noviny a časopisy se nepovažují za listovní zásilky;
8. *adresnými reklamními zásilkami* rozumí sdělení tvořená výhradně reklamními, obchodními nebo propagačními materiály, obsahující zprávu s totožným obsahem, kromě
 - jména adresáta, adresy a identifikačního čísla, jakož i dalších proměnných neměnicích povahu zprávy, zasílaná značnému počtu adresátů, která mají být dopravena a dodána na adresu uvedenou odesílatelem na zásilce samé nebo na jejím obalu. Národní regulační orgány upřesní v jednotlivých členských státech pojem „značný počet adresátů“ a uveřejní odpovídající definici. Účty, faktury, finanční výpisy a jiná neidentická sdělení se nepovažují za adresné reklamní zásilky. Sdělení spojující adresnou reklamní zásilku s jinou zásilkou v jednom obalu se nepovažuje za adresnou reklamní zásilku. Adresné reklamní zásilky zahrnují přeshraniční i vnitrostátní adresné reklamní zásilky;
9. *doporučenou zásilkou* rozumí služba poskytující paušální záruku proti ztrátě, poškození nebo úbytku obsahu a dávající odesílateli, případně na jeho žádost, důkaz o podání poštovní zásilky nebo o jejím dodání adresátovi;
10. *cennou zásilkou* rozumí služba pojišťující poštovní zásilku pro případ ztráty, poškození nebo úbytku obsahu až do výše odesílatelem udané hodnoty;
11. *přeshraniční zásilkou* rozumí zásilka z jiného členského státu nebo do jiného členského státu nebo z třetí země nebo do třetí země;
12. *výměnou dokumentů* rozumí poskytnutí prostředků včetně použití prostor *ad hoc* a přepravy třetí osobou, umožňující dodání poštovních zásilek mezi uživateli, kteří si tuto službu předplatili, vlastními silami vzájemnou výměnou;
13. *poskytovatelem všeobecných služeb* rozumí veřejný nebo soukromý subjekt poskytující všeobecné poštovní služby nebo jejich část v členském státě, jehož totožnost byla sdělena Komisi v souladu s článkem 4;
14. *oprávněními* rozumí každé povolení ve formě „všeobecného oprávnění“ nebo „individuální licence“ podle níže uvedených definic, které stanoví práva a povinnosti specifické pro poštovní odvětví a dovolují podnikům poskytovat poštovní služby a případně vytvářet nebo provozovat poštovní sítě pro poskytování těchto služeb;
 - „všeobecným oprávněním“ se rozumí oprávnění, bez ohledu na to, zda je regulováno „hromadnou licencí“ nebo obecnými právními předpisy, a bez ohledu na to, zda tato regulace vyžaduje registrační nebo deklarační postupy, které neukládá danému podnikovi povinnosti obdržet výslovné rozhodnutí od národního regulačního orgánu před uplatněním práv z oprávnění plynoucích,

- „individuální licenci“ se rozumí oprávnění udělené národním regulačním orgánem, které dává podniku specifická práva nebo které podřizuje provoz tohoto podniku povinnostem podle potřeby doplňujícím všeobecné oprávnění, pokud podnik nemá právo uplatňovat daná práva, dokud neobdrží rozhodnutí národního regulačního orgánu;
15. *konečnými poplatky* rozumí odměna poskytovatelům všeobecných služeb za dodávání přeshraničních zásilek došlých z jiného členského státu nebo ze třetí země;
16. *odesílatelem* rozumí fyzická nebo právnická osoba, jež je původcem poštovní zásilky;
17. *uživitelem* rozumí jakákoli fyzická nebo právnická osoba mající prospěch z poskytování všeobecných služeb jako odesílatel nebo adresát;
18. *národním regulačním orgánem* rozumí orgán nebo orgány v každém členském státě, které členský stát pověří, mezi jiným, regulačními funkcemi spadajícími do oblasti působnosti této směrnice;
19. *základními požadavky* rozumí obecné neekonomické zřetele, které mohou členský stát přimět k zavedení podmínek pro poskytování poštovních služeb. Těmito důvody jsou listovní tajemství, bezpečnost sítě s ohledem na přepravu nebezpečných předmětů a v odůvodněných případech ochrana dat, ochrana životního prostředí a územní plánování.
- Ochrana dat může zahrnovat ochranu osobních údajů, utajení předávaných nebo uložených informací a ochranu soukromí.

