

DIRECTIVA 97/67/CE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO
de 15 de Dezembro de 1997

relativa às regras comuns para o desenvolvimento do mercado interno dos serviços postais comunitários e a melhoria da qualidade de serviço

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

instrumento essencial de comunicação e de comércio;

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia e, nomeadamente, o n.º 2 do seu artigo 57.º e os artigos 66.º e 100.ºA,

(3) Considerando que, em 11 de Junho de 1992, a Comissão apresentou um Livro Verde sobre o desenvolvimento do mercado único dos serviços postais e, em 2 de Junho de 1993, uma comunicação sobre as orientações para o desenvolvimento dos serviços postais comunitários;

Tendo em conta a proposta da Comissão ⁽¹⁾,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social ⁽²⁾,

(4) Considerando que a Comissão procedeu a uma ampla consulta pública sobre os aspectos dos serviços postais que se revestem de interesse comunitário e que as partes interessadas do sector postal lhe comunicaram as suas observações;

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões ⁽³⁾,

Tendo em conta a resolução do Parlamento Europeu, de 22 de Janeiro de 1993, relativa ao Livro Verde sobre o desenvolvimento do mercado único dos serviços postais ⁽⁴⁾,

(5) Considerando que a dimensão actual dos serviços postais bem como as condições para a sua prestação variam consideravelmente de Estado-membro para Estado-membro; que, nomeadamente, o desempenho em termos de qualidade de serviço é bastante desigual nos diversos Estados-membros;

Tendo em conta a resolução do Conselho, de 7 de Fevereiro de 1994, sobre o desenvolvimento dos serviços postais comunitários ⁽⁵⁾,

(6) Considerando que as ligações postais transfronteiriças nem sempre correspondem às expectativas dos utilizadores e dos cidadãos europeus e que o desempenho em termos de qualidade de serviço dos serviços postais transfronteiriços comunitários é actualmente insatisfatório;

Deliberando nos termos do procedimento previsto no artigo 189.ºB do Tratado, em função do projecto comum aprovado em 7 de Novembro de 1997 pelo Comité de Conciliação ⁽⁶⁾,

(1) Considerando que nos termos do artigo 7.ºA do Tratado devem ser tomadas medidas destinadas a estabelecer o mercado interno; que esse mercado compreende um espaço sem fronteiras internas no qual a livre circulação das mercadorias, das pessoas, dos serviços e dos capitais é assegurada;

(7) Considerando que as disparidades verificadas no sector postal têm implicações consideráveis nos sectores de actividade particularmente dependentes dos serviços postais e impedem efectivamente o processo de coesão interna da Comunidade, visto as regiões que não beneficiam de serviços postais de qualidade suficientemente elevada se encontrarem desfavorecidas, quer no serviço de correspondências, quer na distribuição de mercadorias;

(2) Considerando que o estabelecimento do mercado interno no sector postal é de comprovada importância para a coesão económica e social da Comunidade, uma vez que os serviços postais são um

(8) Considerando que são necessárias medidas destinadas a garantir a liberalização gradual e controlada do mercado e a assegurar um justo equilíbrio na sua aplicação para garantir em toda a Comunidade, no respeito das obrigações e direitos dos prestadores do serviço universal, a livre prestação de serviços no próprio sector postal;

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

⁽²⁾ JO C 174 de 17. 6. 1996, p. 41.

⁽³⁾ JO C 337 de 11. 11. 1996, p. 28.

⁽⁴⁾ JO C 42 de 15. 2. 1993, p. 240.

⁽⁵⁾ JO C 48 de 16. 2. 1994, p. 3.

⁽⁶⁾ Parecer do Parlamento Europeu de 9 de Maio de 1996 (JO C 152 de 27. 5. 1996, p. 20), posição comum do Conselho de 29 de Abril de 1997 (JO C 188 de 19 de Junho de 1997, p. 9) e decisão do Parlamento Europeu de 16 de Setembro de 1997 (JO C 304 de 6. 10. 197, p. 34). Decisão do Parlamento Europeu de 19 de Novembro de 1997 e decisão do Conselho de 1 de Dezembro de 1997.

(9) Considerando que se torna, pois, necessário desenvolver uma acção a nível comunitário que garanta uma maior harmonização das condições que regem o sector postal e que há que estabelecer, consequentemente, regras comuns;

