

Este documento es un instrumento de documentación y no compromete la responsabilidad de las instituciones

► **B** **DIRECTIVA 97/67/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**
de 15 de diciembre de 1997
relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la
Comunidad y la mejora de la calidad del servicio
(DO L 15 de 21.1.1998, p. 14)

Modificada por:

		Diario Oficial		
		nº	página	fecha
► M1	Directiva 2002/39/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 10 de junio de 2002	L 176	21	5.7.2002
► M2	Reglamento (CE) nº 1882/2003 del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de septiembre de 2003	L 284	1	31.10.2003
► M3	Directiva 2008/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de febrero de 2008	L 52	3	27.2.2008

Rectificada por:

- **C1** Rectificación, DO L 225 de 28.8.2015, p. 49 (2008/6/CE)



DIRECTIVA 97/67/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

de 15 de diciembre de 1997

relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea y, en particular, el apartado 2 de su artículo 57, y sus artículos 66 y 100 A,

Vista la propuesta de la Comisión ⁽¹⁾,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social ⁽²⁾,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones ⁽³⁾,

Vista la Resolución del Parlamento Europeo de 22 de enero de 1993, relativa al Libro verde sobre el desarrollo del mercado único de los servicios postales ⁽⁴⁾,

Vista la Resolución del Consejo de 7 de febrero de 1994 relativa al desarrollo de los servicios postales comunitarios ⁽⁵⁾,

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 189 B del Tratado ⁽⁶⁾, a la vista del texto conjunto aprobado el 7 de noviembre de 1997 por el Comité de conciliación,

- (1) Considerando que deberían adoptarse medidas que tengan por objeto el establecimiento del mercado interior de conformidad con el artículo 7 A del Tratado; que este mercado implica un espacio sin fronteras interiores en el que está garantizada la libre circulación de mercancías; personas, servicios y capitales;
- (2) Considerando que está demostrada la importancia del establecimiento del mercado interior en el sector postal para la cohesión económica y social de la Comunidad, ya que los servicios postales constituyen un instrumento esencial para la comunicación y el comercio;
- (3) Considerando que la Comisión presentó el 11 de junio de 1992 un Libro verde sobre el desarrollo del mercado único de los servicios postales y, el 2 de junio de 1993, una Comunicación sobre las líneas directrices para el desarrollo de los servicios postales comunitarios;
- (4) Considerando que la Comisión ha procedido a una amplia consulta pública sobre los aspectos de los servicios postales que revisten un interés comunitario y que las partes interesadas del sector postal han comunicado sus observaciones a la Comisión;

⁽¹⁾ DO C 322 de 2. 12. 1995, p. 22, y DO C 300 de 10. 10. 1996, p. 22.

⁽²⁾ DO C 174 de 17. 6. 1996, p. 41.

⁽³⁾ DO C 337 de 11. 11. 1996, p. 28.

⁽⁴⁾ DO C 42 de 15. 2. 1993, p. 240.

⁽⁵⁾ DO C 48 de 16. 2. 1994, p. 3.

⁽⁶⁾ Dictamen del Parlamento Europeo de 9 de mayo de 1996 (DO C 152 de 27. 5. 1996, p. 20), Posición común del Consejo de 29 de abril de 1997 (DO C 188 de 19. 6. 1997, p. 9) y Decisión del Parlamento Europeo de 16 de septiembre de 1997 (DO C 304 de 6. 10. 1997, p. 34), Decisión del Parlamento Europeo de 19 de noviembre de 1997 y Decisión del Consejo de 1 de diciembre de 1997.

▼B

- (5) Considerando que la dimensión actual del servicio postal universal y las condiciones de prestación del mismo varían mucho de un Estado miembro a otro; que, en particular, la calidad de funcionamiento del servicio prestado es muy desigual entre los Estados miembros;
- (6) Considerando que las conexiones postales transfronterizas no siempre responden a las expectativas de los usuarios y de los ciudadanos europeos y que la calidad de funcionamiento de los servicios postales transfronterizos comunitarios es hoy en día insatisfactoria;
- (7) Considerando que las disparidades observadas en el sector postal tienen una repercusión importante en los sectores de actividad con una especial dependencia de los servicios postales y frenan el progreso hacia la cohesión interna de la Comunidad, puesto que las regiones que no se benefician de servicios postales de calidad suficiente se encuentran desfavorecidas en lo que se refiere tanto a sus envíos de correspondencia como a la distribución de mercancías;
- (8) Considerando que son necesarias unas medidas orientadas a asegurar una liberalización progresiva y controlada del mercado y un justo equilibrio en su aplicación, con el fin de garantizar la libre prestación de servicios en el sector postal, respetando las obligaciones y los derechos de los proveedores del servicio universal, en toda la Comunidad;
- (9) Considerando que es necesaria, por lo tanto, una acción a escala comunitaria para lograr una mayor armonización de las condiciones que regulan el sector postal y que, por consiguiente, es necesario proceder a la elaboración de normas comunes;
- (10) Considerando que, de conformidad con el principio de subsidiariedad, debe establecerse un marco de principios generales a escala comunitaria, pero que la determinación de los procedimientos específicos debe corresponder a los Estados miembros, que podrán elegir el régimen que mejor se adapte a su situación particular;
- (11) Considerando que es indispensable garantizar en la Comunidad un servicio postal universal que corresponda a un conjunto mínimo de servicios de calidad especificada que deben prestarse en todos los Estados miembros a un precio asequible para el conjunto de los usuarios, cualquiera que sea su localización geográfica dentro de la Comunidad;
- (12) Considerando que el objetivo del servicio universal es proporcionar a todos los usuarios un fácil acceso a la red postal, ofreciendo en particular un número suficiente de puntos de acceso y condiciones satisfactorias de frecuencia de recogida y de distribución; que el servicio universal debe prestarse respetando la necesidad básica de garantizar un funcionamiento continuo y adaptarse a las necesidades de los usuarios, así como garantizarles un trato equitativo y no discriminatorio;
- (13) Considerando que el servicio universal debe cubrir tanto los servicios nacionales como los servicios transfronterizos;

▼B

- (14) Considerando que se debe informar a los usuarios del servicio universal de manera adecuada sobre la gama de los servicios propuestos, sus condiciones de suministro y de utilización, la calidad de los servicios prestados y las correspondientes tarifas;
- (15) Considerando que lo dispuesto en la presente Directiva sobre la prestación del servicio universal no afecta al derecho de los proveedores del servicio universal de negociar contratos con los clientes de forma individual;
- (16) Considerando que parece justificado el mantenimiento de un conjunto de aquellos servicios que pueden constituir un sector reservado, dentro del respeto a las normas del Tratado y sin perjuicio de la aplicación de sus normas sobre competencia, con el fin de permitir el funcionamiento del servicio universal en condiciones de equilibrio financiero; que el proceso de liberalización no deberá impedir la continuación de determinados servicios gratuitos introducidos por los Estados miembros para invidentes y personas de visión reducida;
- (17) Considerando que los envíos de correspondencia que pesan 350 gramos o más representan menos del 2 % del volumen de cartas y menos del 3 % de los ingresos de los operadores públicos; que los criterios de precio (cinco veces la tarifa básica) permitirán distinguir mejor el servicio reservado y el servicio de correo urgente que se liberalice;
- (18) Considerando que, en vista de que la diferencia esencial entre el correo urgente y los servicios postales universales estriba en el valor añadido (sea cual fuere su forma) que aportan los servicios de correo urgente y que percibe el cliente, el modo más eficaz de determinar el valor añadido percibido es considerar el precio adicional que los clientes están dispuestos a pagar, aunque sin perjuicio de la limitación de precios del sector reservado que debe respetarse;
- (19) Considerando que es razonable permitir que de forma provisional siga siendo posible la reserva del servicio de publicidad directa y de correo transfronterizo, dentro de los límites fijados de precios y pesos; que el Parlamento Europeo y el Consejo deberían adoptar, sobre la base de una propuesta de la Comisión presentada tras un estudio del sector, una decisión sobre la prosecución de la liberalización gradual y controlada del mercado postal, en especial con miras a la liberalización del servicio de publicidad directa y del correo transfronterizo, así como sobre una nueva revisión de los límites de precios y pesos, a más tardar para el 1 enero de 2000;
- (20) Considerando que los Estados miembros pueden tener un interés legítimo, por razones de orden público y de seguridad pública, en confiar a una o más entidades designadas por el Estado el emplazamiento de buzones para recoger envíos postales en la vía pública; que, por las mismas razones, corresponden a los Estados miembros la designación de la o las entidades que tienen derecho a emitir los sellos postales indicando el país de origen y de la o las entidades responsables de prestar el servicio de correo certificado utilizado para procedimientos judiciales o administrativos

