

31997L0067

L 15/14

AZ EURÓPAI KÖZÖSSÉGEK HIVATALOS LAPJA

1998.1.21.

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 97/67/EK IRÁNYELVE

(1997. december 15.)

a közösségi postai szolgáltatások belső piacának fejlesztésére és a szolgáltatás minőségének javítására vonatkozó közös szabályokról

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Közösséget létrehozó szerződésre és különösen annak 57. cikke (2) bekezdésére, 66. és 100a. cikkére,

tekintettel a Bizottság javaslatára ⁽¹⁾,tekintettel a Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére ⁽²⁾,tekintettel a Régiók Bizottságának véleményére ⁽³⁾,tekintettel az Európai Parlament 1993. január 22-i állásfoglalására a postai szolgáltatások egységes piacának fejlesztéséről szóló zöld könyvről ⁽⁴⁾,tekintettel a Tanács 1994. február 7-i állásfoglalására a közösségi postai szolgáltatásokról ⁽⁵⁾,a Szerződés 189b. cikkében szabályozott eljárásnak megfelelően, az egyeztető bizottság által 1997. november 7-én jóváhagyott együttes szövegtervezet figyelembevételével ⁽⁶⁾,

(1) mivel a Szerződés 7a. cikkének megfelelően intézkedéseket kell hozni a belső piac megteremtése céljából; mivel ez a piac belső határok nélküli területből áll, amelyen biztosított az áruk, személyek, szolgáltatások és a tőke szabad mozgása;

(2) mivel a belső piac megteremtése a postai ágazatban a Közösség gazdasági és szociális összetartása számára bizonyítottan fontos, amennyiben a postai szolgáltatások a hírközlés és kereskedelem lényeges eszközei;

(3) mivel a Bizottság 1992. június 11-én a postai szolgáltatások egységes piacának fejlesztéséről szóló Zöld Könyvet és 1993. június 2-án a közösség postai szolgáltatásainak fejlesztésére vonatkozó iránymutatásokról egy közleményt nyújtott be;

(4) mivel a Bizottság széles körű nyilvános konzultációkat folytatott a postai szolgáltatásoknak a Közösség érdeklődésére számot tartó vonatkozásairól, és a postai ágazatban érdekelt felek közölték észrevételeiket a Bizottsággal;

(5) mivel az egyetemes postai szolgáltatások jelenlegi szintje és azok feltételei tagállamonként lényegesen eltérők; mivel a teljesítmény, különösen a szolgáltatások színvonalát tekintve, a tagállamok között nagyon egyenlőtlen;

(6) mivel a határokon átnyúló postai kapcsolatok nem mindig felelnek meg a szolgáltatást igénybe vevők és az európai állampolgárok elvárásainak, és a teljesítmény a Közösség határokon átnyúló postai szolgáltatásai vonatkozásában a szolgáltatás minőségét tekintve jelenleg nem kielégítő;

(7) mivel a postai ágazatban megfigyelt egyenlőtlenések jelentős kihatással vannak azokra a tevékenységágazatokra, amelyek különösen támaszkodnak a postai szolgáltatásokra, és ténylegesen akadályozzák a Közösség belső kohéziója irányában történő haladást, amennyiben a kellően magas színvonalú postai szolgáltatásoktól megfosztott régiók hátrányos helyzetbe kerülnek a levélkézbesítés és az áruterjesztés tekintetében egyaránt;

(8) mivel a piac fokozatos és ellenőrzött liberalizálásának biztosítására lépéseket kell tenni, és azok alkalmazásában megfelelő egyensúlyra törekvő intézkedések szükségesek a Közösség egész területén mindenhol és – az egyetemes postai szolgáltatók kötelezettségeire és jogaira figyelemmel – magában a postai ágazatban a szolgáltatások szabad nyújtásának biztosítása érdekében;

(9) mivel ezért közösségi szintű fellépés szükséges a postai ágazatra vonatkozó feltételek nagyobb összhangjának biztosítására, következésképpen lépéseket kell tenni a közös szabályok létrehozására;

(1) HL C 322., 1995.12.2., 22. o. és HL C 300., 1996.10.10., 22. o.

(2) HL C 174., 1996.6.17., 41. o.

(3) HL C 337., 1996.11.11., 28. o.

(4) HL C 42., 1993.2.15., 240. o.

(5) HL C 48., 1994.2.16., 3. o.

(6) Az Európai Parlament 1996. május 9-i véleménye (HL C 152., 1996.5.27., 20. o.), a Tanács 1997. április 29-i közös állásfoglalása (HL C 188., 1997.6.19., 9. o.) és az Európai Parlament 1997. szeptember 16-i határozata (HL C 304., 1997.10.6., 34. o.); az Európai Parlament 1997. november 19-i határozata és a Tanács 1997. december 1-jei határozata.