- (10) Considerando que, de acordo com o princípio da subsidiariedade, deve ser estabelecido um quadro de princípios gerais a nível comunitário, cabendo a escolha de procedimentos precisos aos Estados-membros, que poderão escolher o regime que melhor se adapte à respectiva situação;
- (11) Considerando que é essencial garantir a nível da Comunidade um serviço postal universal que corresponda a um conjunto mínimo de serviços de qualidade especificada a prestar em todos os Estados-membros a um preço acessível a todos os utilizadores, independentemente da sua localização geográfica na Comunidade;
- (12) Considerando que o objectivo do serviço universal consiste em oferecer a todos os utilizadores um acesso fácil à rede postal pela prestação, nomeadamente, de um número suficiente de pontos de acesso e garantindo condições satisfatórias do ponto de vista da frequência da recolha e da distribuição; que a prestação do serviço universal deve satisfazer a necessidade fundamental de garantir a continuidade do funcionamento, adaptando-se, simultaneamente, às necessidades dos utilizadores e garantindo-lhes um tratamento equitativo e não discriminatório;
- (13) Considerando que o serviço universal deve abranger os serviços nacionais e os serviços transfronteiriços;
- (14) Considerando que os utilizadores do serviço universal devem ser adequadamente informados sobre o conjunto de serviços oferecidos, as condições para a sua prestação e utilização, a qualidade dos serviços prestados e as suas tarifas;
- (15) Considerando que as disposições da presente directiva em matéria de prestação do serviço universal não afectam o direito dos operadores do serviço universal de negociarem individualmente contratos com os clientes;
- (16) Considerando que, para assegurar o funcionamento do serviço universal em condições financeiras equilibradas, se afigura justificado manter um conjunto de serviços que podem ser reservados, no respeito das regras do Tratado e sem prejuízo da aplicação das regras de concorrência; que o processo de liberalização não deve impedir a prossecução da prestação contínua de determinados serviços gratuitos que foram introduzidos pelos Estados-membros para os cegos e os deficientes visuais;
- (17) Considerando que os envios de correspondência com peso igual ou superior a 350 gramas representam menos de 2 % do volume das correspondências e menos de 3 % das receitas dos operadores públicos; que o critério de preço (cinco vezes a tarifa de base) permitirá estabelecer melhor a distinção entre o serviço reservado e o serviço de correio expresso, que é liberalizado;
- (18) Considerando que, tendo em conta o facto de a diferença essencial entre o correio expresso e os serviços postais universais residir na mais-valia (seja qual for a sua forma) oferecida pelos serviços de correio expresso e notada pelos clientes, o modo mais eficaz de determinar a mais-valia registada consiste em apurar qual o preço adicional que os clientes estão dispostos a pagar, sem prejuízo, todavia, do preço-limite da área reservada que deve ser respeitado;
- (19) Considerando que é razoável permitir, numa base provisória, que a publicidade endereçada e o correio transfronteiriço continuem a poder ficar reservados, dentro dos limites de preço e de peso previstos; que, a fim de dar mais um passo no sentido da plena realização do mercado interno dos serviços postais, o Parlamento Europeu e o Conselho deverão decidir até 1 de Janeiro de 2000, sob proposta da Comissão na sequência de uma avaliação do sector, sobre uma ulterior liberalização gradual e controlada do mercado postal, tendo especialmente em vista a liberalização do correio transfronteiriço e da publicidade endereçada, e sobre uma nova revisão dos limites de preço e de peso;
- (20) Considerando que, por razões de ordem e de segurança públicas, os Estados-membros podem ter interesse legítimo em conferir a uma ou mais entidades por eles designadas o direito de colocar na via pública caixas e marcos de correio destinados à recepção de envios postais; que, pelas mesmas razões, têm direito a designar a entidade ou entidades encarregadas da emissão de selos postais que identificam o país de origem e a entidade ou entidades responsáveis pela prestação dos serviços de correio registado utilizados em procedimentos judiciais ou administrativos, em conformidade com a respectiva legislação nacional; que podem igualmente indicar que o país é membro da União Europeia através da integração do símbolo das doze estrelas;
- (21) Considerando que os novos serviços (serviços muito distintos dos serviços tradicionais) e a troca de documentos não fazem parte do serviço universal e que, por conseguinte, não há motivo para que sejam reservados aos prestadores do serviço universal; que estas considerações se aplicam igualmente à entrega pelo próprio (prestação de serviços postais pela pessoa singular ou colectiva que está na origem dos envios postais ou recolha e encaminhamento desses envios por terceiros que actuam exclusivamente em nome dessa pessoa), que não se insere na categoria dos serviços;

- (22) Considerando que os Estados-membros devem poder regular, através de processos de autorização adequados, no respectivo território, a prestação dos serviços postais não reservados aos prestadores do serviço universal; que tais processos devem ser transparentes, não discriminatórios, proporcionados e baseados em critérios objectivos;
- (23) Considerando que os Estados-membros devem ter a faculdade de subordinar a concessão de licenças a obrigações de prestação do serviço universal ou a contribuições financeiras para um fundo de compensação destinado a compensar o prestador do serviço universal pela prestação de serviços que representem encargos financeiros não razoáveis; que os Estados-membros devem poder incluir nas autorizações a obrigação de as actividades autorizadas não violarem os direitos especiais ou exclusivos concedidos aos prestadores do serviço universal no que se refere aos serviços reservados; que pode ser instituída, por motivos de controlo, a introdução de um sistema de identificação da publicidade endereçada no caso de este serviço ser liberalizado;
- (24) Considerando que terão de ser adoptadas as medidas necessárias à harmonização de determinados processos estabelecidos pelos Estados-membros para a oferta comercial ao público de serviços postais não reservados;
- (25) Considerando que, se tal for necessário, serão adoptadas medidas que assegurem o carácter transparente e não discriminatório das condições de acesso à rede postal pública nos Estados-membros;
- (26) Considerando que, para garantir uma gestão correcta do serviço universal e evitar distorções da concorrência, as tarifas aplicadas a esse serviço devem ser objectivas, transparentes, não discriminatórias e orientadas em função dos custos;
- (27) Considerando que a remuneração da prestação do serviço postal transfronteiriço intracomunitário, sem prejuízo do conjunto mínimo de obrigações decorrentes dos actos da União Postal Universal, deverá ser orientada por forma a cobrir os custos de entrega suportados pelos prestadores do serviço universal no país de destino; que esta remuneração deverá também criar um incentivo destinado a melhorar ou manter a qualidade do serviço transfronteiriço através de recurso a objectivos de qualidade de serviço; que isso justificará a criação de sistemas apropriados que proporcionem uma cobertura adequada dos custos e que se baseie especificamente na qualidade de serviço alcançada;
- (28) Considerando que é necessária a separação contabilística entre os diferentes serviços reservados e os serviços não reservados por forma a introduzir transparência nos custos reais dos diferentes serviços e a evitar que subvenções cruzadas do sector reservado para o sector não reservado afectem negativamente as condições de concorrência neste último;
- (29) Considerando que, a fim de assegurar a aplicação dos princípios enunciados nos três considerandos anteriores, os prestadores do serviço universal deverão pôr em prática, dentro de um prazo razoável, sistemas de contabilidade analítica que possam ser fiscalizados de forma independente, através dos quais os custos possam ser imputados aos serviços com o maior rigor possível e segundo processos transparentes; que tais requisitos poderão ser satisfeitos, por exemplo, através da aplicação do princípio da distribuição total dos custos; que esses sistemas de contabilidade analítica poderão não ser exigidos nos casos em que existam condições verdadeiras de concorrência aberta;
- (30) Considerando que se deve ter em conta o interesse dos utilizadores, que têm direito a serviços de elevada qualidade; que, por conseguinte, devem ser envidados todos os esforços para melhorar e elevar o nível de qualidade dos serviços prestados à escala da Comunidade; que essa melhoria da qualidade exige o estabelecimento de normas pelos Estados-membros para os serviços que integram o serviço universal, normas que os prestadores do serviço universal devem respeitar ou mesmo ultrapassar;
- (31) Considerando que a qualidade de serviço esperada pelos utilizadores constitui um aspecto essencial do serviço prestado; que as normas de avaliação desta qualidade de serviço e os níveis de qualidade alcançados devem ser publicados no interesse dos utilizadores; que é necessário dispor de normas harmonizadas da qualidade de serviço e de métodos de medição comuns para que possa avaliar-se a convergência da qualidade de serviço à escala comunitária;
- (32) Considerando que os Estados-membros deverão fixar normas de qualidade nacionais compatíveis com as normas comunitárias; que as normas de qualidade para os serviços transfronteiriços intracomunitários, que exigem um trabalho conjunto de, pelo menos, dois prestadores de serviço universal de dois Estados-membros diferentes, devem ser definidas à escala comunitária;
- (33) Considerando que o respeito dessas normas deve ser fiscalizado regularmente de forma independente e numa base harmonizada; que os utilizadores deverão ter direito a serem informados dos resultados dessa fiscalização e que os Estados-membros devem assegurar que sejam tomadas medidas de correcção caso esses resultados demonstrem que as normas não estão a ser cumpridas;