▼B

de conformidad con sus respectivas legislaciones nacionales que asimismo podrán indicar la pertenencia a la Unión Europea incluyendo el símbolo de las doce estrellas;

- (21) Considerando que los servicios nuevos (servicios claramente distintos de los servicios tradicionales) y el intercambio de documentos no forman parte del servicio universal y que, por lo tanto, no se justifica que estén dentro del sector reservado a los proveedores del servicio universal; que lo que precede se aplica también a la autoprestación (prestación de los servicios postales por parte de una persona física o jurídica que se encuentra en el origen de los objetos de correspondencia, o prestación de los servicios de recogida y expedición de estos objetos por un tercero que actúa solamente en nombre de esa persona), la cual no entra en la categoría de los servicios;
- (22) Considerando que los Estados miembros deben tener la facultad de regular, dentro de su territorio, por procedimientos adecuados de autorización, la prestación de los servicios postales no incluidos en el sector reservado a los proveedores del servicio universal; que estos procedimientos deben ser transparentes, no discriminatorios, proporcionados y basados en criterios objetivos;
- (23) Considerando que los Estados miembros deben tener la facultad de condicionar la concesión de licencias a las obligaciones de servicio universal o al pago de contribuciones financieras a un fondo de compensación destinado a compensar al proveedor del servicio universal por la carga financiera injusta a que esté sometido por la prestación de este servicio; que los Estados miembros deben tener la facultad de incluir en las autorizaciones una obligación en el sentido de que las actividades autorizadas no infrinjan los derechos exclusivos o especiales otorgados a los proveedores del servicio universal para los servicios postales reservados; que es posible contemplar la introducción de un sistema de identificación de la publicidad directa por razones de control en los casos en que se produzca la liberalización de la misma;
- (24) Considerando que habrán de adoptarse las medidas necesarias para armonizar los procedimientos de autorización establecidos por los Estados miembros, para regular la oferta comercial al público de los servicios postales que no estén reservados;
- (25) Considerando que, en caso de que esto se revele necesario, habrá que adoptar medidas que garanticen la transparencia y la naturaleza no discriminatoria de las condiciones de acceso a la red postal pública en los Estados miembros;
- (26) Considerando que, con el fin de garantizar una gestión saneada del servicio universal y de evitar las distorsiones de la competencia, las tarifas aplicadas al servicio universal deben ser objetivas, transparentes y no discriminatorias y tener en cuenta los costes;
- (27) Considerando que la remuneración de la prestación del servicio transfronterizo intracomunitario, sin perjuicio del conjunto mínimo de obligaciones que se derivan de los instrumentos de la Unión postal universal (UPU), debería administrarse de forma que cubra los costes de distribución soportados por el proveedor del servicio universal en el país de destino; que esta retribución debería proporcionar un incentivo para mejorar o mantener la calidad del servicio transfronterizo, mediante el uso de unos objetivos de calidad del servicio, lo que justificaría unos sistemas adecuados para proporcionar una cobertura apropiada de los costes y están vinculados específicamente con la calidad de servicio alcanzada;
- (28) Considerando que es necesaria una separación contable entre los diferentes servicios reservados y los servicios no reservados con el fin de establecer la transparencia de los costes reales de los

▼B

diversos servicios y con el fin de evitar que las subvenciones cruzadas del sector reservado al sector no reservado puedan afectar desfavorablemente a las condiciones de competencia de este último;

- (29) Considerando que, con el fin de garantizar la aplicación de los principios expuestos en los tres considerandos anteriores, los proveedores del servicio universal deben instaurar en en plazo razonable sistemas de contabilidad de costes que puedan ser verificados de forma independiente, que posibiliten la imputación de costes a los servicios de la forma más precisa posible sobre la base de procedimientos transparentes; que tales requisitos pueden satisfacerse, pro ejemplo, mediante la aplicación del principio de reparto íntegro de los costes; que tales sistemas de contabilidad de costes pueden no resultar necesarios en circunstancias en que imperen condiciones reales de libre competencia;
- (30) Considerando que es importante tener en cuenta el interés de los usuarios, que tienen derecho a servicios de buena calidad; que deben, por consiguiente, realizarse esfuerzos para mejorar y realzar la calidad de los servicios prestados a escala comunitaria; que esta mejora de la calidad requiere el establecimiento de normas por los Estados miembros para los servicios que componen el servicio universal, normas que los proveedores del servicio universal deben alcanzar o sobrepasar;
- (31) Considerando que la calidad del servicio esperada por los usuarios constituye un aspecto esencial del servicio prestado; que las normas de evaluación de esta calidad del servicio y los niveles de calidad realmente alcanzados deben publicarse en interés de los usuarios; que es necesario disponer de normas armonizadas en cuanto a la calidad del servicio y de métodos de medida comunes con el fin de poder evaluar la convergencia de la calidad del servicio a escala comunitaria;
- (32) Considerando que corresponde a los Estados miembros el establecimiento a escala nacional de normas de calidad coherentes con las normas comunitarias de calidad; que las normas de calidad para los servicios transfronterizos intracomunitarios —que requieren la intervención combinada de al menos dos proveedores del servicio universal de dos Estados miembros distintos— deben establecerse a nivel comunitario;
- (33) Considerando que el respeto de estas normas debe verificarse con regularidad y de forma independiente, de manera armonizada; que los usuarios deben tener derecho a ser informados de los resultados de estas verificaciones y que los Estados miembros deben velar por que se tomen medidas correctoras en caso de que dichos resultados pongan de manifiesto el incumplimiento de las normas;
- (34) Considerando que la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores ⁽¹⁾, es aplicable a los operadores postales;
- (35) Considerando que la necesidad de mejora de la calidad del servicio requiere que la solución de los posibles litigios sea tratada de manera rápida y eficaz; que, además de los recursos a que da acceso el Derecho nacional o comunitario, debe preverse un

⁽¹⁾ DO L 95 de 21. 4. 1993, p. 29.