KAPITOLA 2

Všeobecné služby

Článek 3

- Členské státy zajistí, aby uživatelé mohli využívat práva na všeobecnou službu zahrnující trvalé poskytování poštovní služby ve stanovené kvalitě ve všech místech na jejich území za dostupné ceny pro všechny uživatele.
- K tomuto účelu přijmou členské státy opatření, aby hustota styčných míst a přístupových míst vyhovovala potřebám uživatelů.
- Přijmou opatření, aby poskytovatelé všeobecných služeb zaručili každý pracovní den a nejméně pětkrát týdně, s výjimkou okolností nebo zeměpisných podmínek považovaných národním regulačním orgánem za mimořádné, přinejmenším

- jeden výběr,
- jedno dodání do domu každé fyzické nebo právnické osoby, nebo odchylně, za podmínek stanovených národním regulačním orgánem, jedno dodání do příslušných zařízení.

Jakákoli mimořádná okolnost nebo odchylka přijatá národním regulačním orgánem podle tohoto odstavce musí být sdělena Komisi a všem národním regulačním orgánům.

- Každý členský stát přijme nezbytná opatření, aby všeobecné služby obsahovaly přinejmenším
 - výběr, třídění, přepravu a dodání poštovních zásilek do 2 kg,
 - výběr, třídění, přepravu a dodání poštovních balíků do 10 kg,
 - služby doporučených a cenných zásilek.

5. Národní regulační orgány mohou zvýšit hmotnostní limit pro pokrytí všeobecnými službami u poštovních balíků až na hmotnost nepřesahující 20 kg a mohou stanovit zvláštní opatření pro dodávání těchto balíků do domu.

Bez ohledu na hmotnostní limit poštovních balíků stanovený v rámci všeobecných služeb daného členského státu zajistí členské státy dodávání poštovních balíků přijatých z jiných členských států o hmotnosti do 20 kg na vlastním území.

6. Minimální a maximální rozměry uvedených poštovních zásilek jsou shodné s rozměry stanovenými v úmluvě a v ujednání o poštovních balících přijatých Světovou poštovní unií.

7. Všeobecné služby podle tohoto článku zahrnují vnitrostátní i přeshraniční služby.

Článek 4

Jednotlivé členské státy zajistí zaručení poskytování všeobecných služeb a oznámí Komisi opatření přijatá ke splnění této povinnosti, a zejména totožnost svého poskytovatele nebo poskytovatelů všeobecných služeb. Každý členský stát stanoví v souladu s právem Společenství povinnosti a práva poskytovatele nebo poskytovatelů všeobecných služeb a zveřejní je.

Článek 5

- Každý členský stát přijme opatření, aby poskytování všeobecných služeb odpovídalo těmto požadavkům:
 - nabídka služeb zaručující splnění základních požadavků,

- nabídka stejných služeb uživatelům za srovnatelných podmínek,
- dostupnost služeb bez diskriminace v jakékoli podobě, zvláště bez diskriminace na základě politických, náboženských nebo ideologických důvodů,
- nemožnost přerušení nebo zastavení služeb, s výjimkou případů vyšší moci,
- rozvoj v závislosti na technickém, hospodářském a společenském prostředí a na potřebách uživatelů.

2. Odstavec 1 nevyklučuje opatření přijatá členskými státy v souladu s požadavky týkajícími se obecného zájmu uznanými Smlouvou, zvláště články 36 a 56 této smlouvy, mimo jiné o veřejné mravnosti, veřejné bezpečnosti včetně vyšetřování trestných činů a veřejného pořádku.

Článek 6

Členské státy přijmou opatření, aby uživatelé pravidelně dostávali od poskytovatele nebo poskytovatelů všeobecných služeb dostatečně podrobné a aktuální informace o určitých parametrech nabízených všeobecných služeb, zejména pokud jde o všeobecné podmínky přístupu k těmto službám, o cenu a o úroveň kvality. Tyto informace jsou vhodným způsobem zveřejňovány.