- (10) mivel a szubszidiaritás elve szerint közösségi szinten egy sor általános irányelvet kell elfogadni, miközben a pontos eljárások meghatározása a tagállamok feladata, oly módon, hogy szabadon választják meg a saját körülményeikhez legjobban alkalmazkodó rendszert;
- (11) mivel közösségi szinten lényeges olyan egyetemes postai szolgáltatást garantálni, amely magában foglalja a meghatározott minőségű minimális szolgáltatási kört, amelyet elérhető áron minden felhasználó érdekében minden tagállamban nyújtani kell, függetlenül azok Közösségen belüli földrajzi elhelyezkedésétől;
- (12) mivel az egyetemes szolgáltatások célja az, hogy minden szolgáltatást igénybe vevőnek felkínálják a postai hálózat könnyű elérését, elsősorban elegendő számú hozzáférési pont biztosításával és a gyűjtések és kézbesítések gyakorisága tekintetében kielégítő feltételek biztosításával; mivel az egyetemes szolgáltatásnyújtásnak meg kell felelnie annak az alapvető szükségletnek, hogy a működés folyamatosságának biztosításával, azzal egyidejűleg továbbra is alkalmazkodnia kell a szolgáltatást igénybe vevők igényeihez, illetve igazságos és megkülönböztetésmentes elbánást kell számukra biztosítani;
- (13) mivel az egyetemes szolgáltatásnak a nemzeti szolgáltatásokra és a határokon átnyúló szolgáltatásokra is vonatkoznia kell;
- (14) mivel az egyetemes szolgáltatás igénybe vevőinek elegendő tájékoztatást kell kapniuk a kínált szolgáltatások köréről, az azok biztosítására és igénybevételére vonatkozó feltételekről, a nyújtott szolgáltatások minőségéről és a díjakról;
- (15) mivel ennek az irányelvnek az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó rendelkezései nem érintik az egyetemes szolgáltatóknak azt a jogát, hogy az ügyfelekkel egyedi szerződéseket kössenek;
- (16) mivel a Szerződés szabályainak betartásával – és a szabályoknak a versenyre vonatkozó alkalmazása sérelme nélkül – fenntartott szolgáltatások körének megtartása indokoltnak tűnik azon az alapon, hogy az egyetemes szolgáltatást pénzügyileg kiegyensúlyozott feltételek között kell biztosítani; mivel a liberalizáció folyamata nem csökkentheti a vakok és csökkent látóképességű személyek számára a tagállamokban bevezetett ingyenes szolgáltatások folyamatos biztosítását;
- (17) mivel a 350 gramm vagy annál nagyobb tömegű levélküldemények a levélforgalomnak kevesebb mint 2 %-át, az állami szolgáltatók bevételeinek pedig kevesebb mint 3 %-át teszik ki; mivel az ártényező (az alapdíj ötszöröse) jobban lehetővé teszi a különbségtételt a fenntartott szolgáltatás és az expressz szolgáltatás között, amely liberalizált;
- (18) mivel tekintettel arra a tényre, hogy a lényegi különbség az expressz postaforgalom és az egyetemes postai szolgáltatások között az expressz szolgáltatások által biztosított (bármilyen formában jelentkező) és az ügyfelek által érzékelt hozzáadott értékben van, az érzékelt többletérték meghatározásának leghatékonyabb módja annak a többletárnak a megvizsgálása, amit az ügyfelek hajlandók megfizetni, azonban a fenntartott terület árhatárának sérelme nélkül, amelyet tiszteletben kell tartani;
- (19) mivel ideiglenes jelleggel indokolt lehetővé tenni a címzett reklámküldemények és a határokon átnyúló küldemények vonatkozásában, hogy a biztosított díj- és tömeghatárokon belül továbbra is fenntartott szolgáltatás lehessen; mivel a postai szolgáltatások belső piacának megvalósítása irányában tett újabb lépésként az Európai Parlament és a Tanács a Bizottság az ágazat áttekintését követő javaslatára legkésőbb 2000. január 1-jéig dönt egyrészt a postai piac további fokozatos ellenőrzött liberalizálásáról, figyelemmel különösen a határokon átnyúló és a címzett reklámküldemények liberalizálására, másrészt a díj- és tömeghatárok további felülvizsgálatáról;
- (20) mivel közrendi és közbiztonsági okokból a tagállamoknak jogos érdekük fűződhet ahhoz, hogy egy vagy több általuk kijelölt intézményt a levélgyűjtő szekrények elhelyezésének jogával ruházzanak fel, közforgalmi útvonalak mentén; mivel ugyanilyen okokból nemzeti jogszabályaikkal összhangban jogosultak a származási országot jelölő postai bélyegek kibocsátásáért felelős személyt vagy személyeket, illetve azokat kijelölni, akik a bírósági vagy közigazgatási eljárások során igénybe vett ajánlott postai küldemények továbbításáért felelősek; mivel az európai uniós tagságot a 12 csillagos szimbólum használatával is jelölhetik;
- (21) mivel az új szolgáltatások (az olyan szolgáltatások, amelyek világosan elkülönülnek a hagyományos szolgáltatásoktól) és a dokumentumcseré nem képezi részét az egyetemes szolgáltatásnak, és következésképpen nincs indok arra, hogy azok az egyetemes szolgáltatók számára fenntartottak legyenek; mivel ez egyformán vonatkozik a saját kézbesítésre (postai szolgáltatások nyújtása olyan természetes vagy jogi személy által, aki a küldemény feladója, vagy ezeknek a küldeményeknek az összegyűjtése és szállítása egy olyan harmadik személy által, aki kizárólag ennek a személynek a nevében jár el), amely nem tartozik a szolgáltatások kategóriájába;

- (22) mivel a tagállamoknak képeseknek kell lenniük területükön megfelelő engedélyezési eljárásokkal szabályozni az olyan postai szolgáltatásokat, amelyek az egyetemes szolgáltatók számára nem fenntartottak; mivel azoknak az eljárásoknak áttekinthetőeknek, megkülönböztetéstől mentesnek, arányosaknak kell lenniük, és tárgyilagos ismérveken kell alapulniuk;
- (23) mivel a tagállamoknak rendelkezniük kell azzal a választással, hogy az engedélyek megadását egyetemes szolgáltatási kötelezettségektől vagy egy olyan kompenzációs alapba történő hozzájárulástól tegyék függővé, amelynek célja, hogy az egyetemes szolgáltatás nyújtót olyan szolgáltatásokért ellentételezze, amelyek tisztességtelen pénzügyi terhet jelentenek; mivel a tagállamoknak az engedélyekben ki kell kötniük, hogy az engedélyezett tevékenységek nem sérthetik az egyetemes szolgáltatóknak a fenntartott szolgáltatásokra adott kizárólagos vagy különleges jogait; mivel a címzett reklámküldemény vonatkozásában ellenőrzési célból egy azonosítási rendszert lehet bevezetni ott, ahol a címzetreklámküldemény-forgalom liberalizált;
- (24) mivel a tagállamok által megállapított engedélyezési eljárások harmonizálásához szükséges intézkedéseket kell majd elfogadni, amelyek a közönség számára kereskedelmi alapon nyújtott nem fenntartott szolgáltatásokra vonatkoznak;
- (25) mivel – amennyiben az szükségesnek bizonyul – a tagállamokban intézkedéseket hoznak a nyilvános postai hálózathoz történő hozzáférésre vonatkozó feltételek átláthatóságának és megkülönböztetéstől mentes jellegének biztosítására;
- (26) mivel az egyetemes szolgáltatás megfelelő ellátásának biztosítása és a versenytorzulás elkerülése érdekében az egyetemes szolgáltatásra alkalmazott díjaknak objektíveknek, átláthatóaknak, megkülönböztetéstől menteseknek és a költségeken alapulónak kell lenniük;
- (27) mivel a Közösségen belüli határokon átnyúló postai szolgáltatás nyújtásáért járó díjazásnak – az Egyetemes Postaegyesület által meghatározott szabályokból következő minimális kötelezettségek sérelme nélkül – függenie kell attól, hogy a rendeltetési országban az egyetemes szolgáltatóknál felmerült szállítási költségek megtérüljenek; mivel a díjazásnak szolgáltatásminőségi célkitűzések által ösztönöznie kell a határokon átnyúló szolgáltatás javítását vagy fenntartását; mivel ez olyan alkalmas rendszereket tesz indokolttá, amelyek a költségek megfelelő megtérülését biztosítják, és amelyek kifejezetten az elért szolgáltatási minőséggel kapcsolatosak;
- (28) mivel a különböző fenntartott és nem fenntartott szolgáltatások vonatkozásában elkülönített elszámolások szükségesek a különböző szolgáltatások tényleges költségeinek átláthatósága és annak biztosítása érdekében, hogy a fenntartott ágazatból a nem fenntartott ágazatba irányuló keresztmogatások ne befolyásolják hátrányosan az utóbbi versenyfeltételeit;
- (29) mivel az előző három pontban rögzített elvek alkalmazásának biztosítása érdekében az egyetemes szolgáltatást nyújtóknak ésszerű határidőn belül olyan költségelszámolási rendszereket kell bevezetniük, amelyek az átláthatóság rendje alapján önállóan ellenőrizhetők, aszerint hogy mely költségeket lehet a szolgáltatásokra felszítani; mivel ezek az előírások például a teljesen megosztott költségkalkuláció bevezetésével teljesíthetők; mivel az ilyen költségelszámolási rendszerek nem írhatók elő olyan körülmények között, amikor a nyílt verseny valódi feltételei fennállnak;
- (30) mivel figyelembe kell venni a szolgáltatást igénybe vevők érdekeit, akik magas színvonalú szolgáltatásra jogosultak; mivel ezért közösségi szinten mindent meg kell tenni a nyújtott szolgáltatás minőségének javításáért és erősítéséért; mivel az ilyen minőségjavulások azt igénylik, hogy a tagállamok olyan előírásokat állapítsanak meg, amelyeket az egyetemes szolgáltatóknak az egyetemes szolgáltatás részét képező szolgáltatások tekintetében el kell érniük vagy felül kell múlniuk;
- (31) mivel a szolgáltatást igénybe vevők által elvárt szolgáltatás minősége a nyújtott szolgáltatások lényeges elemét jelenti; mivel az ilyen szolgáltatás minőségének és az elért minőségi színvonalnak az értékelési szabványait a szolgáltatást igénybe vevők érdekében közzé kell tenni; mivel rendelkezésre álló összehangolt szolgáltatásminőség-előírásoknak és a mérésre vonatkozó közös módszernek kell léteznie ahhoz, hogy a szolgáltatási minőség közelítését a Közösségen belül mindenhol értékelni lehessen;
- (32) mivel a közösségi szabványokkal összeegyeztethető nemzeti minőségi előírásokat kell a tagállamoknak meghatározniuk; mivel a Közösségen belüli határokon átnyúló, két különböző tagállam legalább két egyetemes szolgáltatójának együttes erőfeszítéseit igénylő szolgáltatások esetén a minőségi szabványokat közösségi szinten kell meghatározni;
- (33) mivel ezeknek a szabványoknak a teljesítését rendszeres időközönként és összehangolt alapon önállóan ellenőrizni kell; mivel a szolgáltatást igénybe vevőknek rendelkezniük kell azzal a joggal, hogy az ellenőrzés eredményéről tájékoztatást kapjanak, és a tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy korrekciós intézkedést hozzanak ott, ahol ezek az eredmények azt mutatják, hogy az előírásokat nem teljesítik;