▼B

procedimiento de reclamación; que este procedimiento debe ser transparente, simple y poco costoso, y permitir la intervención de todas las partes interesadas;

- (36) Considerando que los progresos en la interconexión de las redes postales y los intereses de los usuarios exigen que se fomente la normalización técnica; que la normalización técnica es indispensable para promover la interoperabilidad de las redes nacionales y, por consiguiente, un servicio universal comunitario eficaz;
- (37) Considerando que las líneas directrices en materia de armonización europea prevén que se confíen estos trabajos especializados de normalización técnica al Comité europeo de normalización;
- (38) Considerando que debe crearse un comité que asista a la Comisión en la aplicación de la presente Directiva, en especial por lo que se refiere a las futuras tareas de desarrollo de las medidas relativas a la calidad del servicio transfronterizo comunitario y a la normalización técnica;
- (39) Considerando que es importante, tanto para el buen funcionamiento del servicio universal como para el funcionamiento de una competencia sin distorsiones en el sector no reservado, que exista una separación de las funciones de reglamentación, por una parte, y de explotación, por otra; que ningún operador postal debe ser al mismo tiempo juez y parte; que corresponde al Estado miembro la definición del estatuto de una o más autoridades nacionales de reglamentación, que pueden ser una autoridad pública o una entidad independiente designada a tal fin;
- (40) Considerando que los efectos de las condiciones armonizadas sobre el funcionamiento del mercado interior de los servicios postales deberán ser objeto de una evaluación; que, por tanto, la Comisión informará al Parlamento Europeo y al Consejo sobre la aplicación de la presente Directiva, incluyendo la correspondiente información acerca de la evolución del sector, en particular sobre los aspectos económicos, sociales, laborales y tecnológicos, así como sobre la calidad del servicio, tres años después de su entrada en vigor y, en cualquier caso, no más tarde del 31 de diciembre de 2000;
- (41) Considerando que la presente Directiva no afecta a la aplicación de las normas del Tratado y en particular de sus normas sobre competencia y libre prestación de servicios;
- (42) Considerando que nada se opone que los Estados miembros mantengan en vigor o introduzcan medidas para el sector postal más liberales que las establecidas en la presente Directiva, ni a que, en caso de que la presente Directiva dejase de producir efectos mantengan en vigor las medidas que hayan adoptado en aplicación de la misma, a condición de que en ambos casos dichas medidas sean compatibles con el Tratado;
- (43) Considerando que procede que la presente Directiva sea aplicable hasta el 31 de diciembre de 2004, salvo decisión contraria del Parlamento Europeo y del Consejo basada en una propuesta de la Comisión;
- (44) Considerando que las disposiciones de la presente Directiva no se aplicarán a las actividades que no se sitúen en el ámbito de aplicación de la legislación comunitaria, como las contempladas

▼B

en los títulos V y VI del Tratado de la Unión Europea, y en cualquier caso, a las actividades relacionadas con la seguridad pública, la defensa, la seguridad del Estado (incluido el bienestar económico del Estado cuando las actividades se refieran a cuestiones relacionadas con la seguridad del Estado) y las actividades del Estado en los ámbitos del Derecho penal;

- (45) Considerando que la presente Directiva no impide, en el caso de las empresas que no estén establecidas en la Comunidad, la adopción de medidas conformes tanto a la normativa comunitaria como a las obligaciones internacionales vigentes destinadas a asegurar que los nacionales de los Estados miembros disfruten de un trato similar en los países terceros; que las empresas comunitarias deberían beneficiarse en los países terceros de un trato y de un acceso efectivo que sea comparable al trato que se da y al acceso al mercado que se permite en el contexto comunitario a los nacionales de los países de que se trate,

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

CAPÍTULO 1

Objetivo y ámbito de aplicación**▼M3***Artículo 1*

La presente Directiva establece normas comunes relativas a:

- las condiciones aplicables a la prestación de servicios postales,
- la prestación de un servicio postal universal en el interior de la Comunidad,
- la financiación de los servicios universales en condiciones que garanticen su prestación continuada,
- los principios de tarificación y de transparencia contable para la prestación del servicio universal,
- la determinación de normas de calidad para la prestación del servicio universal y la instauración de un sistema que garantice el cumplimiento de esas normas,
- la armonización de las normas técnicas,
- la creación de autoridades nacionales de reglamentación independientes.

▼B*Artículo 2*

A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

▼M3

- 1) «servicios postales»: los servicios consistentes en la recogida, la clasificación, el transporte y la distribución de los envíos postales;
- 1 bis) «proveedor de servicios postales»: la empresa que presta uno o varios servicios postales;

▼B

- 2) ►**M3** «red postal» ◄: el conjunto de la organización y de los medios de todo orden que, empleados por el o los proveedores del servicio universal, permiten, en particular:

▼ B

- la recogida de los envíos postales amparados por una obligación de servicio universal en los puntos de acceso en todo el territorio,
- la expedición y el tratamiento de estos envíos desde el punto de acceso a la red postal hasta el centro de distribución,
- la distribución a las direcciones indicadas en los envíos;

▼ M3

- 3) «puntos de acceso»: las instalaciones físicas, incluidos en especial los buzones a disposición del público tanto en la vía pública como en los locales del proveedor o proveedores del servicio postal, donde los remitentes pueden depositar envíos postales en la red postal;
- 4) «recogida»: la operación consistente en retirar los envíos postales por un proveedor de servicio postal;

▼ B

- 5) «distribución»: el proceso que abarca desde la clasificación en el centro encargado de organizar la distribución hasta la entrega a los destinatarios de los envíos postales;

▼ M3

- 6) «envío postal»: el envío con destinatario presentado en la forma definitiva en que deba ser transportado por el proveedor del servicio postal. Aparte de los envíos de correspondencia, incluye, por ejemplo, los libros, catálogos, diarios de prensa y publicaciones periódicas y los paquetes postales que contengan mercancías con o sin valor comercial;

▼ B

- 7) «envío de correspondencia»: la comunicación materializada en forma escrita sobre un soporte físico de cualquier naturaleza, que se transportará y entregará en la dirección indicada por el remitente sobre el propio envío o sobre su envoltorio. Los libros, catálogos, diarios y publicaciones periódicas no tendrán la consideración de envíos de correspondencia;

▼ M3

▼ B

- 9) «envío certificado»: el servicio consistente en una garantía fija contra los riesgos de pérdida, robo o deterioro, y en la facilitación al remitente, en su caso a petición de éste, de una prueba del depósito del envío postal y/o de su entrega al destinatario;
- 10) «envío con valor declarado»: el servicio consistente en asegurar el envío postal por el valor declarado por el remitente, en caso de pérdida, robo o deterioro;
- 11) «correo transfronterizo»: correo con origen o destino en otro Estado miembro o un país tercero;

▼ M3

- 13) «proveedor de servicio universal»: el proveedor público o privado de servicios postales que presta un servicio postal universal o partes del mismo dentro de un Estado miembro, y cuya identidad ha sido notificada a la Comisión de conformidad con el artículo 4;
- 14) «autorización»: cualquier permiso que establezca derechos y obligaciones específicos para el sector postal y permita a las empresas prestar servicios postales y, cuando proceda, crear y/o explotar sus redes para la prestación de dichos servicios, en las formas de autorización general o licencia individual, que se definen a continuación:

▼M3

- «autorización general»: una autorización que no exija al proveedor de servicios postales de que se trate una decisión explícita de la autoridad nacional de reglamentación antes de ejercer los derechos derivados de la autorización, con independencia de que esté regulada por una licencia de categoría o por el Derecho general o que la normativa que la regule exija trámites de registro o declaración,
- «licencia individual»: una autorización que concede una autoridad nacional de reglamentación y que otorga a un proveedor de servicios postales derechos específicos, o que somete las operaciones de dicha empresa a unas obligaciones específicas que completen la autorización general si procede, cuando el proveedor de servicios postales no tenga derecho a ejercer los derechos de que se trate hasta que haya recibido la decisión de la autoridad nacional de reglamentación;