Členské státy uvědomí Komisi do 12 měsíců od vstupu této směrnice v platnost, jakým způsobem jsou poskytovány informace určené ke zveřejnění v souladu s prvním pododstavcem. Jakékoli další změny jsou Komisi sděleny co nejdříve.

KAPITOLA 3

Harmonizace služeb, které mohou být vyhrazeny

Článek 7

1. V míře nutné pro zajištění zachování všeobecných služeb jsou službami, které mohou být jednotlivými členskými státy vyhrazeny poskytovateli nebo poskytovatelům všeobecných služeb, výběr, třídění, přeprava a dodání vnitrostátních listovních zásilek, ať s urychleným dodáním či nikoli, jejichž cena je nižší než pětinásobek veřejné sazby za listovní zásilku prvního hmotnostního stupně nejrychlejší standardní kategorie, pokud taková kategorie existuje, váží-li méně než 350 g. V případě osvobození od poštovních sazeb u zásilek pro nevidomé a slabozraké osoby mohou být povoleny výjimky v omezeních hmotnosti a ceny.

2. V míře nutné pro zajištění zachování všeobecných služeb mohou být přeshraniční zásilky a adresné reklamní zásilky i

nadále vyhrazeny v rámci cenových a hmotnostních limitů stanovených v odstavci 1.

3. Jako další krok k dotvoření vnitřního trhu poštovních služeb rozhodnou Evropský parlament a Rada nejpozději do 1. ledna 2000, aniž jsou dotčeny pravomoci Komise, o další postupné a řízené liberalizaci poštovního trhu, zejména s ohledem na liberalizaci přeshraničních a adresných reklamních zásilek, a o dalším přezkoumání cenových a hmotnostních limitů, s účinkem od 1. ledna 2003, s ohledem na vývoj, zejména hospodářský, sociální a technologický, do uvedeného dne, a rovněž s ohledem na finanční rovnováhu poskytovatele nebo poskytovatelů všeobecných služeb s ohledem na další sledování cílů této směrnice.

Tato rozhodnutí se zakládají na návrhu Komise, který má být předložen k projednání do konce roku 1998 po přezkoumání odvětví. Na žádost Komise poskytnou členské státy veškeré informace nezbytné pro dokončení přezkoumání.

4. Výměnu dokumentů nelze vyhradit.

Článek 8

Článkem 7 není dotčeno právo členských států organizovat umístování poštovních schránek na veřejných komunikacích, vydávání poštovních známek a službu doporučených zásilek využívanou v soudním nebo správním řízení v souladu s vnitrostátními právními předpisy.

KAPITOLA 4

Podmínky pro poskytování nevyhrazených služeb a přístup do sítě

Článek 9

1. Pro nevyhrazené služby, které nejsou součástí všeobecných služeb podle článku 3, mohou členské státy zavést všeobecná oprávnění v rozsahu nezbytném pro zaručení souladu se základními požadavky.

2. Pro nevyhrazené služby, které jsou součástí všeobecných služeb podle článku 3, mohou členské státy zavést schvalovací postupy včetně individuálních licencí v rozsahu nezbytném pro zaručení souladu se základními požadavky a k zachování všeobecných služeb.

Udělení oprávnění může být

- pokud je to vhodné, podmíněno povinností poskytovat všeobecné služby,
- pokud je to nezbytné, obsahovat požadavky na kvalitu, dostupnost a výkon odpovídajících služeb,

— vázáno na povinnost neporušovat výlučná nebo zvláštní práva udělená poskytovateli nebo poskytovatelům všeobecných služeb pro vyhrazené poštovní služby podle čl. 7 odst. 1 a 2.

3. Postupy uvedené v odstavcích 1 a 2 musí být transparentní, nediskriminační, úměrné a založené na objektivních kritériích. Členské státy musí zajistit, aby důvody pro odmítnutí vydání oprávnění jako celku nebo části byly sděleny žadateli, a musí zavést opravné prostředky.

