

**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 comunita-
rios ⁽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 comu-
nicación y el comercio;

⁽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 De-
cisión 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.

(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 comu-
nitario y que las partes interesadas del sector postal
han comunicado sus observaciones a la Comisión;

(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 trans-
fronterizas 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 depen-
dencia 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 desfa-
vorecidas en lo que se refiere tanto a sus envíos de
correspondencia como a la distribución de mercan-
cías;

(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 presta-
ción 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;
- (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 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 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 un 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 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 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

Artículo 1

La presente Directiva establece normas comunes relativas a:

- la prestación de un servicio postal universal en el interior de la Comunidad;
- los criterios que delimitan los servicios que pueden formar parte del sector reservado a los proveedores del servicio universal y las condiciones relativas a la prestación de servicios no reservados;

⁽¹⁾ DO L 95 de 21. 4. 1993, p. 29.

- 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.

Artículo 2

A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

- 1) «servicios postales»: los servicios consistentes en la recogida, la clasificación, el transporte y la distribución de los envíos postales;
- 2) «red postal pública»: 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:
 - 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;
- 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 del servicio universal, donde los clientes pueden depositar envíos postales en la red postal pública;
- 4) «recogida»: la operación consistente en retirar los envíos postales depositados en los puntos de acceso;
- 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;
- 6) «envío postal»: el envío con destinatario, constituido en la forma definitiva en la que deba ser transportado por el proveedor del servicio universal. Incluirá, aparte de los envíos de correspondencia por ejemplo, los libros, catálogos, diarios y publicaciones periódicas, así como los paquetes postales que contengan mercancías con o sin valor comercial;
- 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;
- 8) «publicidad directa»: la comunicación que consiste únicamente en anuncios, material comercial o publicitario, que contiene un mensaje idéntico excepto en el nombre, la dirección y número de identificación del destinatario, así como otras modificaciones que no alteran la naturaleza del mensaje, que se remite a un número significativo de destinatarios y que debe enviarse a la dirección indicada por el remitente en el objeto mismo o en su envoltorio. En cada Estado miembro, la autoridad nacional de reglamentación interpretará las palabras «un número significativo de destinatarios» y publicará una definición adecuada de la misma. Los recibos, facturas, extractos bancarios de cuentas y otros mensajes no idénticos no tendrán la consideración de publicidad directa. Las comunicaciones que combinen la publicidad directa con otros objetos en el mismo envoltorio no se considerarán publicidad directa. La publicidad directa incluirá tanto la transfronteriza como la nacional;
- 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;
- 12) «intercambio de documentos»: suministro de medios, incluidas las instalaciones *ad hoc* y el transporte por un tercero que permita la autoentrega mediante el intercambio mutuo de envíos postales entre los usuarios suscriptores de dicho servicio;
- 13) «proveedor del servicio universal»: la entidad pública o privada que presta el servicio postal universal o partes del mismo dentro de un Estado miembros, y cuya identidad ha sido notificada a la Comisión de conformidad con el artículo 4;
- 14) «autorizaciones»: 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 utilizar redes postales para la prestación de dichos servicios, en las formas de «autorización general» o «licencia individual» que se definen a continuación:
 - «autorización general»: una autorización que no exija a la empresa 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 la legislación 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 una empresa derechos específicos, o que somete las operaciones de dicha empresa a unas obligaciones específicas que completen, cuando proceda, la autorización general, cuando la empresa no tenga derecho a ejercer los derechos de que se trate hasta que haya recibido la decisión de la autoridad nacional de reglamentación;
- 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) «remittente»: la persona física o jurídica de quien proceden los envíos postales;
- 17) «usuario»: toda persona física o jurídica beneficiaria de una prestación de servicio universal como remittente o como destinatario;
- 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;
- 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 y, en los casos en que se justifique, 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.

CAPÍTULO 2

Servicio universal

Artículo 3

- 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.
- 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.
- Los Estados miembros velarán por que el o los proveedores del servicio universal garanticen todos los días laborales, y por lo menos cinco días por semanas, excepto en circunstancias o condiciones geográficas

excepcionales que valorará la autoridad nacional de reglamentación, como mínimo:

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

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.

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 sus territorios.