▼B

- 15) «gastos terminales»: la remuneración de los proveedores del servicio universal por la distribución del correo transfronterizo de llegada constituido por los envíos postales procedentes de otro Estado miembro o de un país tercero;
- 16) «remitente»: la persona física o jurídica de quien proceden los envíos postales;

▼M3

- 17) «usuario»: toda persona física o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal como remitente o como destinatario;

▼B

- 18) «autoridad nacional de reglamentación»: en cada Estado miembro, el organismo o los que el Estado miembro confía, entre otras, las funciones reglamentarias derivadas de la presente Directiva;

▼M3

- 19) «requisitos esenciales»: los motivos de interés general y de carácter no económico que puedan inducir a un Estado miembro a imponer condiciones relativas a la prestación de servicios postales. Estos motivos son la inviolabilidad de la correspondencia, la seguridad del funcionamiento de la red en materia de transporte de sustancias peligrosas, el respeto de las estipulaciones de los regímenes de empleo y seguridad social establecidas mediante ley, reglamento o decisión administrativa o convenio colectivo negociado entre los interlocutores sociales nacionales con arreglo al Derecho nacional y comunitario y, en los casos en que esté justificado, la protección de los datos, la protección del medio ambiente y la ordenación territorial. La protección de los datos podrá abarcar la protección de los datos personales, la confidencialidad de la información transmitida o almacenada y la protección de la intimidad;
- 20) «servicios prestados según tarifa por unidad»: servicios postales cuyo precio figure en las condiciones generales del proveedor o proveedores de servicio universal aplicables a los envíos postales individuales.

▼B

CAPÍTULO 2

Servicio universal

Artículo 3

1. Los Estados miembros garantizarán a los usuarios el derecho a un servicio universal que corresponda a una oferta de servicios postales de calidad determinada prestados de forma permanente en todos los puntos del territorio a precios asequibles a todos los usuarios.

2. Para ello, los Estados miembros velarán por que la densidad de los puntos de contacto y de los puntos de acceso tenga en cuenta las necesidades de los usuarios.

▼M3

3. Los Estados miembros adoptarán medidas para asegurar que el servicio universal quede garantizado al menos cinco días laborales por semana, excepto en circunstancias o condiciones geográficas excepcionales, y para que incluya, como mínimo:

- una recogida,
- una entrega al domicilio de cada persona física o jurídica o, como excepción, en condiciones que quedarán a juicio de la autoridad nacional de reglamentación, una entrega en instalaciones apropiadas.

▼B

Cualquier excepción o autorización de inaplicación reconocida por una autoridad nacional de reglamentación de conformidad con el presente apartado deberá comunicarse a la Comisión y a las autoridades nacionales de reglamentación.

4. Cada Estado miembro adoptará las medidas necesarias para que el servicio universal incluya por lo menos las siguientes prestaciones:

- la recogida, clasificación, transporte y distribución de los envíos postales de hasta 2 kg;
- la recogida, clasificación, transporte y distribución de los paquetes postales de hasta 10 kg;
- los servicios de envíos certificados y envíos con valor declarado.

▼M3

5. Las autoridades nacionales de reglamentación podrán aumentar el límite de peso de la cobertura del servicio universal para los paquetes postales hasta un peso que no supere los 20 kg y fijar regímenes especiales para la entrega a domicilio de tales paquetes postales.

Sin perjuicio del límite de peso de la cobertura del servicio universal para los paquetes postales establecido por un determinado Estado miembro, los Estados miembros garantizarán que los paquetes postales recibidos desde otros Estados miembros y que pesen hasta 20 kg se distribuyan en su territorio.

6. Las dimensiones mínimas y máximas de los envíos postales considerados serán las establecidas en las disposiciones pertinentes adoptadas por la Unión Postal Universal.

▼B

7. El servicio universal definido en el presente artículo incluye tanto los servicios nacionales como los transfronterizos.

▼ **M3***Artículo 4*

1. Los Estados miembros se asegurarán de que esté garantizada la prestación del servicio universal y notificarán a la Comisión las medidas que hayan tomado para cumplir con dicha obligación. El Comité mencionado en el artículo 21 será informado de las medidas adoptadas por los Estados miembros para garantizar la prestación del servicio universal.

2. Los Estados miembros podrán designar a una o varias empresas como proveedores de servicio universal de modo que quede cubierto la totalidad del territorio nacional. Los Estados miembros podrán designar a diferentes empresas para la prestación de diversos elementos del servicio universal y/o cubrir distintas partes del territorio nacional. Cuando así lo hagan, fijarán, con arreglo al Derecho comunitario, los derechos y obligaciones que se les asignen y los darán a conocer públicamente. En particular, los Estados miembros aprobarán medidas para garantizar que las condiciones de adjudicación del servicio universal se basen en los principios de transparencia, no discriminación y proporcionalidad, de modo que se garantice la continuidad de la prestación del servicio universal, teniendo en cuenta la importante función que desempeña en la cohesión social y territorial.

Los Estados miembros deberán notificar a la Comisión la identidad del proveedor o proveedores de servicio universal que designen. La designación de un proveedor de servicio universal deberá estar sujeta a revisión periódica y ser examinada atendiendo a las condiciones y principios que establece el presente artículo. Sin embargo, los Estados miembros deberán garantizar que la duración de la designación ofrezca tiempo suficiente para rentabilizar las inversiones.

▼ **B***Artículo 5*

1. Cada Estado miembro velará por que la prestación del servicio universal responda a los siguientes requisitos

- ofrezca un servicio que garantice el cumplimiento de los requisitos esenciales;
- ofrezca a los usuarios, en condiciones comparables, un servicio idéntico;
- se efectúe sin discriminación de ningún tipo, especialmente las derivadas de consideraciones políticas, religiosas o ideológicas;
- se efectúe sin interrupción ni suspensión salvo en casos de fuerza mayor;
- evolucione en consonancia con el entorno técnico, económico y social, así como con las necesidades de los usuarios.

▼ **M3**

2. Las disposiciones del apartado 1 no serán obstáculo para las medidas que los Estados miembros adopten en función de las exigencias que atañen al interés público reconocidas por el Tratado, en particular en los artículos 30 y 46, referidas, entre otras cosas, a la moralidad y la seguridad públicas, incluidas las investigaciones penales, y al orden público.

Artículo 6

Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para que los usuarios y los proveedores de servicios postales reciban regularmente información suficientemente precisa y actualizada del proveedor o proveedores de servicio universal sobre las características del servicio

▼ **M3**

universal ofrecido, en particular por lo que respecta a las condiciones generales de acceso a los servicios, los precios y el nivel de calidad. Esa información se publicará en la forma adecuada.

Los Estados miembros notificarán a la Comisión el modo en que debe ponerse a disposición la información que ha de hacerse pública según lo dispuesto en el párrafo primero.

▼ **B**

CAPÍTULO 3

▼ **M3****Financiación de los servicios universales***Artículo 7*

1. Los Estados miembros no podrán otorgar o mantener en vigor derechos especiales o exclusivos para el establecimiento y la prestación de servicios postales. Los Estados miembros podrán financiar la prestación del servicio universal conforme a uno o varios de los sistemas previstos en los apartados 2, 3 y 4, o a cualquier otro sistema que resulte compatible con el Tratado.