4. K zajištění zachování všeobecných služeb, pokud členský stát rozhodne, že povinnosti všeobecných služeb stanovené v této směrnici představují pro poskytovatele všeobecných služeb nerovné finanční břemeno, může zřídit vyrovnávací fond spravovaný pro tento účel orgánem nezávislým na osobě nebo osobách jej využívajících. V takovém případě stát může udělení oprávnění podmínit povinností přispívat na tento fond. Členský stát musí zajistit respektování zásady transparentnosti, nediskriminace a úměrnosti při zřizování vyrovnávacího fondu a při stanovení výše finančních příspěvků. Takto lze financovat pouze služby uvedené v článku 3.

5. Členské státy mohou zavést identifikační systém pro adresné reklamní zásilky, dovolující kontrolu těchto služeb tam, kde jsou liberalizovány.

Článek 10

1. Evropský parlament a Rada přijmou na návrh Komise a na základě čl. 57 odst. 2, článků 66 a 100a Smlouvy nezbytná opatření pro harmonizaci postupů podle článku 9, kterým se řídí obchodní poskytování nevyhrazených poštovních služeb veřejnosti.

2. Harmonizační opatření podle odstavce 1 se týkají zejména kritérií a postupů, které má provozovatel poštovních služeb dodržovat, způsobu zveřejňování těchto kritérií a postupů a opravných prostředků.

Článek 11

Evropský parlament a Rada přijmou na návrh Komise a na základě čl. 57 odst. 2, článků 66 a 100a Smlouvy harmonizační opatření

nezbytná pro zajištění přístupu uživatelů a poskytovatelů všeobecných služeb do veřejné poštovní sítě za transparentních a nediskriminačních podmínek.

KAPITOLA 5

Zásady tvorby sazeb a transparentnost účtů

Článek 12

Členské státy přijmou opatření k zajištění souladu sazeb pro každou ze služeb tvořících součást všeobecných služeb s těmito zásadami:

- ceny musí být přijatelné a musí být takové, aby k poskytovaným službám měli přístup všichni uživatelé,
- ceny musí být přiměřené nákladům; členské státy mohou rozhodnout o uplatňování jednotných sazeb na celém svém území,
- uplatňování jednotných sazeb nevyklučuje právo poskytovatele všeobecných služeb uzavírat se zákazníky individuální dohody o cenách,
- sazby musí být transparentní a nediskriminační.

Článek 13

1. K zajištění přeshraničního poskytování všeobecných služeb vyzvou členské státy své poskytovatele všeobecných služeb, aby jejich dohody o konečných poplatcích za přeshraniční zásilky uvnitř Společenství byly v souladu s těmito zásadami:

- konečné poplatky se stanoví ve vztahu k nákladům na zpracování a dodání příchozích přeshraničních zásilek,
- výše odměny souvisí s dosaženou kvalitou služby,
- konečné poplatky jsou transparentní a nediskriminační.

2. Uplatňování těchto zásad může zahrnovat přechodná opatření určená k předcházení neobvyklému narušení poštovních trhů nebo nepříznivých důsledků pro hospodářské subjekty za předpokladu existence dohody mezi provozovateli zemí původu a určení; tato opatření se omezují na minimum potřebné k dosažení těchto cílů.

Článek 14

1. Členské státy do dvou let od vstupu této směrnice v platnost přijmou opatření nezbytná k zajištění vedení účetnictví poskytovatelů všeobecných služeb v souladu s tímto článkem.

2. Poskytovatelé všeobecných služeb vedou ve svých vnitřních účetních systémech oddělené účty přinejmenším pro každou ze služeb vyhrazeného odvětví na jedné straně a pro nevyhrazené služby na straně druhé. Účty pro nevyhrazené služby by měly zřetelně odlišovat služby, které jsou a které nejsou součástí všeobecných služeb. Tyto vnitřní účetní systémy se zakládají na důsledně uplatňovaných a objektivně odůvodnitelných zásadách nákladového účetnictví.