- (34) mivel a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló, 1993. április 5-i 93/13/EGK tanácsi irányelv ⁽¹⁾ vonatkozik a postai szolgáltatókra;
- (35) mivel a szolgáltatás minőségének javításával szemben támasztott igény azt jelenti, hogy a vitákat gyorsan és hatékonyan kell rendezni; mivel a nemzeti és közösségi jogszabályok értelmében rendelkezésre álló jogorvoslat formáin túl biztosítani kell a panaszok kezelésének olyan rendjét, amelynek áttekinthetőnek, egyszerűnek és olcsónak kell lennie, és lehetővé kell tennie, hogy minden érdekelt fél abban részt vegyen;
- (36) mivel a postai hálózatok összekapcsolásának fejlődése és a szolgáltatást igénybe vevők érdeke megkívánja a műszaki szabványosítás ösztönzését; mivel a műszaki szabványosítás nélkülözhetetlen a nemzeti hálózatok közti átjárhatóság előmozdításához és a hatékony közösségi egyetemes szolgáltatáshoz;
- (37) mivel az európai harmonizációról szóló útmutatások úgy rendelkeznek, hogy a szakosított műszaki szabványosítási tevékenységekkel az Európai Szabványügyi Bizottságot kell megbízni;
- (38) mivel egy bizottságot kell felállítani, amely segíti a Bizottságot ennek az irányelvnek a végrehajtásában, különösen a közösségi határokon átnyúló szolgáltatás és műszaki szabványosítás minőségére vonatkozó intézkedések kidolgozásán folyó jövőbeli munka tekintetében;
- (39) mivel az egyetemes szolgáltatás megfelelő működésének biztosítása, illetve a nem fenntartott ágazatban a torzulásmentes verseny biztosítása érdekében fontos egyrészt a szabályozó, másrészt pedig a szolgáltató feladatait különválasztani; mivel egyetlen postai szolgáltató sem lehet egy személyben ítélező és érdekelt fél; mivel a tagállam feladata meghatározni az egy vagy több nemzeti szabályozóhatóság alapszabályát, amely hatóságokat erre a célra kijelölt állami hatóságokból vagy független testületekből lehet kiválasztani;
- (40) mivel a harmonizált feltételeknek a postai szolgáltatások belső piacának működésére gyakorolt hatásai egy felmérés tárgyát kell, hogy képezzék; mivel ezért a Bizottság a hatálybalépés napját követő három éven belül, de semmi esetre sem később, mint 2000. december 31., jelentést terjeszt be az Európai Parlament és a Tanács részére, egyrészt ennek az irányelvnek az alkalmazásáról, beleértve az ágazat fejleményeire vonatkozó megfelelő tájékoztatást, különösen a gazdasági, társadalmi, foglalkoztatási és műszaki szempontokat tekintve, másrészt a szolgáltatás minőségéről;
- (41) mivel az irányelv nem befolyásolja a Szerződés, különösen pedig annak a versenyről és a szolgáltatásnyújtás szabadságáról szóló szabályainak alkalmazását;
- (42) mivel semmi sem akadályozza meg a tagállamokat sem abban, hogy olyan intézkedéseket tartsanak hatályban vagy vezessenek be, amelyek liberálisabbak, mint amelyekről ez az irányelv rendelkezik, sem pedig abban, hogy – amennyiben ezt az irányelvet hatályon kívül helyezik – olyan intézkedéseket tartsanak hatályban, amelyeket annak végrehajtása érdekében vezettek be, minden esetben azzal, hogy ezeknek az intézkedéseknek a Szerződéssel összeegyeztethetőnek kell lenniük;
- (43) mivel célszerű, hogy ez az irányelv 2004. december 31-ig legyen hatályban, hacsak az Európai Parlament és a Tanács a Bizottság javaslata alapján másként nem határoz;
- (44) mivel ez az irányelv nem vonatkozik egyetlen olyan tevékenységre sem, amely a közösségi jog hatályán kívül esik, mint például azok, amelyekről az Európai Unióról szóló szerződés V. és VI. címe rendelkezik, és semmi esetre sem a közbiztonságot, honvédelmet, állambiztonságot érintő tevékenységekre (beleértve az állam gazdasági jólétét, amikor a tevékenységek állambiztonsági ügyekre vonatkoznak), és az államnak a büntetőjog terén végzett tevékenységére;
- (45) mivel ez az irányelv olyan vállalkozások esetében, amelyeket nem a Közösségben alapítottak, semmi esetre sem gátolja a közösségi jogszabályok és a meglévő nemzetközi kötelezettségek szerinti intézkedések elfogadását, amelyeknek az a célja, hogy a tagállamok állampolgárai harmadik országokban hasonló elbánást élvezzenek; mivel a közösségi vállalkozásoknak harmadik országokban olyan elbánásban és hozzáférésben kell részesülniük, amely közösségi értelemben ahhoz az elbánáshoz és piacra jutáshoz mérhető, amelyre az érintett országok állampolgárai jogosultak,

ELFOGADTA EZT AZ IRÁNYELVET:

1. FEJEZET

Célkitűzés és hatály

1. cikk

Ez az irányelv közös szabályokat állapít meg a következők vonatkozásában:

- a Közösségen belüli egyetemes postai szolgáltatások nyújtása,
- szempontok, amelyek meghatározzák az egyetemes szolgáltatók számára fenntartható szolgáltatásokat és a nem fenntartott szolgáltatások nyújtására vonatkozó feltételeket,

⁽¹⁾ HL L 95., 1993.4.21., 29. o.

- az egyetemes szolgáltatás díjmegállapítási elvei és elszámolásának átláthatósága,
- az egyetemes szolgáltatás minőségi szabványainak meghatározása és egy olyan rendszer felállítása, amely biztosítja ezeknek a szabványoknak a teljesítését,
- a műszaki szabványok harmonizálása,
- független nemzeti szabályozóhatóságok létrehozása.