▼ **C1**

2. Los Estados miembros podrán garantizar la prestación de los servicios universales sacándolos a licitación con arreglo a las normas y reglamentaciones sobre contratación pública que sean de aplicación, incluidos el procedimiento de diálogo competitivo y el procedimiento negociado con convocatoria de licitación previa o sin ella, según lo establecido en la Directiva 2004/18/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de marzo de 2004, sobre coordinación de los procedimientos de adjudicación de contratos públicos de obras, de suministro y de servicios ⁽¹⁾.

▼ **M3**

3. Cuando un Estado miembro considere que las obligaciones de servicio universal que establece la presente Directiva comportan un coste neto, calculado teniendo en cuenta el anexo I y representan una carga financiera injusta para el proveedor o los proveedores de servicio universal, podrá crear:

- a) un mecanismo para compensar a la empresa o empresas afectadas con fondos públicos, o
- b) un mecanismo para repartir el coste neto de las obligaciones de servicio universal entre los proveedores de servicios, los usuarios o ambos.

4. Si el coste neto se reparte de conformidad con el apartado 3, letra b), los Estados miembros podrán constituir un fondo de compensación que podrá ser financiado mediante un canon aplicado a los proveedores del servicio, a los usuarios o a ambos, y que será gestionado a estos efectos por un órgano independiente del beneficiario o beneficiarios. Los Estados miembros podrán supeditar la concesión de autorización a los proveedores del servicio a que se refiere el artículo 9, apartado 2, a la obligación de hacer una aportación financiera al citado fondo o al cumplimiento de obligaciones de servicio universal. Las obligaciones de servicio universal del proveedor o proveedores de servicio universal enunciadas en el artículo 3 podrán financiarse de este modo.

5. Los Estados miembros velarán por la observancia de los principios de transparencia, no discriminación y proporcionalidad al establecer el fondo de compensación y fijar el nivel de las aportaciones financieras

⁽¹⁾ DO L 134 de 30.4.2004, p. 114.

▼ M3

a que se refieren los apartados 3 y 4. Las decisiones adoptadas de conformidad con los apartados 3 y 4 se basarán en criterios objetivos, verificables y de público conocimiento.

▼ B*Artículo 8*

Las disposiciones del artículo 7 se entienden sin perjuicio del derecho de los Estados miembros de organizar la instalación de buzones en la vía pública, la emisión de sellos de correos y el servicio de correo certificado utilizado en el marco de procedimientos judiciales o administrativos con arreglo a su Derecho interno.

CAPÍTULO 4

▼ M3**Condiciones aplicables a la prestación de servicios postales y al acceso a la red***Artículo 9*

1. Por lo que respecta a los servicios no incluidos en el servicio universal, los Estados miembros podrán conceder autorizaciones generales en la medida necesaria para garantizar el cumplimiento de los requisitos esenciales.

2. Por lo que respecta a los servicios incluidos en el servicio universal, los Estados miembros podrán recurrir a procedimientos de autorización, incluidas las licencias individuales, en la medida necesaria para garantizar el cumplimiento de los requisitos esenciales y la prestación del servicio universal.

La concesión de autorizaciones podrá:

- supeditarse a obligaciones de servicio universal,
- si procede y se justifica, acarrear la imposición de requisitos de calidad, disponibilidad y eficacia a los servicios pertinentes,
- supeditarse, en su caso, a la obligación de efectuar una aportación financiera a los mecanismos de reparto a que se refiere el artículo 7, si la prestación del servicio universal acarrea un coste neto y representa una carga injusta para el proveedor o los proveedores de servicio universal, designados conforme a lo dispuesto en el artículo 4,
- supeditarse, en su caso, a la obligación de efectuar una aportación financiera para sufragar los costes operativos de las autoridades nacionales de reglamentación a que se refiere el artículo 22,
- supeditarse, en su caso, a la obligación de respetar las condiciones de trabajo establecidas por la legislación nacional o imponer dicha obligación.

Las obligaciones y requisitos contemplados en el primer guión y en el artículo 3 solo podrán ser impuestos a los proveedores designados de servicio universal.

Salvo en el caso de las empresas que hayan sido designadas proveedores de servicio universal conforme a lo establecido en el artículo 4, las autorizaciones no podrán:

- limitarse en número,

▼M3

- imponer obligaciones de servicio universal y, al mismo tiempo, la obligación de efectuar aportaciones financieras a un mecanismo de reparto de costes, para los mismos elementos del servicio universal o partes del territorio nacional,
- duplicar condiciones que ya se apliquen a las empresas en virtud de otra legislación nacional no específica al sector,
- imponer condiciones técnicas u operativas distintas de las necesarias para el cumplimiento de lo establecido en la presente Directiva.

3. Los procedimientos, las obligaciones y los requisitos a que se refieren los apartados 1 y 2 deberán ser transparentes, accesibles, no discriminatorios, proporcionados, precisos y claros, se harán públicos de antemano y se basarán en criterios objetivos. Los Estados miembros velarán por que se comuniquen al solicitante las razones para denegar o retirar total o parcialmente una autorización, y establecerán un procedimiento de recurso.

▼B*Artículo 10***▼M3**

1. El Parlamento Europeo y el Consejo, a propuesta de la Comisión y con arreglo al artículo 47, apartado 2, y a los artículos 55 y 95 del Tratado, aprobarán las medidas necesarias para la armonización de los procedimientos a que se refiere el artículo 9 aplicables a la oferta comercial de servicios postales al público.

▼B

2. Las medidas de armonización citadas en el apartado 1 se refieren especialmente a los criterios que deberá observar y los procedimientos que deberá seguir el operador postal, a las modalidades de publicación de estos criterios y procedimientos y a los procedimientos de recurso.

▼M3*Artículo 11*

El Parlamento Europeo y el Consejo, a propuesta de la Comisión y con arreglo al artículo 47, apartado 2, y a los artículos 55 y 95 del Tratado, aprobarán las medidas de armonización necesarias para garantizar que los usuarios y el proveedor o proveedores de servicios postales tengan acceso a la red postal en condiciones de transparencia y no discriminación.

Artículo 11 bis

Siempre que ello resulte necesario para proteger el interés de los usuarios o favorecer una competencia real, y a la luz de las condiciones nacionales y de la legislación nacional, los Estados miembros garantizarán la existencia de condiciones de acceso transparentes y no discriminatorias a los elementos de la infraestructura postal o los servicios postales ofrecidos en el ámbito del servicio universal, como son el sistema de código postal, la base de datos de direcciones, los apartados de correos, los buzones de distribución, la información sobre cambios de dirección, el servicio de reexpedición o el servicio de devolución al remitente. Esta disposición no obsta para que los Estados miembros puedan adoptar medidas dirigidas a garantizar el acceso a la red postal pública en condiciones de transparencia, proporcionalidad y no discriminación.