- (34) Considerando que a Directiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de Abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores⁽¹⁾, se aplica aos operadores postais;
- (35) Considerando que a necessidade de melhoria da qualidade de serviço exige a resolução rápida e eficaz de litígios; que, como complemento das vias de recurso abertas pelo direito nacional ou comunitário, se deve estabelecer um processo de tratamento de reclamações que seja transparente, simples e pouco dispendioso e que permita fazer intervir todas as partes interessadas;
- (36) Considerando que os progressos na interligação das redes postais e o interesse dos utilizadores exigem o encorajamento da normalização técnica; que a normalização técnica é indispensável para promover a interoperabilidade das redes nacionais e, consequentemente, um serviço universal comunitário eficaz;
- (37) Considerando que as directrizes em matéria de harmonização europeia estabelecem que se confiem estes trabalhos especializados de normalização técnica ao Comité Europeu de Normalização;
- (38) Considerando que deve ser instituído um comité encarregado de assistir a Comissão na aplicação da presente directiva, em especial no que se refere aos futuros trabalhos destinados a desenvolver medidas relativas à qualidade do serviço transfronteiriço comunitário e à normalização técnica;
- (39) Considerando que, para garantir o bom funcionamento do serviço universal e para garantir a concorrência leal no sector não reservado, convém separar as funções de regulador, por um lado, e de operador, por outro; que um operador postal não pode, simultaneamente, ser juiz e parte interessada; que compete ao Estado-membro definir o estatuto de uma ou mais autoridades reguladoras nacionais, que podem ser autoridades públicas ou entidades independentes designadas para o efeito;
- (40) Considerando que os efeitos das condições harmonizadas no funcionamento do mercado interno dos serviços postais deverão ser objecto de avaliação; que, por conseguinte, a Comissão apresentará ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação da presente directiva três anos após a data da sua entrada em vigor, e nunca depois de 31 de Dezembro de 2000, incluindo informações adequadas sobre a evolução do sector, especialmente quanto aos aspectos económicos, sociais, do emprego e tecnológicos, bem como sobre a qualidade de serviço;
- (41) Considerando que a presente directiva não prejudica a aplicação das regras do Tratado nomeadamente as suas regras de concorrência e de livre prestação de serviços;
- (42) Considerando que nada impedirá os Estados-membros de manterem em vigor ou de adoptarem medidas no sector postal mais liberais do que as previstas na presente directiva, nem de, caso a presente directiva caduque, manterem em vigor medidas que tenham adoptado para lhe dar execução, desde que, em qualquer destas circunstâncias, as medidas sejam compatíveis com o Tratado;
- (43) Considerando que se afigura adequado que a presente directiva se aplique até 31 de Dezembro de 2004, salvo decisão em contrário tomada pelo Parlamento Europeu e pelo Conselho, sob proposta da Comissão;
- (44) Considerando que a presente directiva não se aplica às actividades não abrangidas pelo direito comunitário, tais como as previstas nos títulos V e VI do Tratado da União Europeia, nem, em caso algum, às actividades relativas à segurança pública, defesa, segurança do Estado (incluindo o bem-estar económico do Estado quando as actividades se referirem a questões ligadas à segurança do Estado), nem às actividades do Estado nos domínios do direito penal;
- (45) Considerando que, em relação às empresas não estabelecidas na Comunidade, a presente directiva não obsta à adopção de medidas simultaneamente conformes ao direito comunitário e aos compromissos internacionais em vigor que garantem aos nacionais dos Estados-membros um tratamento equivalente em países terceiros; que as empresas comunitárias devem beneficiar em países terceiros de um tratamento e acesso efectivo comparável ao tratamento e acesso ao mercado de que gozam os nacionais dos países em questão dentro do contexto comunitário,

ADOPTARAM A PRESENTE DIRECTIVA:

CAPÍTULO 1

Objectivo e âmbito de aplicação

Artigo 1º

A presente directiva estabelece regras comuns relativas:

- à prestação de um serviço postal universal na Comunidade,
- os critérios que definem os serviços susceptíveis de serem reservados aos prestadores do serviço universal e as condições que regem a prestação dos serviços não reservados,

⁽¹⁾ JO L 95 de 21. 4. 1993, p. 29.