2. cikk

Ennek az irányelvnek a céljaira a következő meghatározások alkalmazandók:

1. *postai szolgáltatások*: olyan szolgáltatások, amelyek postai küldemények gyűjtését, feldolgozását, szállítását és kézbesítését foglalják magukban;
2. *nyilvános postai hálózat*: az a szervezeti rendszer és mindenemű forrás, amelyet az egyetemes szolgáltatásnyújtó(k) különösen a következő célokból vesz(nek) igénybe:
 - az egyetemes szolgáltatási kötelezettséggel érintett postai küldemények gyűjtése a hozzáférési pontokról az egész területen,
 - ezeknek a küldeményeknek a postai hálózati hozzáférési pontról a feldolgozó központba történő eljuttatása és kezelése,
 - a küldeményeken feltüntetett címekre történő kézbesítése;
3. *hozzáférési pontok*: fizikai eszközök, beleértve a közönség számára a közforgalmi útvonalon vagy az egyetemes szolgáltatásnyújtó helyiségeiben biztosított levélgyűjtő szekrényeket, ahol az ügyfelek a nyilvános postai hálózatban postai küldeményeket helyezhetnek el;
4. *gyűjtés*: a hozzáférési pontokon feladott postai küldemények összegyűjtési művelete;
5. *szétosztás*: a feldolgozó központban a válogatástól kezdődő és a postai küldeményeknek azok címzettjeihez történő kézbesítéséig tartó folyamat;
6. *postai küldemény*: abban a végleges formában megcímzett küldemény, amelyben az egyetemes szolgáltatónak azt továbbítani kell. A levélküldeményeken kívül ilyen küldeményekbe beletartozhatnak például a könyvek, a katalógusok, a hírlapok, a folyóiratok és a kereskedelmi értéket képviselő vagy nem képviselő árut tartalmazó postai csomagok;
7. *levélküldemény*: bármilyen fizikai adathordozón rögzített, illetőleg írásos formában megjelenített közlemény, amelyet a feladó által magán a küldeményen vagy annak csomagolásán megjelölt címre kell kézbesíteni. Könyvek, katalógusok, hírlapok és folyóiratok nem tekintendők levélküldeménynek;
8. *címzett reklámküldemény*: olyan közlemény, amely kizárólag hirdetést, üzletszerzési vagy reklámanyagot tartalmaz, és a címzett nevén, címén és irányítószámán és egyéb, az üzenet jellegét nem módosító változtatásokon kívül azonos üzenetet tartalmaz, amelyet nagyszámú címzettnek küldenek, és a feladó által magán a küldeményen vagy a csomagoláson megjelölt címre kell továbbítani és kézbesíteni. Az egyes tagállamokon belül a nemzeti szabályozóhatóság értelmezi a „nagyszámú címzett” kifejezést, és megfelelő meghatározást tesz közzé. Jegyzékek, számlák, pénzügyi kivonatok és egyéb, nem egyforma üzenetek nem tekinthetők címzett reklámküldeménynek. A címzett reklámküldeményt azonos csomagoláson belül más küldeményekkel kombináló közlemények nem tekinthetők címzett reklámküldeménynek. A címzett reklámküldeménybe beletartozik a határokon átnyúló, illetve a belföldi címzett reklámküldemény is.
9. *ajánlott küldemény*: olyan szolgáltatás, amely átalánydíj formájában felelősséget vállal elvesztés, lopás vagy sérülés kockázata ellen, és a feladó számára kérésre, ahol szükséges, bizonyítékkal szolgál arról, hogy a küldeményt feladta, és/vagy azt a címzethez kikézbesítették;
10. *biztosított küldemény*: olyan szolgáltatás, amely a postai küldeményt a feladó által megjelölt értékig elvesztés, lopás vagy sérülés esetére biztosítja;
11. *határokon átnyúló küldemény*: egy másik tagállamból érkező vagy oda irányuló vagy egy harmadik országból érkező vagy oda irányuló postai küldemény;
12. *dokumentumcsere*: eszközök biztosítása, beleértve alkalmi helyiségek rendelkezésre bocsátását, illetve harmadik fél által történő szállítását, amely lehetővé teszi a saját kézbesítést postai küldeményeknek a szolgáltatásra előfizető felhasználók között történő kölcsönös cseréjével;
13. *egyetemes szolgáltató*: köz- vagy magánszervezet, amely egyetemes postai szolgáltatásokat vagy azok egy részét nyújtja egy tagállamban, amelyeket a 4. cikkel összhangban a Bizottságnak bejelentettek;
14. *engedélyek*: minden olyan engedély – az alábbiakban meghatározottak szerinti „általános engedély” vagy „egyedi jogosítvány” formájában –, amely a postai ágazatra jellemző jogokat és kötelezettségeket rögzíti, és lehetővé teszi a vállalkozások számára, hogy postai szolgáltatásokat nyújtsanak és, ahol szükséges, postai hálózatokat létesítsenek és/vagy működtessenek ilyen szolgáltatások nyújtásához:
 - „általános engedély” az olyan engedély – függetlenül attól, hogy annak szabályozása „csoportos engedéllyel” vagy általános törvény alapján történik, és függetlenül attól, hogy az ilyen szabályozáshoz szükséges-e bejegyzési vagy bejelentési eljárás –, amely nem írja elő az érintett vállalkozás számára, hogy az engedélyből fakadó jogok gyakorlása előtt a nemzeti szabályozóhatóság egyértelmű határozatát szerezzék be,

- „egyedi jogosítvány” az olyan engedély, amelyet valamely nemzeti szabályozóhatóság bocsát ki, és amely valamely vállalkozásnak konkrét jogokat ad, vagy amely a vállalkozás tevékenységét az általános engedélyt kiegészítő külön kötelezettségeknek veti alá, ahol szükséges, amikor is a vállalkozás mindaddig nem jogosult jogainak gyakorlására, amíg a nemzeti szabályozóhatóságtól a határozatot meg nem kapta;
15. *végdíjak*: az egyetemes szolgáltató díjazása azon beérkező, határokon átnyúló postai küldemények kézbesítéséért, amelyek egy másik tagállamból vagy egy harmadik országból érkeznek;
16. *feladó*: az a természetes vagy jogi személy, akitől a postai küldemény származik;
17. *szolgáltatást igénybe vevők*: bármely természetes vagy jogi személy, aki az egyetemes postai szolgáltatásból feladóként vagy címzettként részesedik;
18. *nemzeti szabályozóhatóság*: az egyes tagállamokban az a testület vagy azok a testületek, amelyet vagy amelyeket a tagállam többek között ennek az irányelvnek a hatálya alá tartozó szabályozófeladatokkal megbíz;
19. *alapvető követelmények*: olyan általános, nem gazdasági okok, amelyek egy tagállamot arra készíthetnek, hogy a postai szolgáltatások ellátására feltételeket szabjon. Ezek az okok a levelezéssel kapcsolatos titoktartás, a hálózat biztonsága, ami a veszélyes áruk szállítását illeti és, ahol indokolt, az adatvédelem, a környezetvédelem és a területrendezés.
Az adatvédelembe tartozhat a személyes adatok védelme, a továbbított vagy tárolt adatokkal kapcsolatos titoktartás és a magánélet védelme.

2. FEJEZET

Egyetemes szolgáltatás

3. cikk

- (1) A tagállamok biztosítják, hogy a szolgáltatást igénybe vevők élvezzék az egyetemes szolgáltatáshoz való jogot, amely magában foglalja a meghatározott minőségű postai szolgáltatás állandó biztosítását területük minden pontján, minden felhasználó számára elérhető áron.
- (2) E célból a tagállamok lépéseket tesznek annak biztosítására, hogy a közönség-kapcsolati pontok és a hozzáférési pontok sűrűsége vegye figyelembe a szolgáltatást igénybe vevők igényeit.
- (3) Lépéseket tesznek annak biztosítására, hogy – a nemzeti szabályozóhatóságok által kivételesnek tartott körülményeket vagy földrajzi helyzetet kivéve – az egyetemes szolgáltató vagy szolgáltatók minden munkanapon és a hét legalább öt napján legkevesebb:
- egyszeri gyűjtést,
 - egyszeri házhoz kézbesítést bármely természetes vagy jogi személy lakásába vagy helyiségébe – vagy a nemzeti szabályozóhatóság megítélése szerinti feltételek alapján eltéréssel – megfelelő berendezések útján garantáljon vagy garantáljanak.