▼B

CAPÍTULO 5

Principios de tarificación y transparencia contable**▼M3***Artículo 12*

Los Estados miembros velarán por que las tarifas de cada uno de los servicios que forman parte del servicio universal se establezcan en observancia de los siguientes principios:

- los precios serán asequibles y deberán permitir el acceso a los servicios prestados a todos los usuarios independientemente de la situación geográfica y teniendo en cuenta las condiciones nacionales específicas. Los Estados miembros podrán mantener o introducir la prestación de servicios postales gratuitos para el uso de las personas invidentes o de visión reducida,
- los precios se fijarán teniendo en cuenta los costes y de modo que ofrezcan incentivos para la prestación eficiente del servicio universal. Siempre que resulte necesario por razones de interés público, los Estados miembros podrán disponer que se aplique una tarifa única en todo el territorio nacional y/o a los servicios transfronterizos prestados según tarifa por unidad u otro tipo de envío postal,
- la tarifa única se aplicará sin perjuicio del derecho del proveedor o proveedores de servicio universal a concluir acuerdos individuales con los usuarios respecto a los precios,
- las tarifas serán transparentes y no discriminatorias,
- cuando los proveedores de servicio universal apliquen tarifas especiales, por ejemplo a los servicios a las empresas, a los remitentes de envíos masivos o a los preparadores del correo de varios usuarios, deberán respetar los principios de transparencia y no discriminación por lo que se refiere a las tarifas y las condiciones asociadas. Las tarifas, junto con las condiciones asociadas a las mismas, se aplicarán igualmente entre las distintas terceras partes interesadas y entre estas y los proveedores de servicio universal que suministren servicios equivalentes. Tales tarifas también se pondrán a los usuarios, en especial a los particulares y pequeñas y medianas empresas, que efectúen envíos en condiciones similares.

▼B*Artículo 13*

1. A fin de garantizar la prestación transfronteriza del servicio universal, los Estados miembros instarán a sus proveedores de servicio universal a que en sus acuerdos sobre los gastos terminales por el correo transfronterizo intracomunitario se respeten los siguientes principios:

- los gastos terminales deberán fijarse en proporción a los costes de tratamiento y distribución del correo transfronterizo de llegada;
- los niveles de remuneración deberán estar vinculados a la calidad del servicio prestado;
- los gastos terminales deberán ser transparentes y no discriminatorios.

2. La aplicación de estos principios podrá ir acompañada de disposiciones transitorias destinadas a evitar perturbaciones innecesarias en

▼B

los mercados o repercusiones desfavorables para los operadores económicos, siempre que haya acuerdo entre el operador de origen y el de destino; no obstante, dichas disposiciones deberán limitarse al mínimo indispensable para alcanzar dichos objetivos.

*Artículo 14***▼M3**

1. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para garantizar que la contabilidad de los proveedores de servicio universal se efectúe conforme a lo dispuesto en el presente artículo.

2. El proveedor o proveedores de servicio universal llevarán en sus sistemas de contabilidad interna cuentas separadas de modo que se diferencie claramente entre cada uno los servicios y productos que forman parte del servicio universal y los demás servicios y productos que no forman parte del mismo. Esta contabilidad separada será de utilidad cuando los Estados miembros calculen el coste neto del servicio universal. Dichos sistemas de contabilidad interna se basarán en principios contables coherentemente aplicados y objetivamente justificables.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4, los sistemas contables a que se refiere el apartado 2 imputarán los costes de la siguiente manera:

- a) los costes que puedan ser imputados directamente a un servicio o producto concreto se imputarán a dicho servicio o producto;
- b) los costes comunes, es decir, los que no puedan imputarse directamente a un servicio o producto en concreto, se imputarán como sigue:
 - i) siempre que sea posible, los costes comunes se imputarán sobre la base de un análisis directo de su origen,
 - ii) cuando no sea posible efectuar un análisis directo, las categorías de costes comunes se imputarán sobre la base de un vínculo indirecto con otra categoría o grupo de categorías de costes para los que sea posible efectuar una asignación o imputación directa; el vínculo indirecto se basará en estructuras de costes comparables,
 - iii) cuando no puedan hallarse medidas directas ni indirectas para la imputación de los costes, la categoría de costes se imputará sobre la base de un factor de imputación general, calculado utilizando la relación entre todos los gastos asignados o imputados directa o indirectamente, por una parte, a cada uno de los servicios universales y, por otra, a los demás servicios,
 - iv) los costes comunes, que son necesarios para prestar tanto servicios universales como no universales, se imputarán de manera apropiada; deberán aplicarse los mismos parámetros de costes a los servicios universales y a los servicios no universales.

▼B

4. Podrán aplicarse otros sistemas de contabilidad siempre que sean compatibles con lo dispuesto en el apartado 2 y que hayan sido aprobados por la autoridad nacional de reglamentación. Deberá informarse a la Comisión antes de su aplicación.

5. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que una entidad competente, independiente del proveedor del servicio universal, compruebe el cumplimiento de uno de los sistemas de contabilidad de costes descritos en los apartados 3 o 4. Los Estados miembros velarán por que se publique periódicamente una declaración sobre dicho cumplimiento.

▼B

6. La autoridad nacional de reglamentación facilitará información, con el nivel de detalle pertinente, sobre los sistemas de contabilidad de costes que apliquen los proveedores del servicio universal, y la remitirá a la Comisión, a solicitud de ésta.

7. Previa solicitud, la información contable detallada que proporcionen estos sistemas se pondrá a disposición de la autoridad nacional de reglamentación y de la Comisión, con carácter confidencial.

▼M3

8. Cuando un determinado Estado miembro no haya empleado un mecanismo para la financiación de la prestación de servicio universal, conforme a lo autorizado en el artículo 7, y la autoridad nacional de reglamentación considere que ninguno de los proveedores del servicio universal designados en ese Estado miembro recibe ayuda pública, encubierta o de otro modo, y que existe plena competencia en el mercado, dicha autoridad podrá disponer que no se aplique lo exigido en el presente artículo.

9. No obstante, las disposiciones del presente artículo se podrán aplicar al proveedor de servicio universal designado antes de la fecha definitiva de la apertura plena del mercado, siempre que no se hayan realizado adjudicaciones a otro proveedor o proveedores del servicio universal. La autoridad nacional de reglamentación informará a la Comisión antes de adoptar cualquier decisión de esta naturaleza.

10. Los Estados miembros pueden exigir a los proveedores de servicios postales que están obligados a cotizar a un fondo de compensación que establezcan una separación de cuentas adecuada para garantizar el funcionamiento del fondo.

▼B*Artículo 15*

Las cuentas financieras de todos los proveedores del servicio universal se formularán, se someterán a auditoría por parte de un auditor independiente y se publicarán con arreglo a la legislación correspondiente comunitaria y nacional aplicable a las empresas comerciales.

CAPÍTULO 6**Calidad de los servicios***Artículo 16*

Los Estados miembros velarán por que se fijen y publiquen normas de calidad del servicio en relación con el servicio universal, con el objetivo de garantizar un servicio universal de buena calidad.

Las normas de calidad se referirán en particular a los plazos de expedición, la regularidad y la fiabilidad de los servicios.

Estas normas serán fijadas por:

— los Estados miembros, para los servicios nacionales;

▼M3

— el Parlamento Europeo y el Consejo, para los servicios transfronterizos intracomunitarios (véase el anexo II). La adaptación futura de las normas al progreso técnico o a la evolución del mercado se realizará según el procedimiento de reglamentación con control previsto en el artículo 21, apartado 2.

El control de calidad del funcionamiento será efectuado, como mínimo, una vez al año y de manera independiente, por entidades externas sin vínculo alguno con los proveedores del servicio universal, en condiciones normalizadas que se deberán fijar según el procedimiento de

▼ M3

reglamentación con control previsto en el artículo 21, apartado 2. Los resultados figurarán en informes publicados por lo menos una vez al año.

▼ B*Artículo 17*

Los Estados miembros establecerán normas de calidad para el correo nacional y se asegurarán de que son compatibles con las establecidas para los servicios transfronterizos intracomunitarios.