- aos princípios tarifários e à transparência das contas para a prestação do serviço universal,
- ao estabelecimento de normas de qualidade para a prestação do serviço universal e à instauração de um sistema destinado a garantir o cumprimento dessas normas,
- à harmonização das normas técnicas,
- à criação de autoridades reguladoras nacionais independentes.

Artigo 2º

Para efeitos da presente directiva, entende-se por:

1. *Serviços postais*, os serviços que consistem na recolha, triagem, transporte e entrega dos envios postais.
2. *Rede postal pública*, o sistema de organização e meios de toda a ordem utilizados pelo prestador ou prestadores do serviço universal com vista, nomeadamente:
 - à recolha, nos pontos de acesso em todo o território, dos envios postais abrangidos por uma obrigação de serviço universal,
 - ao encaminhamento e tratamento desses envios postais desde o ponto de acesso da rede postal até ao centro de distribuição,
 - a distribuição no endereço indicado no envio postal.
3. *Ponto de acesso*, os locais físicos, incluindo os marcos e caixas de correio à disposição do público quer na via pública, quer nas instalações do prestador do serviço universal, onde os clientes podem depositar os envios postais na rede postal pública.
4. *Recolha*, a operação que consiste em recolher os envios postais depositados nos pontos de acesso.
5. *Distribuição*, o processo desenvolvido desde a triagem no centro de distribuição até a entrega dos envios postais aos destinatários.
6. *Envio postal*, o envio endereçado na forma definitiva sob a qual fica a cargo do prestador do serviço universal. Além dos envios de correspondência, compreende ainda por exemplo livros, catálogos, jornais e publicações periódicas, assim como as encomendas postais que contenham mercadorias com ou sem valor comercial.
7. *Envio de correspondência*, a comunicação escrita num suporte físico de qualquer natureza a transportar e entregar no endereço indicado pelo remetente no próprio envio ou no seu acondicionamento. Os livros, catálogos, jornais e publicações periódicas não são considerados envios de correspondência.
8. *Publicidade endereçada*, uma comunicação constituída exclusivamente por material publicitário, de *marketing* ou de divulgação e que consista numa mensagem idêntica para todos os destinatários, excepto quanto ao nome, endereço e número identificativo de cada um deles ou outras modificações que não alterem a natureza da mensagem, enviada para um número significativo de destinatários e destinada a ser transportada e entregue na morada indicada pelo remetente no próprio envio ou no seu acondicionamento. A autoridade reguladora nacional deve interpretar a expressão «número significativo de destinatários» para o seu Estado-membro e publicar a definição adequada. Contas, facturas, declarações financeiras e outras mensagens não uniformizadas não serão consideradas publicidade endereçada. Uma comunicação que, dentro do mesmo acondicionamento, combine material de publicidade endereçada com outros envios não é considerada publicidade endereçada. A publicidade endereçada inclui tanto os envios tranfronteiriços como os nacionais.
9. *Envio registado*, um serviço que compreenda uma garantia, de valor monetário fixo, contra os riscos de extravio, furto ou roubo, ou deterioração, e que forneça ao remetente quando apropriado e a seu pedido, uma prova do depósito do envio postal e/ou da sua entrega ao destinatário.
10. *Envio com valor declarado*, um serviço que compreenda a garantia do envio postal, em caso de extravio, furto ou roubo, ou deterioração, até ao valor declarado pelo remetente.
11. *Correio transfronteiriço*, o correio proveniente de outro Estado-membro ou de um país terceiro ou destinado a outro Estado-membro ou um país terceiro.
12. *Troca de documentos*, a disponibilização de meios, incluindo o fornecimento de locais próprios e de transportes por terceiros, que permita a autodistribuição através de uma troca mútua de envios postais entre os utilizadores que subscrevam esse serviço.
13. *Prestador do serviço universal*, a entidade pública ou privada que presta um serviço postal universal ou partes deste num Estado-membro e cuja identidade foi notificada à Comissão de acordo como o disposto no artigo 4º
14. *Autorizações*, permissões em que se define os direitos e obrigações específicos do sector postal e se permite às empresas a prestação de serviços postais e, eventualmente, o estabelecimento e/ou exploração das redes postais necessárias à prestação desses serviços, sob a forma de «autorização geral» ou «licença individual», a seguir definidas:
 - «autorização geral», uma autorização que, independentemente de ser regida por uma «licença por categoria» ou pela legislação geral e de essas normas exigirem ou não procedimentos de registo ou declaração, não impõe à empresa em causa a obtenção de uma decisão expressa da autoridade reguladora nacional antes de exercer os direitos que lhe advêm dessa autorização.

— «licença individual», uma autorização concedida por uma autoridade reguladora nacional que confere direitos específicos a uma empresa, ou que submete as actividades dessa empresa a obrigações específicas complementando eventualmente as da autorização geral, não estando a empresa autorizada a exercer os direitos em causa antes de lhe ter sido comunicada a decisão da autoridade reguladora nacional.

15. *Encargos terminais*, a remuneração dos prestadores do serviço universal pela distribuição do correio transfronteiriço de entrada constituído pelos envios postais provenientes de outro Estado-membro ou de um país terceiro.
16. *Remetente*, a pessoa singular ou colectiva que está na origem dos envios postais.
17. *Utilizador*, qualquer pessoa singular ou colectiva beneficiária de uma prestação de serviço universal enquanto remetente ou destinatária.
18. *Autoridade reguladora nacional*, em cada Estado-membro, o organismo ou organismos a quem o Estado-membro confia, entre outras, as funções reguladoras decorrentes da presente directiva.
19. *Requisitos essenciais*, as razões de interesse geral e de natureza não económica que podem levar um Estado-membro a impor condições à prestação de serviços postais. Essas razões são a confidencialidade da correspondência, a segurança da rede em matéria de transporte de substâncias perigosas e, sempre que se justificar, a protecção dos dados, a protecção do ambiente e o ordenamento do território.