A nemzeti szabályozóhatóság által e bekezdéssel összhangban biztosított kivételt vagy eltérési lehetőséget a Bizottsággal és minden nemzeti szabályozóhatósággal közölni kell.

(4) Az egyes tagállamok elfogadják azokat az intézkedéseket, amelyek annak biztosításához szükségesek, hogy az egyetemes szolgáltatás legalább a következő lehetőségeket biztosítsa:

- legfeljebb két kilogramm tömegű postai küldemények gyűjtése, feldolgozása, szállítása és kézbesítése,
- legfeljebb 10 kilogramm tömegű postai csomagok gyűjtése, feldolgozása, szállítása és kézbesítése,
- ajánlott küldeményekre és biztosított küldeményekre vonatkozó szolgáltatások.

(5) A nemzeti szabályozóhatóságok a postai csomagok vonatkozásában az egyetemes szolgáltatás terjedelmének tömeghatárát bármely, 20 kilogrammot meg nem haladó tömegre felemlhetik, és az ilyen csomagok házhoz kézbesítésére vonatkozóan külön intézkedéseket határozhatnak meg.

A postai csomagok egy adott tagállam által meghatározott egyetemes szolgáltatási körének tömeghatárától függetlenül a tagállamok gondoskodnak arról, hogy a más tagállamból érkező és legfeljebb 20 kilogramm tömegű postai csomagokat területükön kézbesítsék.

(6) A kérdéses postai küldemények legkisebb és legnagyobb méretei azok, amelyeket a Egyetemes Postaegyesület által elfogadott egyezmény és a Postacsomag-megállapodás határoz meg.

(7) Az ebben a cikkben meghatározott egyetemes szolgáltatás a nemzeti és a határokon átnyúló szolgáltatásokra egyaránt vonatkozik.

4. cikk

Az egyes tagállamok gondoskodnak arról, hogy az egyetemes szolgáltatás biztosított legyen, és tájékoztatják a Bizottságot ennek a kötelezettségnek a teljesítéséhez megtett intézkedésekről és különösen az egyetemes szolgáltató(k) személyéről. Az egyes tagállamok határozzák meg és teszik közzé a közösségi joggal összhangban az egyetemes szolgáltató(k)ra ruházott kötelezettségeket és jogokat.

5. cikk

(1) Az egyes tagállamok intézkedéseket tesznek annak biztosítására, hogy az egyetemes szolgáltatás ellátása megfeleljen a következő követelményeknek:

- olyan szolgáltatást nyújtson, amely biztosítja az alapvető követelményeknek való megfelelést,

- azonos szolgáltatást nyújtson hasonló feltételekkel rendelkező szolgáltatást igénybe vevőknek,
- a szolgáltatást a megkülönböztetés bármely formájától mentesen tegye elérhetővé, különösen politikai, vallási vagy ideológiai megkülönböztetés nélkül,
- a szolgáltatást csak el nem hárítható, rendkívüli esetekben lehessen szüneteltetni vagy megszüntetni,
- a műszaki, gazdasági és társadalmi adottságok és a szolgáltatást igénybe vevők igényeinek megfelelően fejlődjön.

(2) Az (1) bekezdés rendelkezései nem zárják ki azokat az intézkedéseket, amelyeket a tagállamok a Szerződés, különösen annak 36. és 56. cikke által elismert közérdekre vonatkozó követelmények szerint tesznek, többek között a közkerécsre, a közbiztonságra vonatkozóan, beleértve a bűnügyi nyomozást és a közrendet.

6. cikk

A tagállamok lépéseket tesznek annak biztosítására, hogy a szolgáltatást igénybe vevők az egyetemes szolgáltató(k)tól rendszeresen megfelelően részletes és naprakész tájékoztatást kapjanak a kínált egyetemes szolgáltatások konkrét feltételeiről, különösen a szolgáltatások igénybevételének feltételeire, illetve az árakra és a minőségi szabványok színvonalára vonatkozóan. A tájékoztatást megfelelő módon közzé kell tenni.

A tagállamok ezen irányelv hatálybalépésének napját követő 12 hónapon belül értesítik a Bizottságot, hogy az első bekezdéssel összhangban közzéteendő tájékoztatást hogyan hozták nyilvánosságra. Minden későbbi módosítást haladéktalanul közölnék a Bizottsággal.

3. FEJEZET

A fenntartható szolgáltatások harmonizációja

7. cikk

(1) Az egyetemes szolgáltatás fenntartásához szükséges mértékben az egyetemes szolgáltató(k) számára az egyes tagállamok által fenntartható szolgáltatások: a belföldi levélküldemények gyűjtése, feldolgozása, szállítása és kézbesítése függetlenül attól, hogy a kézbesítés soron kívüli vagy sem, amelynek ára kevesebb mint a leggyorsabb szabvány kategória első súlyosztályában a levélküldeményre vonatkozó közszolgáltatói díj ötszöröse, ahol ilyen kategória van, amennyiben 350 grammnál kisebb súlyúak. A vakok és csökkent látóképességűek ingyenes postai szolgáltatásai esetén a tömeg- és díjkorlátozások alóli kivételek megengedettek.

(2) Az egyetemes szolgáltatás fenntartásához szükséges mértékben a határokon átnyúló posta és a címzett reklámküldemény az (1) bekezdésben meghatározott díj- és tömeghatárokon belül továbbra is fenntartható.

(3) A postai szolgáltatások belső piacának kiteljesedése irányában tett újabb lépésként az Európai Parlament és a Tanács legkésőbb 2000. január 1-jéig és a Bizottság hatáskörének sérelme nélkül dönt a postai piac további fokozatos és ellenőrzött liberalizálásáról – különösen a határokon átnyúló és a címzett reklámküldemény liberalizálására való tekintettel –, illetve a 2003. január 1-jétől hatályos díj és tömeghatárok további felülvizsgálatáról, figyelembe véve azokat a fejleményeket, különösen a gazdasági, társadalmi és műszaki fejleményeket, amelyek addig az időpontig bekövetkeztek, figyelembe véve továbbá az egyetemes szolgáltató(k) pénzügyi egyensúlyát az irányelv céljainak további érvényesítésére való tekintettel.

A döntések a Bizottság javaslatán alapulnak, amelyet 1998 végéig kell benyújtani az ágazat felülvizsgálatát követően. A Bizottság kérésére a tagállamok rendelkezésre bocsátják a felülvizsgálat elvégzéséhez szükséges összes információt.

(4) A dokumentumcseré nem fenntartható szolgáltatás.

8. cikk

A 7. cikk rendelkezései nem érintik a tagállamok arra vonatkozó jogát, hogy nemzeti jogszabályaik szerint megszervezzék a közforgalmi útvonalak mentén levélgyűjtő szekrények elhelyezését, a postai bélyegek kibocsátását, illetve a bírósági vagy közigazgatási eljárások során igénybe vett ajánlott postai szolgáltatásokat.

4. FEJEZET

A nem fenntartott szolgáltatásokra és a hálózat hozzáférhetőségére vonatkozó feltételek

9. cikk

(1) A 3. cikkben meghatározottak szerinti egyetemes szolgáltatásokon kívül eső, nem fenntartott szolgáltatások vonatkozásában a tagállamok az alapkövetelményeknek való megfelelés biztosítása érdekében szükséges mértékig általános engedélyeket vezethetnek be.