Los Estados miembros notificarán sus normas de calidad para los servicios nacionales a la Comisión, que las publicará de la misma manera que las normas para los servicios transfronterizos intracomunitarios contempladas en el artículo 18.

Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que se realice un control independiente de calidad del funcionamiento con arreglo al cuarto párrafo del artículo 16, que se justifiquen los resultados y que se tomen medidas correctoras cuando sea necesario.

Artículo 18▼ M3

1. De conformidad con el artículo 16, en el anexo II se establecen las normas de calidad de los servicios transfronterizos intracomunitarios.

2. Las autoridades nacionales de reglamentación, cuando lo justifiquen situaciones excepcionales por motivos de infraestructura o geografía, podrán establecer excepciones a las normas de calidad contempladas en el anexo II. Cuando las autoridades nacionales de reglamentación establezcan excepciones de esta forma, las comunicarán inmediatamente a la Comisión. Esta presentará un informe anual sobre las notificaciones que haya recibido durante los 12 meses anteriores al Comité mencionado en el artículo 21, para su información.

▼ B

3. La Comisión publicará en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas* cualquier adaptación de las normas de calidad de los servicios intracomunitarios transfronterizos y adoptará medidas para garantizar el control periódico e independiente y la publicación de los niveles de calidad del funcionamiento, certificando el cumplimiento de las normas y los avances realizados. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que se tomen medidas correctoras cuando sean necesarias.

▼ M3*Artículo 19*

1. Los Estados miembros velarán por que todos los proveedores de servicios postales ofrezcan procedimientos transparentes, simples y poco costosos para tramitar las reclamaciones de los usuarios de servicios postales, en particular en caso de pérdida, robo, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio (incluidos procedimientos para deslindar responsabilidades en los casos en que intervenga más de un operador), sin perjuicio de las disposiciones nacionales e internacionales pertinentes en materia de indemnización.

Los Estados miembros adoptarán medidas para conseguir que los procedimientos a que se refiere el párrafo primero permitan resolver los litigios de manera equitativa y en un plazo razonable, previendo la existencia, cuando ello se justifique, de un sistema de reembolso y/o indemnización.

▼M3

Los Estados miembros promoverán también el desarrollo de sistemas extrajudiciales para la resolución de litigios entre los proveedores de servicios postales y los usuarios.

2. Sin perjuicio de otras posibilidades de recurso o de reparación previstas en el Derecho nacional y comunitario, los Estados miembros velarán por que los usuarios, actuando de forma individual o, cuando así lo permita el Derecho nacional, conjuntamente con las organizaciones que representen los intereses de los usuarios y/o de los consumidores, puedan someter a la autoridad nacional competente los casos en que las reclamaciones de los usuarios ante las empresas que presten servicios postales dentro del ámbito del servicio universal no hayan sido resueltas de forma satisfactoria. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 16, los Estados miembros velarán por que los proveedores del servicio universal y, en su caso, las empresas que presten servicios dentro del ámbito del servicio universal, publiquen, junto con el informe anual sobre el control de su actividad, información que indique el número de reclamaciones y la forma en que fueron tramitadas.

▼B**CAPÍTULO 7****Armonización de las normas técnicas***Artículo 20*

La armonización de las normas técnicas deberá proseguirse teniendo en cuenta, en particular, los intereses de los usuarios.

Se confiará el establecimiento de las normas técnicas aplicables al sector postal al Comité europeo de normalización con arreglo a mandatos, de conformidad con los principios que recoge la Directiva 83/189/CEE del Consejo, de 28 de marzo de 1983, por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y las reglamentaciones técnicas ⁽¹⁾.

Este trabajo se llevará a cabo teniendo en cuenta las medidas de armonización adoptadas a escala internacional y, en particular, las decididas en la Unión postal universal.

Las normas aplicables se publicarán en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas* una vez al año.

Los Estados miembros velarán por que los proveedores del servicio universal hagan referencia a las normas publicadas en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas* cuando esto resulte necesario para los intereses de los usuarios y, en particular, cuando suministren la información contemplada en el artículo 6.

Se mantendrá al Comité mencionado en el artículo 21 informado de los debates en el Comité Europeo de normalización y de los avances del mismo en este sector.

CAPÍTULO 8**Comité****▼M3***Artículo 21*

1. La Comisión estará asistida por un Comité.

⁽¹⁾ DO L 109 de 26. 4. 1983, p. 8. Directiva cuya última modificación la constituye la Decisión 96/139/CE de la Comisión (DO L 32 de 10. 2. 1996, p. 31).

▼ **M3**

2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, serán de aplicación el artículo 5 *bis*, apartados 1 a 4, y el artículo 7 de la Decisión 1999/468/CE, observando lo dispuesto en su artículo 8.

▼ **B**

CAPÍTULO 9

Autoridad nacional de reglamentación▼ **M3***Artículo 22*

1. Cada Estado miembro designará una o más autoridades nacionales de reglamentación para el sector postal, jurídicamente distintas y funcionalmente independientes de los operadores postales. Los Estados miembros que mantengan la propiedad o el control de proveedores de servicios postales velarán por que exista una separación estructural efectiva entre la función reguladora y las actividades conexas a la propiedad o al control.

Los Estados miembros notificarán a la Comisión las autoridades nacionales de reglamentación que hayan designado para realizar las tareas derivadas de la presente Directiva. Los Estados miembros harán públicas las funciones que competan a las autoridades nacionales de reglamentación por medios de fácil acceso, en particular cuando tales funciones se asignen a más de un órgano. Los Estados miembros velarán por que, siempre que proceda, las citadas autoridades y las autoridades nacionales responsables de aplicar las normas en materia de competencia y de protección de los consumidores se consulten y cooperen en los asuntos de interés común.

2. Las autoridades nacionales de reglamentación tendrán como misión, en especial, garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la presente Directiva, en particular estableciendo procedimientos de supervisión y de regulación dirigidos a garantizar la prestación del servicio universal. Asimismo podrán tener como misión garantizar el cumplimiento de la normativa en materia de competencia en el sector postal.

Las autoridades nacionales de reglamentación colaborarán estrechamente en el desempeño de sus funciones y se prestarán ayuda recíproca a efectos de facilitar la aplicación de la presente Directiva en el marco de los organismos existentes pertinentes.

3. Los Estados miembros velarán por que existan a nivel nacional mecanismos eficaces a través de los cuales cualquier usuario o proveedor de servicios postales afectado por una decisión de una autoridad nacional de reglamentación pueda recurrir ante un organismo independiente de las partes implicadas. Hasta que se resuelva dicho recurso, la decisión de las autoridades nacionales de reglamentación seguirá siendo válida, a no ser que el órgano de recurso decida lo contrario.

CAPÍTULO 9 *bis***Aportación de información***Artículo 22 bis*

1. Los Estados miembros velarán por que los proveedores de servicios postales faciliten, en particular a las autoridades nacionales de reglamentación, toda la información necesaria, incluida información financiera e información sobre la prestación del servicio universal, concretamente a los siguientes efectos:

▼M3

- a) con el fin de que las autoridades nacionales de reglamentación se cercioren de la observancia de lo dispuesto en la presente Directiva, o de las decisiones adoptadas al amparo de esta;

- b) con fines estadísticos claramente definidos.