A protecção dos dados pode incluir a protecção dos dados pessoais, a confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas e a protecção da vida privada.

CAPÍTULO 2

Serviço universal

Artigo 3.º

1. Os Estados-membros devem assegurar que os utilizadores usufruam do direito a um serviço universal que envolva uma oferta permanente de serviços postais com uma qualidade especificada, prestados em todos os pontos do território, a preços acessíveis a todos os utilizadores.
2. Para tanto, os Estados-membros devem providenciar para que a densidade dos pontos de contacto e dos pontos de acesso corresponda às necessidades dos utilizadores.
3. Os Estados-membros devem providenciar para que o prestador ou prestadores do serviço universal garantam em todos os dias úteis e pelo menos cinco dias por semana, salvo circunstâncias ou condições geográficas excep-

nais, consideradas como tal pelas autoridades reguladoras nacionais, no mínimo:

- uma recolha,
- uma distribuição ao domicílio de cada pessoa singular ou colectiva ou, por derrogação em condições a determinar pela autoridade reguladora nacional, em instalações apropriadas.

Toda e qualquer excepção ou derrogação concedida por uma autoridade reguladora nacional de acordo com o disposto no presente número deverá ser notificada à Comissão e a todas as autoridades reguladoras nacionais.

4. Cada Estado-membro adopta as medidas necessárias para que o serviço universal inclua, no mínimo, as seguintes prestações:

- recolha, triagem, transporte e distribuição dos envios postais até 2 kg.
- recolha, triagem, transporte e distribuição das encomendas postais até 10 kg;
- serviços de envios registados e de envios com valor declarado.

5. As autoridades reguladoras nacionais podem aumentar o limite de peso da cobertura do serviço universal para as encomendas postais até um peso não superior a 20 kg e podem fixar regimes específicos para a distribuição ao domicílio dessas encomendas postais.

Não obstante o limite de peso da cobertura do serviço universal para as encomendas postais estabelecido por um dado Estado-membro, os Estados-membros devem assegurar que as encomendas postais recebidas de outros Estados-membros com peso até 20 kg sejam entregues no respectivo território.

6. As dimensões mínimas e máximas dos envios postais em causa são as fixadas na Convenção e no Acordo relativo às Encomendas Postais adoptados pela União Postal Universal.

7. O serviço universal definido no presente artigo inclui tanto os serviços nacionais como os serviços transfronteiriços.

Artigo 4.º

Cada Estado-membro deve assegurar a prestação do serviço universal e notificar a Comissão das medidas tomadas para o cumprimento dessa obrigação e, em especial a identidade do(s) seu(s) prestador(es) do serviço universal. Cada Estado-membro deve, nos termos do direito comunitário, determinar e publicar as obrigações e direitos atribuídos ao prestador ou prestadores do serviço universal.

Artigo 5.º

1. Cada Estado-membro deve providenciar para que a prestação do serviço universal satisfaça os seguintes requisitos:

- a oferta de um serviço que garanta a observância dos requisitos essenciais.

- a oferta de um serviço idêntico aos utilizadores em condições comparáveis,
- a prestação de um serviço sem qualquer tipo de discriminação, especialmente sem discriminação decorrente de considerações políticas, religiosas ou ideológicas,
- a prestação não deve ser interrompida ou suspensa, salvo em caso de força maior,
- a prestação deve evoluir em função do ambiente técnico, económico e social e das necessidades dos utilizadores.

2. O n.º 1 não afecta as medidas tomadas pelos Estados-membros em conformidade com as exigências de interesse público reconhecidas pelo Tratado, nomeadamente pelos artigos 36.º e 56.º, relativas, em particular, à moralidade pública, à segurança pública, incluindo a investigação de actos criminosos, e à ordem pública.

Artigo 6.º

Os Estados-membros devem providenciar para que o prestador ou prestadores do serviço universal forneçam regularmente aos utilizadores informações suficientemente precisas e actualizadas sobre as características dos serviços universais oferecidos, em especial quanto às condições gerais de acesso a esses serviços, aos preços e ao nível das normas de qualidade. Essas informações devem ser devidamente publicadas.

No prazo de 12 meses a contar da data de entrada em vigor da presente directiva, os Estados-membros devem notificar a Comissão dos moldes em que disponibilizam as informações a publicar nos termos do primeiro parágrafo. Qualquer alteração posterior deve ser notificada à Comissão o mais rapidamente possível.

CAPÍTULO 3

Harmonização dos serviços susceptíveis de serem reservados

Artigo 7.º

1. Na medida necessária à garantia da manutenção do serviço universal, os serviços que podem ser reservados por cada Estado-membro ao prestador ou prestadores do serviço universal são a recolha, triagem, transporte e entrega dos envios de correspondência interna, quer sejam ou não efectuados por distribuição acelerada, de preço inferior ao quádruplo da tarifa pública de um envio de correspondência do primeiro escalão de peso da categoria normalizada mais rápida, se esta existir, desde que pesem menos de 350 g. No caso do serviço postal gratuito destinado a cegos e deficientes visuais, poderão ser admitidas excepções aos limites de peso e preço.

2. Na medida necessária para garantir a manutenção do serviço universal, o correio transfronteiriço e a publicidade

endereçada podem continuar a ser reservados, nos limites de preço e peso previstos no n.º 1.

3. A fim de dar mais um passo no sentido da plena realização do mercado interno dos serviços postais, o Parlamento Europeu e o Conselho devem decidir até 1 de Janeiro de 2000, e sem prejuízo da competência da Comissão, sobre uma ulterior liberalização gradual e controlada do mercado postal, em especial com vista à liberalização do correio transfronteiriço e da publicidade endereçada, bem como sobre uma nova revisão dos limites de preço e peso, com efeitos a partir de 1 de Janeiro de 2003, tendo em conta a evolução, em especial o desenvolvimento económico, social e tecnológico, registada até essa data e tendo em conta igualmente o equilíbrio financeiro do prestador ou prestadores do serviço universal, com vista à prossecução dos objectivos da presente directiva.