(2) A 3. cikkben meghatározottak szerinti egyetemes szolgáltatásokon belüli, nem fenntartott szolgáltatások vonatkozásában a tagállamok az alapkövetelményeknek való megfelelés biztosítása és az egyetemes szolgáltatás védelme érdekében szükséges mértékű engedélyezési eljárásokat vezethetnek be, beleértve az egyedi jogosítványokat.

Az engedély megadása:

- adott esetben az egyetemes szolgáltatási kötelezettségektől függővé tehető,
- ha szükséges, az adott szolgáltatások minőségére, hozzáférhetőségére és teljesítésére vonatkozó követelményeket szabhat,

- attól a kötelezettségtől tehető függővé, hogy az egyetemes szolgáltatók számára a 7. cikk (1) és (2) bekezdésében biztosított kizárólagos vagy különleges jogaikat nem lehet megsérteni.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben ismertetett eljárásoknak áttekinthetőeknek, megkülönböztetéstől menteseknek és arányosoknak kell lenniük, és tárgyilagos ismérveken kell alapulniuk. A tagállamoknak gondoskodniuk kell arról, hogy az engedély egészben vagy részben történő megtagadásának okait a kérelmezővel közöljék, és számára jogorvoslatot biztosítsanak.

(4) Az egyetemes szolgáltatás védelme érdekében, ha valamely tagállam úgy dönt, hogy az irányelvben foglaltak szerinti egyetemes szolgáltatási kötelezettségek az egyetemes szolgáltatóra nézve méltánytalan pénzügyi terhet jelentenek, létrehozhat egy kompenzációs alapot, amelyet ebből a célból a kedvezményezettől vagy kedvezményezettektől független szerv kezel. Ebben az esetben az engedély megadását egy olyan kötelezettségtől teheti függővé, hogy az alapba anyagi hozzájárulást kell befizetni. A tagállamnak gondoskodnia kell arról, hogy az átláthatóság, megkülönböztetésmentesség és arányosság elveit a kompenzációs alap létrehozásánál, illetve az anyagi hozzájárulás szintjének meghatározásánál tiszteletben tartsák. Ilyen módon csak a 3. cikkben meghatározott szolgáltatásokat lehet finanszírozni.

(5) A tagállamok rendelkezhetnek a címzett reklámküldemény olyan azonosítási rendszeréről, amely lehetővé teszi ezeknek a szolgáltatásoknak az ellenőrzését, ahol azok liberalizáltak.

10. cikk

(1) Az Európai Parlament és a Tanács a Bizottság javaslata és a Szerződés 57. cikkének (2) bekezdése, 66. és 100a. cikke alapján eljárva meghozza azokat az intézkedéseket, amelyek a 9. cikkben említett, a nem fenntartott postai szolgáltatások közönség részére kereskedelmi alapokon történő nyújtására vonatkozó eljárások harmonizációjához szükségesek.

(2) Az (1) bekezdésben említett harmonizációs intézkedések különösen érintik a postai szolgáltató által figyelembe veendő szempontokat és eljárásokat, ezeknek a szempontoknak és eljárásoknak a közzétételi módját, illetve a követendő fellebbviteli eljárásokat.

11. cikk

Az Európai Parlament és a Tanács a Bizottság javaslata és a Szerződés 57. cikkének (2) bekezdése, 66. és 100a. cikke alapján eljárva meghozza azokat a harmonizációs intézkedéseket, amelyek annak biztosításához szükségesek, hogy a felhasználók és az egyetemes szolgáltató(k) a postai hálózathoz olyan feltételekkel férjenek hozzá, amelyek áttekinthetők és megkülönböztetéstől mentesek.

5. FEJEZET

A díjazás alapelvei és az elszámolások átláthatósága

12. cikk

A tagállamok lépéseket tesznek annak biztosítására, hogy az egyetemes szolgáltatás részét képező egyes szolgáltatások díjai megfeleljenek a következő elveknek:

- a díjaknak megfizethetőnek kell lenniük, és olyanoknak, hogy valamennyi szolgáltatást igénybe vevő hozzáférjen a szolgáltatásokhoz,
- az áraknak a költségeken kell alapulniuk; a tagállamok határozhatnak úgy, hogy nemzeti területükön mindenhol egységes díjakat kell alkalmazni,
- az egységes tarifa alkalmazása nem zárja ki az egyetemes szolgáltatásnyújtó(k)nak azt a jogát, hogy a díjakra vonatkozóan az ügyfelekkel egyéni megállapodásokat kössön,
- a díjaknak átláthatóaknak és megkülönböztetéstől menteseknek kell lenniük.

13. cikk

(1) A tagállamok az egyetemes szolgáltatás határokon átnyúló biztosítása érdekében egyetemes szolgáltatásnyújtóikat arra ösztönzik, hogy a Közösségen belüli határokon átnyúló postaforgalom végdíjairól szóló megállapodásaikban gondoskodjanak arról, hogy a következő elveket tiszteletben tartsák:

- a végdíjakat a beérkező határokon átnyúló posta feldolgozási és kézbesítési költségeihez viszonyítva rögzítik,
- a díjazás mértékét az elért szolgáltatás minőségéhez kell viszonyítani,
- a végdíjak átláthatóknak és megkülönböztetéstől menteseknek kell lenniük.

(2) Ezeknek az elveknek a végrehajtása tartalmazhat olyan átmeneti intézkedéseket, amelyek célja az, hogy megakadályozzák a postai piacok indokolatlan megzavarását vagy a gazdasági szereplőkre gyakorolt kedvezőtlen következményeket, amennyiben a származási és érkezési országok szolgáltatói megállapodást kötöttek. Ezeknek a megállapodásoknak azonban a célkitűzések eléréséhez szükséges minimumra kell korlátozódnuk.

14. cikk

(1) A tagállamok megteszik azokat az intézkedéseket, amelyek ennek az irányelvnek a hatálybalépésétől számított két éven belül annak biztosításához szükségesek, hogy az egyetemes szolgáltatók elszámolása az e cikkben foglalt rendelkezésekkel összhangban történjen.

(2) Az egyetemes szolgáltatók saját belső elszámolási rendszerükben külön számlát vezetnek egyrészt legalább minden, a fenntartott ágazaton belüli szolgáltatás, másrészt pedig a nem fenntartott szolgáltatások vonatkozásában. A nem fenntartott szolgáltatások számláinak egyértelmű különbséget kell tenniük azon szolgáltatások között, amelyek az egyetemes szolgáltatás részét képezik, illetve azon szolgáltatások között, amelyek nem. Az ilyen belső számviteli rendszerek a következőképpen alkalmazott és egyértelműen bizonyítható költségelszámolási elvek alapján működnek.

(3) A (2) bekezdésben említett elszámolási rendszerek a (4) bekezdés sérelme nélkül az egyes fenntartott és nem fenntartott szolgáltatásokra a költségeket a következőképpen osztják fel:

- a) az egy adott szolgáltatásra közvetlenül felhasználható költségeket arra használják fel;
- b) a közös költségeket, azaz azokat a költségeket, amelyeket egy adott szolgáltatásra közvetlenül nem lehet felhasználni, a következőképpen osztják fel:
 - i. ahol lehet, a közös költségeket a közvetlen eredetük elemzése alapján osztják fel;
 - ii. ha a közvetlen költségelemzés nem lehetséges, a közösköltség-kategóriákat egy másik olyan költségkategóriával vagy költségkategóriák csoportjával való közvetett kapcsolat alapján osztják fel, amelyek vonatkozásában a közvetlen hozzárendelés vagy kijelölés lehetséges; a közvetett kapcsolat összehasonlítható költségszerkezeten alapszik;
 - iii. ha a költségfelosztásra sem közvetlen, sem közvetett módszer nem alkalmazható, a költségkategóriát egy általános osztótényező alapján osztják fel, amelynek kiszámítása egyrészt a közvetlenül vagy közvetve az egyes fenntartott szolgáltatásokra, másrészt pedig az egyéb szolgáltatásokhoz rendelt vagy kijelölt összes kiadás arányának felhasználásával történik.