2. Cuando se les solicite, los proveedores de servicios postales facilitarán dicha información con diligencia y, en caso necesario, de forma confidencial, respetando los plazos y el grado de detalle exigidos por la autoridad nacional de reglamentación. La información solicitada por la autoridad nacional de reglamentación deberá ser proporcional a las necesidades del cumplimiento de su misión. La autoridad nacional de reglamentación deberá motivar su petición de información.

3. Los Estados miembros se asegurarán de que las autoridades nacionales de reglamentación faciliten a la Comisión, cuando esta lo solicite, la información adecuada y pertinente para que pueda llevar a cabo las funciones que le corresponden en virtud de la presente Directiva.

4. Si una autoridad nacional de reglamentación considera confidencial la información, con arreglo a las normas comunitarias e internas en materia de protección de la confidencialidad empresarial, la Comisión y las autoridades nacionales de reglamentación afectadas protegerán la confidencialidad de dicha información.

▼B

CAPÍTULO 10

Disposiciones finales**▼M3***Artículo 23*

Cada cuatro años, y por vez primera a más tardar el 31 de diciembre de 2013, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación de la presente Directiva, que incluirá la información pertinente sobre la evolución del sector, en especial en lo concerniente a las tendencias económicas, sociales y laborales y a los aspectos tecnológicos, y sobre la calidad del servicio. El informe irá acompañado, en su caso, de propuestas al Parlamento Europeo y al Consejo.

Artículo 23 bis

La Comisión prestará ayuda a los Estados miembros en la aplicación de la presente Directiva, entre otras cosas en relación con el cálculo del coste neto del servicio universal.

▼B*Artículo 28*

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.

▼ M3

ANEXO I

Orientaciones para el cálculo del coste neto, si existiere, de la prestación del servicio universal*Parte A: Definición de las obligaciones de servicio universal*

Las obligaciones de servicio universal son las obligaciones, mencionadas en el artículo 3, que un Estado miembro impone a un proveedor de servicios postales en relación con la prestación de un servicio postal en la totalidad de una zona geográfica concreta, entre las que pueden figurar, cuando resulte necesario, la prestación de dicho servicio a precios uniformes en dicha zona geográfica o la prestación de ciertos servicios gratuitos, destinados a los invidentes y a las personas con visión reducida.

Estas obligaciones pueden incluir, entre otras, las siguientes:

- un número de días de entrega superior al previsto en la presente Directiva,
- la accesibilidad de los puntos de acceso para satisfacer las obligaciones del servicio universal,
- tarifas asequibles del servicio universal,
- precios uniformes para el servicio universal,
- la prestación de ciertos servicios gratuitos, destinados a los invidentes y a las personas con visión reducida.

Parte B: Cálculo del coste neto

Las autoridades nacionales de reglamentación examinarán todos los medios disponibles para garantizar los incentivos adecuados a los proveedores de servicios postales (designados o no) que cumplan las obligaciones de servicio universal de manera eficiente.

El coste neto de la obligación de servicio universal es cualquier coste relacionado con la prestación del servicio universal y necesario para su funcionamiento. El coste neto de las obligaciones de servicio universal ha de calcularse como la diferencia entre el coste neto que para un proveedor de servicio universal designado tiene el operar con obligaciones de servicio universal y el correspondiente al mismo proveedor de servicios postales cuando opera sin las obligaciones del servicio universal.

En ese cálculo se tendrá en cuenta cualquier otro elemento que resulte pertinente, como las ventajas inmateriales y de mercado de que pueda gozar una empresa designada para la prestación del servicio universal, el derecho a obtener un beneficio razonable y los incentivos dirigidos a obtener la eficiencia de costes.

Se ha de prestar la debida atención a la evaluación correcta de los costes que cualquier proveedor designado de servicio universal habría decidido evitar si no se le hubiera impuesto la obligación del servicio universal. El cálculo del coste neto debe valorar los beneficios, incluidos los beneficios inmateriales, que hayan revertido al operador de servicio universal.

El cálculo deberá basarse en los costes imputables a:

- i) los elementos de los servicios identificados que solo pueden prestarse con pérdidas o en condiciones de costes no conformes a las prácticas comerciales normales. Esta categoría puede incluir elementos de los servicios definidos en la parte A,
- ii) los usuarios o grupos de usuarios específicos que, teniendo en cuenta el coste de la prestación del servicio especificado, los ingresos generados y todos los precios uniformes que imponga el Estado miembro, solo pueden atenderse con pérdidas o en condiciones de costes no conformes a las prácticas comerciales normales.

Esta categoría incluye a los usuarios o grupos de usuarios que no serían atendidos por un operador comercial al que no se hubiera impuesto la obligación de prestar un servicio universal.

El cálculo del coste neto de los aspectos específicos de las obligaciones de servicio universal deberá realizarse por separado y de manera que se evite el cómputo doble de los beneficios y los costes directos o indirectos. El coste neto global de las obligaciones de servicio universal para un proveedor de servicio universal designado ha de calcularse como la suma de los costes netos derivados

▼ M3

de cada componente específico de las obligaciones del servicio universal, teniendo en cuenta cualquier beneficio inmaterial. Incumbirá a la autoridad nacional de reglamentación la responsabilidad de verificar el coste neto. El proveedor o proveedores de servicio universal cooperará o cooperarán con la autoridad nacional de reglamentación para que esta pueda verificar el coste neto.

Parte C: Recuperación de los costes netos de las obligaciones de servicio universal

La recuperación o financiación de los costes netos derivados de las obligaciones de servicio universal puede exigir la necesidad de compensar a los proveedores designados de servicio universal por los servicios que prestan en condiciones no comerciales. Dado que tal compensación supone transferencias de carácter financiero, los Estados miembros han de velar por que dichas transferencias se efectúen de manera objetiva, transparente, no discriminatoria y proporcionada. Lo anterior significa que, en la medida de lo posible, las transferencias habrán de producir la menor distorsión de la competencia y de la demanda de los usuarios.

Un mecanismo de reparto de los costes basado en un fondo, mencionado en el artículo 7, apartado 4, debería utilizar un sistema transparente y neutro de recaudación de contribuciones, que evite una doble imposición de contribuciones sobre operaciones soportadas y repercutidas por las empresas.

Incumbirá al órgano independiente que administre el fondo la responsabilidad de la recaudación de las contribuciones de las empresas a las que se exija la participación en el coste neto de las obligaciones de servicio universal en el Estado miembro de que se trate, así como la supervisión de la transferencia de las sumas debidas a las empresas con derecho a obtener pagos procedentes del fondo.



► **M3** *ANEXO II* ◀

Normas de calidad para el correo transfronterizo intracomunitario

Las normas de calidad para el correo transfronterizo intracomunitario se establecerán en relación con el plazo medio de expedición de los envíos de la categoría normalizada más rápida, medido de extremo a extremo (*), según la fórmula $D + n$, en la que D representa la fecha de depósito (**) y n el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.

Normas de calidad para el correo transfronterizo intracomunitario	
Plazo	Normas
$D + 3$	85 % de los envíos
$D + 5$	97 % de los envíos

Las normas deben aplicarse no sólo respecto al conjunto de los flujos del tráfico intracomunitario, sino respecto a cada uno de los flujos bilaterales entre dos Estados miembros.

(*) El plazo de expedición de extremo a extremo es el transcurrido desde el punto de acceso a la red hasta el punto de entrega al destinatario.

(**) La fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del mismo día en que se deposite el envío, siempre que el depósito se realice antes de la última hora de recogida señalada para el punto de acceso a la red de que se trate. Cuando el depósito se realice después de esa hora límite, la fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del siguiente día de recogida.