Estas decisões assentam numa proposta da Comissão a apresentar antes do final de 1998, na sequência de uma análise do sector. A pedido da Comissão, os Estados-membros devem fornecer toda a informação necessária para levar a cabo essa análise.

4. A troca de documentos não pode ser reservada.

Artigo 8.º

O artigo 7.º não prejudica o direito de os Estados-membros organizarem a colocação de marcos e caixas de correio na via pública, a emissão de selos postais e o serviço de correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos, em conformidade com a respectiva legislação nacional.

CAPÍTULO 4

Condições relativas à prestação dos serviços não reservados e ao acesso à rede

Artigo 9.º

1. Para os serviços não reservados e não abrangidos pelo conceito de serviço universal definido no artigo 3.º, os Estados-membros podem estabelecer autorizações gerais na medida necessária para garantir o cumprimento dos requisitos essenciais.

2. Para os serviços não reservados abrangidos pelo conceito de serviço universal definido no artigo 3.º, os Estados-membros podem estabelecer processos de autorização, incluindo licenças individuais, na medida necessária para garantir o cumprimento dos requisitos essenciais e salvaguardar o serviço universal.

A concessão de autorizações pode:

- quando apropriado, ser subordinada a obrigações de serviço universal,
- se necessário, impor requisitos relativamente à qualidade, disponibilidade e desempenho dos serviços em questão,

— ser subordinada à obrigação de não violar os direitos exclusivos ou especiais concedidos ao prestador ou prestadores do serviço universal no que respeita aos serviços postais reservados nos termos dos n.ºs 1 e 2 do artigo 7.º

3. Os processos referidos nos n.ºs 1 e 2 devem ser transparentes, não discriminatórios, proporcionados e baseados em critérios objectivos. Os Estados-membros devem assegurar que os motivos da recusa total ou parcial de uma autorização sejam comunicados ao requerente e instituir um processo de recurso.

4. A fim de assegurar a salvaguarda do serviço universal, sempre que um Estado-membro determinar que as obrigações de serviço universal, tal como previstas na presente directiva, representam encargos financeiros não razoáveis para o prestador do serviço universal, pode criar um fundo de compensação administrado para esse efeito por um organismo independente do beneficiário ou beneficiários. Nesse caso, pode subordinar a concessão das autorizações à obrigação de contribuir financeiramente para esse fundo. O Estado-membro deve assegurar que, aquando da criação do fundo de compensação e da fixação do nível das contribuições financeiras, sejam respeitados os princípios da transparência, não discriminação e proporcionalidade. Só os serviços referidos no artigo 3.º podem beneficiar desta forma de financiamento.

5. Os Estados-membros podem estabelecer um sistema de identificação da publicidade endereçada que permita o seu controlo, no caso de aquela ser liberalizada.

Artigo 10.º

1. O Parlamento Europeu e o Conselho, deliberando sob proposta da Comissão e com base no n.º 2 do artigo 57.º e nos artigos 66.º e 100.ºA do Tratado, devem adoptar as medidas necessárias à harmonização dos processos a que se refere o artigo 9.º para a oferta comercial ao público de serviços postais não reservados.

2. As medidas de harmonização referidas no n.º 1 devem incidir, em especial, sobre critérios a respeitar pelo operador postal, os processos que deve seguir, as regras de publicação desses critérios e processos, e ainda sobre os processos de recurso.

Artigo 11.º

O Parlamento Europeu e o Conselho, deliberando sob proposta da Comissão e com base no n.º 2 do artigo 57.º e nos artigos 66.º e 100.ºA do Tratado, devem adoptar as medidas de harmonização necessárias que assegurem aos utilizadores e ao prestador ou prestadores do serviço universal o acesso à rede postal pública em condições transparentes e não discriminatórias.

CAPÍTULO 5

Princípios tarifários e transparência das contas

Artigo 12.º

Os Estados-membros devem providenciar para que, ao serem fixadas as tarifas para cada serviço compreendido na prestação do serviço universal, sejam observados os seguintes princípios:

- os preços devem ser comportáveis e permitir o acesso de todos os utilizadores aos serviços prestados,
- os preços devem ser orientados em função dos custos; os Estados-membros podem decidir que deverá ser aplicada uma tarifa única em todo o território nacional respectivo,
- a aplicação de uma tarifa única não exclui o direito de o(s) prestador(es) do serviço universal celebrar(em) acordos individuais com clientes em matéria de preços,
- as tarifas devem ser transparentes e não discriminatórias.

Artigo 13.º

1. A fim de assegurarem a prestação transfronteiriça do serviço universal, os Estados-membros devem incentivar os respectivos prestadores de serviço universal a providenciar para que nos seus acordos sobre encargos terminais para o correio transfronteiriço intracomunitário sejam respeitados os seguintes princípios:

- os encargos terminais devem ser fixados em função dos custos de tratamento e de distribuição do correio transfronteiriço de entrada,
- os níveis de remuneração devem estar relacionados com a qualidade de serviço alcançada,
- os encargos terminais devem ser transparentes e não discriminatórios.

2. A aplicação destes princípios pode ser acompanhada de disposições transitórias, destinadas a evitar perturbações indevidas nos mercados postais ou consequências desfavoráveis aos agentes económicos, desde que exista acordo entre os operadores expedidores e receptores; essas disposições devem todavia, restringir-se ao mínimo necessário à consecução desses objectivos.

Artigo 14.º

1. Os Estados-membros devem tomar as medidas necessárias para garantir que, no prazo de dois anos a partir da data de entrada em vigor da presente directiva, os prestadores do serviço universal adoptem um sistema contabilístico em conformidade com as disposições do presente artigo.