(4) Egyéb költségelszámolási rendszereket csak akkor lehet alkalmazni, ha azok megfelelnek a (2) bekezdésnek és a nemzeti szabályozóhatóság azokat jóváhagyta. A Bizottságot az alkalmazásuk előtt tájékoztatják.

(5) A nemzeti szabályozóhatóságok gondoskodnak arról, hogy a (3) vagy (4) bekezdésben ismertetett valamelyik költségelszámolási rendszernek való megfelelést egy olyan szerv ellenőrizze, amely az egyetemes szolgáltatótól független. A tagállamok gondoskodnak arról, hogy a megfelelőségi nyilatkozatot rendszeresen közzétegyék.

(6) A nemzeti szabályozóhatóság kellő részletességgel folyamatosan rendelkezésre bocsátja az egyetemes szolgáltató által

alkalmazott költségelszámolási rendszerekre vonatkozó információkat, és ezeket az információkat kérésre a Bizottsághoz beterjeszti.

(7) Kérésre az ezekről a rendszerekről szóló részletes számviteli információkat a nemzeti szabályozóhatóság bizalmasan bocsátja a Bizottság rendelkezésére.

(8) Amennyiben egy adott tagállam a 7. cikk értelmében fenntartható szolgáltatások közül egyet sem tartott fenn, és az egyetemes szolgáltatás számára a 9. cikk (4) bekezdése értelmében megengedett kompenzációs alapot sem létesített, és amennyiben a nemzeti szabályozóhatóság meggyőződött arról, hogy a tagállamban egyetlen kijelölt egyetemes szolgáltatásnyújtó sem részesül burkolt vagy egyéb módon állami támogatásban, a nemzeti szabályozóhatóság dönthet úgy, hogy e cikk (2), (3), (4), (5), (6) és (7) bekezdésének követelményeit nem alkalmazza. A nemzeti szabályozóhatóság minden ilyen döntésről tájékoztatja a Bizottságot.

15. cikk

Valamennyi egyetemes szolgáltató elszámolását a kereskedelmi vállalkozásokra vonatkozó közösségi és nemzeti jogszabályokkal összhangban állítják össze, egy független könyvvizsgáló által történő auditálásra benyújtják, és közzéteszik.

6. FEJEZET

A szolgáltatások minősége

16. cikk

A tagállamok biztosítják, hogy a jó minőségű postai szolgáltatás biztosítása érdekében, az egyetemes szolgáltatás vonatkozásában a szolgáltatási minőség szabályait meghatározzák, és közzéteszik.

A minőségi szabványok különösen az átfutási időre és a szolgáltatások rendszerességére és megbízhatóságára vonatkoznak.

Ezeket a szabványokat meghatározzák:

- belföldi szolgáltatás esetén a tagállamok,
- Közösségen belüli, határokon átnyúló szolgáltatások (lásd melléklet) esetén az Európai Parlament és a Tanács. Ezeknek az előírásoknak a műszaki fejlődéshez vagy a piaci fejlődéséhez történő igazítása a 21. cikkben megállapított eljárás szerint történik.

Évente legalább egyszer a 21. cikkben meghatározott eljárás szerint megállapítandó szabványosított feltételekkel olyan külső szervek, amelyeknek az egyetemes szolgáltatásnyújtókkal semmilyen kapcsolatuk sincs, független teljesítmény-ellenőrzést hajtanak végre, és azt évente legalább egyszer jelentés formájában közzéteszik.

17. cikk

A tagállamok minőségi szabványokat állapítanak meg a belföldi postai küldeményekre vonatkozóan, és gondoskodnak arról, hogy azok megfeleljenek azoknak, amelyeket a Közösségen belüli határokon átnyúló szolgáltatásokra határoztak meg.

A tagállamok belföldi szolgáltatásra vonatkozó minőségi szabványaikról tájékoztatják a Bizottságot, amely azokat a 18. cikkben említett Közösségen belüli határokon átnyúló szolgáltatásokra vonatkozó előírásokkal azonos módon teszi közzé.

A nemzeti szabályozóhatóságok gondoskodnak arról, hogy a független teljesítmény-ellenőrzést a 16. cikk negyedik albekezdése szerint végezzék, az eredmények megalapozottak legyenek és, ahol szükséges, korrekciós intézkedést hozzanak.

18. cikk

(1) A 16. cikkkel összhangban a Közösségen belüli határokon átnyúló szolgáltatásokra vonatkozó minőségi szabványokat a melléklet határozza meg.

(2) Amennyiben az infrastruktúrával vagy földrajzzal kapcsolatos kivételes helyzetek úgy kívánják, a nemzeti szabályozóhatóságok a mellékletben biztosított minőségi szabványok alóli mentességekről határozhatnak. Amennyiben a nemzeti szabályozóhatóságok ilyen módon mentességekről határoznak, arról a Bizottságot haladéktalanul tájékoztatják. A Bizottság az előző 12 hónap alatt kapott bejelentésekről készült éves jelentést tájékoztatásra beterjeszti a 21. cikk értelmében létrehozott bizottságnak.

(3) A Bizottság az *Európai Közösségek Hivatalos Lapjában* közzétesz minden, a Közösségen belüli határokon átnyúló minőségi szabványokon végrehajtott korrekciót, és lépéseket tesz a teljesítmény színvonala rendszeres független ellenőrzésének és közzétételének biztosítására, amelyek igazolják a szabványoknak való megfelelést és az elért fejlődést. A nemzeti szabályozóhatóságok biztosítják, hogy korrekciós intézkedéseket hoznak, ahol szükséges.

19. cikk

A tagállamok biztosítják, hogy a szolgáltatást igénybe vevők panaszainak kezelésére átlátható, egyszerű és olcsó eljárásokat dolgozzanak ki, különösen azon esetekben, amelyek elveszéssel, lopással, sérüléssel vagy a szolgáltatás minőségi szabványainak való meg nem feleléssel járnak.

A tagállamok intézkedéseket fogadnak el annak biztosítására, hogy ezek az eljárások lehetővé tegyék a viták méltányos és azonnali rendezését, indokolt esetben visszatérítési és/vagy kártérítési rendszer biztosításával.

A nemzeti és közösségi jogszabályok értelmében fennálló egyéb jogorvoslati lehetőségek sérelme nélkül a tagállamok biztosítják,

hogy az egyénileg vagy – amennyiben a nemzeti jogszabályok megengedik – a szolgáltatást igénybe vevők és/vagy fogyasztók érdekeit képviselő szervezetekkel együttesen eljáró ügyfelek az illetékes nemzeti hatóságok elé vigyenek olyan ügyeket, amikor a szolgáltatást igénybe vevők egyetemes szolgáltatásnyújtóval szembeni panaszait nem rendezték kielégítően.

A 16. cikkkel összhangban a tagállamok biztosítják, hogy az egyetemes szolgáltatók a teljesítményük ellenőrzéséről szóló éves jelentéssel együtt közzétegyék a panaszok számát és azt, hogy azokat hogyan intézték el.