3. Účetní systémy podle odstavce 2, aniž je dotčen odstavec 4, přiřazují náklady každé z vyhrazených a nevyhrazených služeb takto:

- a) náklady, které lze přímo přiřadit k jednotlivé službě, se takto přiřazují;
- b) společné náklady, tj. náklady, které nelze přímo přiřadit k jednotlivé službě, se přiřazují takto:
 - i) pokud lze, přiřazují se společné náklady na základě přímé analýzy původu nákladů samých;
 - ii) není-li přímá analýza možná, přiřazují se kategorie společných nákladů na základě nepřímé vazby na jinou kategorii nákladů nebo skupinu kategorií nákladů, které lze přímo přiřadit nebo přičíst; nepřímá vazba se zakládá na srovnatelných strukturách nákladů;
 - iii) nelze-li použít přímé ani nepřímé přiřazení nákladů, přiřazují se kategorie nákladů na základě všeobecného přiřazujícího činitele vypočítaného pomocí poměru všech nákladů přímo nebo nepřímo přiřazených nebo přičtených jednotlivým vyhrazeným službám na jedné straně a ostatních služeb na straně druhé.

4. Jiné systémy nákladového účetnictví lze použít, pouze pokud jsou slučitelné s odstavcem 2 a byly schváleny národním regulačním orgánem. Komise je o jejich použití předem uvědoměna.

5. Národní regulační orgány zajistí, aby soulad s jedním ze systémů nákladového účetnictví podle odstavců 3 nebo 4 ověřoval příslušný orgán nezávislý na poskytovateli všeobecných služeb. Členské státy zajistí pravidelné zveřejňování zprávy o souladu.

6. Národní regulační orgán uchovává dostupné dostatečně podrobné informace o systémech nákladového účetnictví

používaných poskytovatelem všeobecných služeb a na požádání předá tyto informace Komisi.

7. Na požádání se podrobné informace o těchto systémech jako důvěrné poskytnou národnímu regulačnímu orgánu a Komisi.

8. Pokud daný členský stát nevyhradí žádnou ze služeb, které lze vyhradit podle článku 7, a nezřídí vyrovnávací fond pro poskytování všeobecných služeb, jak to umožňuje čl. 9 odst. 4, a pokud se národní regulační orgán přesvědčí, že žádný ze stanovených poskytovatelů všeobecných služeb v tomto členském státě není příjemcem veřejné podpory, skryté nebo otevřené, může tento orgán rozhodnout, že neuplatní požadavky odstavců 2, 3, 4, 5, 6 a 7 tohoto článku. Národní regulační orgán uvědomí Komisi o všech takových rozhodnutích.

Článek 15

Finanční účty všech poskytovatelů všeobecných služeb jsou sestavovány, ověřovány nezávislým auditorem a zveřejňovány v souladu s příslušnými právními předpisy Společenství a vnitrostátními právními předpisy o obchodních podnicích.

KAPITOLA 6

Kvalita služeb

Článek 16

Členské státy zajistí stanovení a zveřejnění norem kvality služeb pro všeobecné služby, aby zaručily dobrou kvalitu poštovních služeb.

Normy kvality se zaměřují zvláště na přepravní dobu a na pravidelnost a spolehlivost služeb.

Tyto normy stanoví

- členské státy pro vnitrostátní styk,
- Evropský parlament a Rada pro přeshraniční služby v rámci Společenství (viz příloha). Budoucí přizpůsobení těchto norem technickému pokroku nebo vývoji trhu se provádí postupem podle článku 21.

Nezávislé sledování výkonu provádějí nejméně jednou za rok vnější orgány nezávislé na poskytovatelích všeobecných služeb za normalizovaných podmínek, které budou stanoveny postupem podle článku 21, a je předmětem zpráv uveřejňovaných nejméně jednou ročně.

Článek 17

Členské státy stanoví normy kvality pro vnitrostátní zásilky a zajistí jejich slučitelnost s normami stanovenými pro přeshraniční služby v rámci Společenství.

Členské státy sdělí své normy kvality pro vnitrostátní služby Komisi, která je zveřejní stejným způsobem jako normy pro přeshraniční služby uvnitř Společenství podle článku 18.

Národní regulační orgány zajistí provádění nezávislého sledování výkonu v souladu s čl. 16 čtvrtým pododstavcem, odůvodněnost výsledků a v případě potřeby přijetí nápravných opatření.