6. Las dimensiones mínimas y máximas de los envíos postales contemplados son las establecidas en el Convenio y en el Acuerdo sobre paquetes postales por la Unión postal universal.

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

Artículo 4

Cada Estado miembro se asegurará de que esté garantizada la prestación del servicio universal e notificará a la Comisión de las medidas que haya tomado para cumplir con dicha obligación y, en particular, para identificar a su proveedor o proveedores del servicio universal. En cumplimiento del Derecho comunitario, determinará y publicará las obligaciones y derechos atribuidos al proveedor o proveedores del servicio universal.

Artículo 5

- 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.

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 36 y 56, referidas, entre otras cosas, a la moralidad y la seguridad públicas, incluidas las investigaciones penales, y al orden público.

Artículo 6

Los Estados miembros velarán por que los proveedores del servicio universal proporcionen a los usuarios periódicamente información suficientemente precisa y actualizada sobre las características de los servicios universales que se ofrecen, 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 comunicarán a la Comisión, dentro de los 12 meses siguientes a la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva, el modo en que se facilitará la información que debe publicarse en aplicación del párrafo primero. Deberán comunicar cuanto antes a la Comisión cualquier modificación posterior.

CAPÍTULO 3

Armonización de los servicios que pueden formar parte del sector reservado

Artículo 7

1. En la medida en que sea necesario para el mantenimiento del servicio universal, los servicios que los Estados miembros podrán reservar al proveedor o los proveedores del servicio universal serán la recogida, la clasificación, el transporte y la distribución de los envíos de correspondencia interna, tanto si se trata de distribución urgente como si no, cuyo precio sea inferior a cinco veces la tarifa pública de un envío de correspondencia de la primera escala de pesos de la categoría normalizada más rápida, cuando ésta exista, siempre que su peso sea inferior a 350 g. En el caso de los servicios postales gratuitos destinados a las personas invidentes o de visión reducida, se podrán autorizar excepciones a los límites de peso y precio.

2. En la medida en que sea necesario para el mantenimiento del servicio universal, el correo transfronterizo y la publicidad directa podrán seguir formando parte del

sector reservado, con las limitaciones de precios y pesos establecidas en el apartado 1.

3. Como medida complementaria para la realización del mercado interior de los servicios postales, el Parlamento Europeo y el Consejo decidirán, a más tardar el 1 de enero de 2000, y sin perjuicio de la competencia de la Comisión, acerca de una mayor liberalización, gradual y controlada, del mercado postal, en particular con miras a la liberalización del correo transfronterizo y de la publicidad directa, así como sobre una nueva revisión de los límites de precios y pesos, con efectos a partir del 1 de enero de 2003, teniendo en cuenta los cambios, en particular económicos, sociales y tecnológicos, que se hayan producido hasta esa fecha y teniendo también en cuenta el equilibrio financiero del proveedor o los proveedores del servicio universal, con objeto de avanzar en la consecución de los fines de la presente Directiva.

Estas decisiones se basarán en una propuesta de la Comisión, que se presentará antes del término de 1998, tras una revisión del sector. A petición de la Comisión, los Estados miembros aportarán toda la información que sea necesaria para la realización de la revisión.

4. El intercambio de documentos no podrá estar reservado.

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

Condiciones relativas a la prestación de los servicios no reservados y al acceso a la red

Artículo 9

1. Por lo que se respecta a los servicios no reservados y no incluidos en el servicio universal tal como se define en el artículo 3, 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 no reservados e incluidos en el servicio universal tal como se define en el artículo 3, 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 salvaguardar el servicio universal.

La concesión de autorizaciones podrá:

- supeditarse, en su caso, a obligaciones de servicio universal;
- si procede, conllevar la imposición de requisitos de calidad, disponibilidad y eficacia a los servicios pertinentes;

— supeditarse a la obligación de no perjudicar los derechos exclusivos y especiales otorgados al proveedor o proveedores del servicio universal para los servicios postales reservados en virtud de lo dispuesto en los apartados 1 y 2 del artículo 7.

3. Los procedimientos descritos en los apartados 1 y 2 deberán ser transparentes, no discriminatorios, proporcionados y basados en criterios objetivos. Los Estados miembros deberán velar por que las razones para denegar total o parcialmente una autorización se comuniquen al solicitante, y habrán de establecer un procedimiento de recurso.