2. No seu sistema contabilístico interno, os prestadores do serviço universal terão contas separadas, discriminando, no mínimo, cada serviço incluído no sector reservado, por um lado, e os serviços não reservados, por outro. As contas dos serviços não reservados devem estabelecer uma distinção nítida entre os serviços que fazem parte do serviço universal e os que dele não fazem parte. A operação desse sistema contabilístico interno deve basear-se nos princípios da contabilidade analítica, coerentemente aplicados e objectivamente justificáveis.

3. O sistema contabilístico referido no n.º 2 deve, sem prejuízo do n.º 4, imputar os custos a cada um dos serviços reservados ou não reservados, da seguinte forma:

a) Devem ser imputados a um serviço os custos que lhe sejam directamente atribuíveis;

b) Os custos comuns, ou seja os custos que não possam ser directamente atribuídos a um serviço, devem ser imputados da seguinte forma:

i) Sempre que possível, os custos comuns devem ser imputados com base na análise directa da origem dos próprios custos;

ii) Quando a análise directa não for possível, as categorias de custos comuns devem ser imputadas com base numa ligação indirecta a outra categoria ou grupo de categorias de custos relativamente aos quais seja possível efectuar uma imputação ou atribuição directa; a ligação indirecta deve basear-se em estruturas de custo comparáveis;

iii) Quando não for possível estabelecer medidas directas ou indirectas de repartição dos custos, a categoria de custos deve ser imputada com base numa chave de repartição geral calculada em função da relação entre todas as despesas directa ou indirectamente imputadas ou atribuídas, por um lado, a cada um dos serviços reservados e, por outro, aos outros serviços.

4. Só podem ser aplicados outros sistemas de contabilidade analítica se forem compatíveis com o n.º 2 e tiverem sido aprovados pela autoridade reguladora nacional. A Comissão deve ser previamente informada da sua aplicação.

5. As autoridades reguladoras nacionais devem assegurar que a conformidade com um dos sistemas de contabilidade analítica descritos nos n.ºs 3 e 4 seja fiscalizada por um organismo competente independente do prestador de serviço universal. Os Estados-membros devem assegurar que seja periodicamente publicada uma declaração de comprovação da conformidade.

6. A autoridade reguladora nacional deve manter disponíveis, com um adequado nível de pormenor, informações sobre os sistemas de contabilidade analítica aplicados pelos prestadores de serviço universal e deve submeter

essa informação à apreciação da Comissão sempre que esta o requerer.

7. A pedido, as informações contabilísticas pormenorizadas obtidas a partir desses sistemas devem ser facultadas confidencialmente à autoridade reguladora nacional e à Comissão.

8. Sempre que um dado Estado-membro não tiver reservado qualquer dos serviços susceptíveis de reserva nos termos do artigo 7.º e não tiver criado um fundo de compensação para a prestação do serviço universal, como autorizado nos termos do n.º 4 do artigo 9.º, e sempre que a autoridade reguladora nacional esteja certa de que nenhum dos prestadores de serviço universal designados nesse Estado-membro recebe subsídios do Estado, ocultos ou não, a autoridade reguladora nacional pode decidir não aplicar os requisitos dos n.ºs 2, 3, 4, 5, 6 e 7 do presente artigo. A autoridade reguladora nacional deve informar a Comissão de toda e qualquer decisão nesse sentido.

Artigo 15.º

As contas de todos os prestadores de serviço universal devem ser elaboradas, submetidas à verificação de um auditor independente e publicadas nos termos das legislações comunitária e nacional pertinentes aplicáveis às empresas comerciais.

CAPÍTULO 6

Qualidade dos serviços

Artigo 16.º

Os Estados-membros devem assegurar a fixação e a publicação de normas em matéria de qualidade de serviço para o serviço universal, a fim de garantir um serviço postal de boa qualidade.

As normas de qualidade devem incidir, em especial, nos prazos de encaminhamento, na regularidade e na fiabilidade dos serviços.

Estas normas são fixadas:

- pelos Estados-membros, para os serviços nacionais,
- pelo Parlamento Europeu e pelo Conselho, para os serviços transfronteiriços intracomunitários (ver anexo). A futura adaptação destas normas ao progresso técnico ou à evolução do mercado será feita nos termos do procedimento previsto no artigo 21.º

O controlo do desempenho deve ser efectuado, pelo menos uma vez por ano, de forma independente, por organismos externos sem ligações aos prestadores do serviço universal, em condições normalizadas a especificar nos termos do procedimento previsto no artigo 21.º Os seus resultados devem ser objecto de relatório publicado pelo menos uma vez por ano.

Artigo 17º

Os Estados-membros devem fixar normas de qualidade para o correio nacional e devem assegurar a sua compatibilidade com as normas fixadas para os serviços transfronteiriços intracomunitários.

Os Estados-membros devem notificar as suas normas de qualidade para os serviços nacionais à Comissão, que as deve publicar do mesmo modo que as normas para os serviços transfronteiriços intracomunitários referidas no artigo 18º

As autoridades reguladoras nacionais devem assegurar que o controlo independente do desempenho seja levado a cabo de acordo com o quarto parágrafo do artigo 16º, que os resultados sejam justificados e que sejam tomadas medidas de correcção sempre que necessário.

Artigo 18º

1. Em conformidade com o artigo 16º, as normas de qualidade para os serviços transfronteiriços intracomunitários são fixadas no anexo.

2. Caso situações excepcionais relacionadas com infra-estruturas ou aspectos geográficos o exijam, as autoridades reguladoras nacionais podem estabelecer derrogações às normas de qualidade previstas no anexo. Quando estabelecerem as referidas derrogações, as autoridades reguladoras nacionais devem notificar imediatamente a Comissão. A Comissão deve apresentar ao comité criado nos termos do artigo 21º um relatório anual sobre as notificações recebidas durante os 12 meses anteriores, para informação deste.