Článek 18

1. V souladu s článkem 16 se normy kvality pro přeshraniční služby uvnitř Společenství stanoví v příloze.

2. Pokud to vyžadují výjimečné okolnosti týkající se infrastruktury nebo zeměpisných podmínek, mohou národní regulační orgány stanovit výjimky z norem kvality uvedených v příloze. Stanoví-li národní regulační orgán takto výjimky, oznámí to bezodkladně Komisi. Komise předloží výboru vytvořenému podle článku 21 pro informaci výroční zprávu o oznámeních obdržených během předchozích 12 měsíců.

3. Komise zveřejní v *Úředním věstníku Evropských společenství* všechny úpravy norem kvality pro přeshraniční služby uvnitř Společenství a přijme opatření k zajištění pravidelného nezávislého sledování a zveřejňování úrovně výkonu, přičemž potvrdí dodržování těchto norem a dosažený pokrok. Národní regulační orgány zajistí, aby v případě potřeby byla přijata nápravná opatření.

Článek 19

Členské státy zajistí stanovení transparentních, jednoduchých a nenákladných postupů pro projednávání reklamací uživatelů pro případ ztráty, poškození, úbytku obsahu nebo nesouladu s normami kvality.

Členské státy přijmou opatření k zajištění, aby tyto postupy umožňovaly spravedlivé a rychlé řešení sporů s poskytnutím odškodnění nebo náhrady v oprávněných případech.

Aniž jsou dotčeny jiné opravné prostředky podle vnitrostátních právních předpisů a právních předpisů Společenství, zajistí členské státy, aby uživatelé jednající jednotlivě nebo pokud to dovozuje vnitrostátní právo, společně s organizacemi zastupujícími zájmy uživatelů nebo spotřebitelů mohli předložit příslušným vnitrostátním orgánům případy, kdy reklamace uživatelů na poskytovatele všeobecných služeb nebyly uspokojivě vyřešeny.

V souladu s článkem 16 členské státy zajistí, aby poskytovatelé všeobecných služeb zveřejnili společně s výroční zprávou o sledování jejich výkonu informace o počtu reklamací a způsobu jejich vyřízení.

KAPITOLA 7

Harmonizace technických norem

Článek 20

Harmonizace technických norem pokračuje s ohledem zejména na zájmy uživatelů.

Evropský výbor pro normalizaci je pověřen vypracováním technických norem pro poštovní odvětví podle zásad stanovených směrnicí Rady 83/189/EHS ze dne 28. března 1983 o postupu při poskytování informací v oblasti technických norem a předpisů ⁽¹⁾.

Při této činnosti se přihlíží k harmonizačním opatřením přijatým na mezinárodní úrovni, a zvláště v rámci Světové poštovní unie.

Platné normy se jednou ročně zveřejňují v *Úředním věstníku Evropských společenství*.

Členské státy zajistí, aby poskytovatelé všeobecných služeb odkazovali na normy zveřejněné v *Úředním věstníku*, pokud je to nutné v zájmu uživatelů, a zejména pokud podávají informace podle článku 6.

Výbor zřízený podle článku 21 je průběžně informován o jednáních Evropského výboru pro normalizaci a o pokroku jím dosaženém v této oblasti.

KAPITOLA 8

Výbor

Článek 21

Komisi je nápomocen výbor složený ze zástupců členských států, kterému předsedá zástupce Komise. Výbor přijme svůj jednací řád.

(1) Úř. věst. L 109, 26.4.1983, s. 8. Směrnice naposledy pozměněná rozhodnutím Komise 96/139/ES (Úř. věst. L 32, 10.2.1996, s. 31).

Zástupce Komise předloží výboru návrh opatření, která mají být přijata. Výbor zaujme stanovisko k návrhu ve lhůtě, kterou může předseda stanovit podle naléhavosti věci. Stanovisko se přijímá většinou stanovenou v čl. 148 odst. 2 Smlouvy pro přijímání rozhodnutí, která má Rada přijímat na návrh Komise. Hlasům zástupců členských států ve výboru je přidělena váha stanovená v uvedeném článku. Předseda nehlasuje.

Komise přijme zamýšlená opatření, jsou-li v souladu se stanoviskem výboru.