4. Para garantizar la salvaguardia del servicio del servicio universal, cuando un Estado miembro determine que las obligaciones de servicio universal, conforme establece la presente Directiva, representan una carga financiera injusta para el proveedor del servicio universal, dicho Estado podrá constituir un fondo de compensación administrado con tal fin por una entidad independiente del beneficiario o beneficiarios. En tal caso, podrá supeditar la concesión de las autorizaciones a la obligación de contribuir financieramente a dicho fondo. El Estado miembro deberá garantizar que se observan los principios de transparencia, no discriminación y proporcionalidad al establecer el fondo de compensación y fijar el nivel de las contribuciones financieras. Sólo podrán financiarse de esta forma los servicios a que hace referencia el artículo 3.

5. Los Estados miembros podrán establecer un sistema de identificación de la publicidad directa que posibilite el control de dichos servicios en los casos en que estén liberalizados.

Artículo 10

1. El Parlamento Europeo y el Consejo, a propuesta de la Comisión y con arreglo al apartado 2 del artículo 57 y a los artículos 66 y 100 A del Tratado, adoptarán las medidas de armonización necesarias mencionadas en el artículo 9 que regulen la oferta comercial al público de los servicios postales no reservados.

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.

Artículo 11

El Parlamento Europeo y el Consejo, a propuesta de la Comisión y con arreglo al apartado 2 del artículo 57 y a los artículos 66 y 100 A del Tratado, adoptarán las medidas necesarias para la armonización de las condiciones que garanticen a los usuarios y a los proveedores

del servicio universal el acceso a la red postal pública en condiciones de transparencia y no discriminación.

CAPÍTULO 5

Principios de tarificación y transparencia contable

Artículo 12

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

- los precios serán asequibles y posibilitarán a todos los usuarios el acceso a los servicios prestados;
- los precios se fijarán teniendo en cuenta los costes; los Estados miembros podrán decidir que se aplique una tarifa única en todo su territorio nacional;
- la tarifa única se aplicará sin perjuicio del derecho del proveedor o proveedores del servicio universal a concluir acuerdos individuales con los clientes respecto a los precios;
- las tarifas serán transparentes y no discriminatorias.

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 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

1. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para que dentro del plazo de dos años a partir de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva, la contabilidad de los proveedores del servicio universal responda a lo dispuesto en el presente artículo.

2. Los proveedores del servicio universal mantendrán en sus sistemas de contabilidad interna cuentas separadas, como mínimo para cada servicio correspondiente al sector reservado, por un lado, y para los servicios no reservados, por otro. Las cuentas correspondientes a los servicios no reservados deberán establecer una distinción clara entre los servicios que formen parte del servicio universal y los que no formen parte del mismo. 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 de contabilidad a que se refiere el apartado 2 imputarán costes a cada uno de los servicios reservados y a los no reservados, respectivamente, de la siguiente manera:

- a) los costes que puedan ser asignados directamente a un servicio se asignan a dicho servicio;
- b) los costes comunes, es decir, los que no puedan asignarse directamente a un servicio concreto, se asignarán de la forma siguiente:
 - 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 grupos 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 reservados y, por otra, a los demás servicios.

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.

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.

8. Cuando un Estado miembro determinado no haya reservado ninguno de los servicios reservables en virtud del artículo 7 y no haya establecido un fondo de compensación para la prestación del servicio universal, como permite el apartado 4 del artículo 9, y cuando la autoridad nacional de reglamentación esté convencida de que ninguno de los proveedores del servicio universal designados en dicho Estado miembro recibe una subvención estatal, encubierta o de otro modo, dicha autoridad podrá decidir la no aplicación de los requisitos de los apartados 2, 3, 4, 5, 6 y 7 del presente artículo. La autoridad nacional de reglamentación informará a la Comisión de toda decisión al respecto.

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

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 establecido en el artículo 21. Los resultados figurarán en informes publicados por lo menos una vez al año.

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

1. De conformidad con el artículo 16, en el anexo se determinarán 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. Cuando las autoridades nacionales de reglamentación establezcan excepciones de esta forma, la comunicarán inmediatamente a la Comisión. Ésta presentará un informe anual sobre las notificaciones que haya recibido durante los 12 meses anteriores al comité creado con arreglo al artículo 21, para su información.