7. FEJEZET

Műszaki szabványok harmonizációja

20. cikk

A műszaki szabványok harmonizációja tovább folytatódik, különösen a felhasználók érdekeinek figyelembevételével.

Az Európai Szabványügyi Bizottság megbízást kap arra, hogy a műszaki szabványok és szabályzatok területén történő tájékoztatási eljárás megállapításáról szóló, 1983. március 28-i 83/189/EGK tanácsi irányelvben ⁽¹⁾ rögzített elvek alapján kapott visszajelzések alapján dolgozza ki a postai ágazatra érvényes műszaki szabványokat.

A munka figyelembe veszi a nemzetközi szinten elfogadott harmonizációs intézkedéseket, különösen azokat, amelyeket az Egyetemes Postaegyesületen belül határoztak el.

A vonatkozó előírásokat évente egyszer az *Európai Közösségek Hivatalos Lapjában* közzéteszik.

A tagállamok biztosítják, hogy az egyetemes szolgáltatók, ahol szükséges, a szolgáltatást igénybe vevők érdekében, különösen pedig akkor, amikor a 6. cikkben említett információkat szolgáltatják, hivatkozzanak a Hivatalos Lapban közzétett szabványokra.

A 21. cikkben meghatározott bizottság folyamatos tájékoztatást kap az Európai Szabványügyi Bizottságban folyó tárgyalásokról és e területen a testület által elért haladásról.

8. FEJEZET

A bizottság

21. cikk

A Bizottságot egy, a tagállamok képviselőiből álló bizottság segíti, amelynek elnöke a Bizottság egy képviselője. A bizottság ügyrendjét saját maga állapítja meg.

(1) HL L 109., 1983.4.26., 8. o., utoljára a Bizottság 96/139/EK határozatával módosított irányelv (HL L 32., 1996.2.10., 31. o.).

A Bizottság képviselője betérjeszti a bizottságnak a meghozandó intézkedések tervezetét. A bizottság az elnök által az ügy sürgőssége szerint meghatározott határidőn belül a tervezetről véleményt nyilvánít. A véleményt a Szerződés 148. cikkének (2) bekezdésében meghatározott többséggel hozzák olyan határozatok esetén, amelyeket a Bizottság javaslatára a Tanács fogad el. A tagállamok képviselőinek szavazatát a bizottságon belül az említett cikkben rögzített módon súlyozzák. Az elnök nem szavaz.

A Bizottság a javasolt intézkedéseket akkor fogadja el, ha azok összhangban vannak a bizottság véleményével.

Ha a javasolt intézkedések nem felelnek meg a bizottság véleményének, vagy, ha a véleményt nem adják meg, a Bizottság késedelem nélkül javaslatot terjeszt a Tanács elé a meghozandó intézkedésekről.

A Tanács minősített többséggel határoz.

Ha a Tanács elé terjesztés napjától számított három hónapos időszak letelte után a Tanács nem intézkedett, a javasolt intézkedéseket a Bizottság fogadja el.

9. FEJEZET

A nemzeti szabályozóhatóság

22. cikk

Az egyes tagállamok a postai ágazatra kijelölnek egy vagy több olyan nemzeti szabályozóhatóságot, amely jogilag és működési szempontból a postai szolgáltatóktól független.

A tagállamok tájékoztatják a Bizottságot arról, hogy melyik nemzeti szabályozóhatóságot jelölték ki arra, hogy az ezen irányelvből keletkező feladatokat elvégezze.

A nemzeti szabályozóhatóságok sajátos feladatként biztosítják az ezen irányelvből eredő kötelezettségek teljesítését. Azzal is meg lehet őket bízni, hogy biztosítsák a postai ágazatban a versenyszabályok betartását.

10. FEJEZET

Záró rendelkezések

23. cikk

A 7. cikk (3) bekezdésének sérelme nélkül, az irányelv hatálybalépésének napjától számított három éven belül, de semmi esetre sem később, mint 2000. december 31., a Bizottság jelentést terjeszt az Európai Parlament és a Tanács elé, egyrészt az irányelv alkalmazásáról, beleértve az ágazat fejlődésére vonatkozó megfelelő tájékoztatást, különösen a gazdasági, társadalmi,

foglalkoztatási és műszaki szempontokat tekintve, másrészt a szolgáltatás minőségéről.

A jelentéshez adott esetben mellékelik az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak szóló javaslatokat.

24. cikk

A tagállamok hatályba léptetik azokat a törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy ennek az irányelvnek legkésőbb a hatálybalépéstől számított 12 hónapon belül megfeleljenek. Erről haladéktalanul tájékoztatják a Bizottságot.

Amikor a tagállamok elfogadják ezeket az intézkedéseket, azokban hivatkozni kell erre az irányelvre, vagy azokhoz hivatalos kihirdetésük alkalmával ilyen hivatkozást kell fűzni. A hivatkozás módját a tagállamok határozzák meg.

25. cikk

Ez az irányelv az *Európai Közösségek Hivatalos Lapjában* való kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.

26. cikk

(1) Ez az irányelv egyetlen tagállamot sem akadályoz abban, hogy olyan intézkedéseket tartson fenn vagy vezessen be, amelyek liberálisabbak azoknál, mint amelyekről ez az irányelv rendelkezik. Ezeknek az intézkedéseknek a Szerződéssel összeegyeztethetőeknek kell lenniük.

(2) Amennyiben ez az irányelv hatályát veszti, a tagállamok által annak végrehajtása érdekében hozott intézkedések fenntarthatók, amennyiben azok a Szerződéssel összeegyeztethetőek.

27. cikk

Ennek az irányelvnek a rendelkezéseit a 26. cikk kivételével 2004. december 31-ig kell alkalmazni, kivéve, ha a 7. cikk (3) bekezdésével összhangban másként nem döntenek.

28. cikk

Ennek az irányelvnek a tagállamok a címzettjei.

Kelt Brüsszelben, 1997. december 15-én.

az Európai Parlament részéről

az elnök

J. M. GIL-ROBLES

a Tanács részéről

az elnök

J.-C. JUNCKER

MELLÉKLET

Közösségen belüli határokon átnyúló posta minőségi szabványai

Az egyes országokban a Közösségen belüli határokon átnyúló postai küldeményre vonatkozó minőségi szabványokat kell megállapítani a leggyorsabb szabvány kategóriába tartozó postai küldeményekre végponttól végpontig ⁽¹⁾ mért átfutási idő vonatkozásában a D + n képlet szerint, ahol D a feladás napja ⁽²⁾, pedig azoknak a munkanapoknak a száma, ahány az adott nap és a címzett részére történő kikézés között eltelik.

Közösségen belüli határokon átnyúló posta minőségi előírásai	
Határidő	Célkitűzés
D + 3	a küldemények 85 %-a
D + 5	a küldemények 97 %-a

A szabványokat nemcsak a Közösségen belüli forgalom egészére, hanem a két tagállam közti kétoldalú forgalomra is érvényesíteni kell.

⁽¹⁾ A végponttól végpontig mért eljuttatást a hálózat elérési pontjától a címzett részére történő kézbesítési pontig mérik.

⁽²⁾ A feladás figyelembe veendő napja megegyezik azzal a nappal, amelyen a küldeményt feladták, amennyiben a feladás a kérdéses hálózat hozzáférési pont által bejelentett utolsó begyűjtési időpont előtt történik. Ha a feladás ezen időpontot követően történik, a feladás figyelembe veendő napja a következő begyűjtési nap.