Pokud zamýšlená opatření nejsou v souladu se stanoviskem výboru nebo pokud výbor žádné stanovisko nezaujme, předloží Komise Radě neprodleně návrh opatření, která mají být přijata.

Rada se usnese kvalifikovanou většinou.

Pokud se Rada neusnese ve lhůtě tří měsíců ode dne, kdy jí byl návrh předán, přijme navrhaná opatření Komise.

KAPITOLA 9

Národní regulační orgán

Článek 22

Každý členský stát určí jeden nebo více národních regulačních orgánů pro poštovní odvětví, které jsou právně odděleny od provozovatelů poštovních služeb a působí nezávisle na nich.

Členské státy oznámí Komisi, které národní regulační orgány byly určeny pro vykonávání úkolů vyplývajících z této směrnice.

Zvláštním úkolem národních regulačních orgánů je zajišťovat soulad s povinnostmi plynoucími z této směrnice. Mohou být rovněž pověřeny zajišťováním souladu s pravidly hospodářské soutěže v poštovním odvětví.

KAPITOLA 10

Závěrečná ustanovení

Článek 23

Aniž je dotčen čl. 7 odst. 3, podá Komise tři roky od vstupu této směrnice v platnost a v každém případě nejpozději do 31. prosince 2000 Evropskému parlamentu a Radě zprávu o uplatňování této směrnice, včetně souvisejících informací o vývoji v odvětví, zejména z hospodářských, sociálních, pracovních a technologických hledisek, jakož i o kvalitě služby.

Zprávu v případě potřeby doplní návrhy Evropskému parlamentu a Radě.

Článek 24

Členské státy uvedou v účinnost právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí nejpozději do 12 měsíců ode dne vstupu této směrnice v platnost. Neprodleně o nich uvědomí Komisi.

Tato opatření přijatá členskými státy musí obsahovat odkaz na tuto směrnici nebo musí být takový odkaz učiněn při jejich úředním vyhlášení. Způsob odkazu stanoví členský stát.

Článek 25

Tato směrnice vstupuje v platnost dvacátým dnem po dni vyhlášení v *Úředním věstníku Evropských společenství*.

Článek 26

1. Tato směrnice nebrání žádnému členskému státu v zachování nebo zavedení opatření, která jsou liberálnější než opatření stanovená touto směrnicí. Tato opatření musí být slučitelná se Smlouvou.

2. Přestane-li být tato směrnice použitelná, lze opatření přijatá členskými státy k jejímu provedení zachovat, pokud jsou slučitelná se Smlouvou.

Článek 27

Ustanovení této směrnice, s výjimkou článku 26, se nepoužijí ode dne 31. prosince 2004, nebude-li rozhodnuto jinak v souladu s čl. 7 odst. 3.

Článek 28

Tato směrnice je určena členskými státy.

V Bruselu dne 15. prosince 1997.

Za Evropský parlament

předseda

J. M. GIL-ROBLES

Za Radu

předseda

J.-C. JUNCKER

PŘÍLOHA

Normy kvality pro přeshraniční zásilky uvnitř Společenství

Normy kvality pro přeshraniční zásilky uvnitř Společenství mají být stanoveny ve vztahu ke lhůtě pro přepravu měřené „od konce na konec“ (*) poštovních zásilek nejrychlejší standardní kategorie podle vzorce D + n, kde D představuje datum podání (**) a n počet pracovních dnů, které uplynou mezi tímto datem a datem dodání adresátovi.

Normy kvality pro přeshraniční zásilky uvnitř Společenství	
Lhůta	Cíl
D + 3	85 % zásilek
D + 5	97 % zásilek

Těchto norem musí být dosaženo nejen pro celý provoz uvnitř Společenství, ale i pro veškeré dvoustranné toky mezi dvěma členskými státy.

(*) Přeprava „od konce na konec“ se měří od přístupového místa do sítě až po dodání adresátovi.

(**) Datem podání, které se má použít, se rozumí den, kdy je zásilka podána, za předpokladu, že k podání dojde před posledním oznámeným časem sběru z příslušného přístupového místa do sítě. Dojde-li k podání po této lhůtě, rozumí se datem podání, které se má použít, den následující po sběru.