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.

Artículo 19

Los Estados miembros velarán por que se establezcan procedimientos transparentes, simples y poco costosos para tramitar las reclamaciones de los usuarios, en particular en caso de pérdida, robo, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio.

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

Sin perjuicio de otras posibilidades de recurso previstas en la legislación nacional y comunitaria, los Estados miembros velarán por que los usuarios, actuando de forma individual o, cuando así lo permita el Derecho nacional, en colaboración 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 el proveedor 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 publiquen, junto con el informe anual sobre el control de calidad de su funcionamiento, información que indique el número de reclamaciones y la forma en que fueron tramitadas.

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*Artículo 21*

La Comisión estará asistida por un Comité compuesto por representantes de los Estados miembros y presidido por el representante de la Comisión. El Comité establecerá su propio reglamento interno.

⁽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).

El representante de la Comisión presentará al Comité un proyecto de las medidas que deban tomarse. El Comité emitirá su dictamen sobre dicho proyecto en un plazo que el presidente podrá determinar en función de la urgencia de la cuestión de que se trate. El dictamen se emitirá según la mayoría prevista en el apartado 2 del artículo 148 del Tratado para adoptar aquellas decisiones que el Consejo deba tomar a propuesta de la Comisión. Con motivo de la votación en el Comité, los votos de los representantes de los Estados miembros se ponderarán de la manera definida en el artículo anteriormente citado. El presidente no tomará parte en la votación.

La Comisión adoptará las medidas previstas cuando sean conformes al dictamen del Comité.

Cuando las medidas previstas no sean conformes al dictamen del Comité o en caso de ausencia de dictamen, la Comisión presentará sin demora al Consejo una propuesta relativa a las medidas que deban tomarse.

El Consejo se pronunciará por mayoría cualificada.

Si transcurrido un plazo de tres meses a partir del momento en que la propuesta se haya sometido al Consejo, éste no se hubiere pronunciado, la Comisión adoptará las medidas propuestas.

CAPÍTULO 9

Autoridad nacional de reglamentación

Artículo 22

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 notificarán a la Comisión las autoridades nacionales de reglamentación que hayan designado para realizar las tareas derivadas de la presente Directiva.

Las autoridades nacionales de reglamentación tendrán, en particular, como misión garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la presente Directiva; asimismo podrán tener como misión garantizar el cumplimiento de la normativa en materia de competencia en el sector postal.

CAPÍTULO 10

Disposiciones finales

Artículo 23

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 7, tres años después de la fecha de entrada en vigor de la

presente Directiva y en todo caso a más tardar el 31 de diciembre de 2000, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la manera en que ha sido aplicada, que incluirá la pertinente información sobre la evolución del sector, en especial sobre los aspectos económicos, sociales, laborales y tecnológicos, así como sobre la calidad del servicio.

El informe irá acompañado, en su caso, de propuestas al Parlamento Europeo y al Consejo.

Artículo 24

Los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente Directiva, a más tardar 12 meses después de la fecha de su entrada en vigor. Informarán de ello inmediatamente a la Comisión.

Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones éstas incluirán una referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial.

Artículo 25

La presente Directiva entrará en vigor el vigésimo día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*.

Artículo 26

1. La presente Directiva no impedirá a ningún Estado miembro mantener o adoptar medidas más liberales que las previstas por la presente Directiva. Dichas medidas deberán ser compatibles con el Tratado.

2. En caso de que la presente Directiva dejase de producir efectos, las medidas adoptadas por los Estados miembros para aplicarla podrán mantenerse, siempre que sean compatibles con el Tratado.

Artículo 27

Las disposiciones de la presente Directiva, excepto el artículo 26, serán de aplicación hasta el 31 de diciembre de 2004, salvo que, con arreglo al apartado 3 del artículo 7, se decida otra cosa.

Artículo 28

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.

Hecho en Bruselas, el 15 de diciembre de 1997.

Por el Parlamento Europeo

El Presidente

J. M. GIL-ROBLES

Por el Consejo

El Presidente

J.-C. JUNCKER

ANEXO

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.