3. A Comissão deve publicar no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias* quaisquer adaptações das normas de qualidade para os serviços transfronteiriços intracomunitários e deve providenciar para que seja garantido o controlo periódico independente e a publicação dos níveis de desempenho que comprovem o respeito destas normas e os progressos realizados. As autoridades reguladoras nacionais devem assegurar que sejam tomadas medidas de correcção sempre que necessário.

Artigo 19º

Os Estados-membros devem assegurar o estabelecimento de processos transparentes, simples e pouco dispendiosos para o tratamento das reclamações dos utilizadores, nomeadamente em caso de extravio, furto ou roubo, deterioração ou não observância das normas de qualidade de serviço.

Os Estados-membros devem adoptar medidas para garantir que esses processos permitam resolver os litígios equitativa e prontamente, estabelecendo, sempre que preciso, um sistema de reembolso e/ou compensação.

Sem prejuízo de outras possibilidades de recurso previstas nas legislações nacional e comunitária, os Estados-membros devem assegurar a possibilidade de os utilizadores, agindo individualmente ou, caso o direito nacional o permita, em conjunto com as organizações representativas dos interesses dos utilizadores e/ou dos consumidores,

apresentarem à autoridade nacional competente os casos em que as reclamações dos utilizadores ao prestador do serviço universal não tenham sido satisfatoriamente resolvidas.

Em conformidade com o artigo 16º, os Estados-membros devem assegurar que os prestadores do serviço universal publiquem, juntamente com o relatório anual sobre o controlo do desempenho, as informações relativas ao número de reclamações e ao modo como foram tratadas.

CAPÍTULO 7

Harmonização das normas técnicas*Artigo 20º*

A harmonização das normas técnicas deve ser desenvolvida tendo em conta, nomeadamente, os interesses dos utilizadores.

O estabelecimento de normas técnicas aplicáveis ao sector postal fica confiado ao Comité Europeu de Normalização com base em mandatos, de acordo com os princípios constantes da Directiva 83/189/CEE do Conselho, de 28 de Março de 1993, relativa a um procedimento de informação no domínio das normas e regulamentações técnicas⁽¹⁾.

Este trabalho deve ser efectuado tendo em conta as medidas de harmonização adoptadas a nível internacional, especialmente as decididas no âmbito da União Postal Universal.

As normas aplicáveis são publicadas no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias* uma vez por ano.

Os Estados-membros devem assegurar que os prestadores do serviço universal façam referência às normas publicadas no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias* sempre que tal seja do interesse dos utilizadores e, em especial, quando fornecerem as informações a que se refere o artigo 6º

O comité previsto no artigo 21º deve ser informado das discussões no âmbito do Comité Europeu de Normalização, bem como dos progressos realizados neste domínio por este organismo.

CAPÍTULO 8

Comité*Artigo 21º*

A Comissão é assistida por um comité composto por representantes dos Estados-membros e presidido por um representante da Comissão. O comité adopta o seu regulamento interno.

⁽¹⁾ JO L 109 de 26. 4. 1983, p. 8. Directiva com a última redacção que lhe foi dada pela Decisão 96/139/CE da Comissão (JO L 32 de 10. 2. 1996, p. 31).

O representante da Comissão submete à apreciação do comité um projecto das medidas a tomar. O comité emite o seu parecer sobre esse projecto num prazo que o presidente pode fixar em função da urgência da questão em causa. O parecer é emitido por maioria, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 148.º do Tratado para a adopção das decisões que o Conselho é chamado a tomar sob proposta da Comissão. Nas votações no comité, os votos dos representantes dos Estados-membros estão sujeitos à ponderação definida no artigo atrás referido. O presidente não participa na votação.

A Comissão adopta as medidas projectadas desde que sejam conformes com o parecer do comité.

Se as medidas projectadas não forem conformes com o parecer do comité, ou na ausência de parecer, a Comissão submete sem demora ao Conselho uma proposta relativa às medidas a tomar.

O Conselho delibera por maioria qualificada.

Se, no termo de um prazo de três meses a contar da data em que o assunto foi submetido à apreciação do Conselho, este último não tiver deliberado, a Comissão adopta as medidas propostas.

CAPÍTULO 9

Autoridade reguladora nacional

Artigo 22.º

Cada Estado-membro designa uma ou mais autoridades reguladoras nacionais para o sector postal, juridicamente distintas e funcionalmente independentes dos operadores postais.

Os Estados-membros devem notificar à Comissão as autoridades reguladoras nacionais que designaram para desempenhar as atribuições decorrentes da presente directiva.

As autoridades reguladoras nacionais têm por atribuição específica assegurar o cumprimento das obrigações decorrentes da presente directiva, podendo igualmente ter como atribuição assegurar o cumprimento das regras de concorrência no sector postal.

CAPÍTULO 10

Disposições finais

Artigo 23.º

Sem prejuízo do n.º 3 do artigo 7.º três anos após a data de entrada em vigor da presente directiva, e nunca depois de 31 de Dezembro de 2000, a Comissão deve apresentar ao

Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação da presente directiva, incluindo informações adequadas sobre a evolução do sector, especialmente quanto aos aspectos económicos, sociais, do emprego e tecnológicos, bem como sobre a qualidade de serviço.

Esse relatório deve ser acompanhado de eventuais propostas ao Parlamento Europeu e ao Conselho.

Artigo 24.º

Os Estados-membros põem em vigor as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente directiva no prazo de 12 meses a contar da data da sua entrada em vigor. Do facto informarão imediatamente a Comissão.

Quando os Estados-membros adoptarem essas disposições, estas devem incluir uma referência à presente directiva ou ser acompanhadas dessa referência na publicação oficial.

Artigo 25.º

A presente directiva entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.

Artigo 26.º

1. A presente directiva não impede os Estados-membros de manterem ou introduzirem medidas mais liberais do que as estabelecidas na presente directiva. Tais medidas devem ser compatíveis com o Tratado.

2. Se a presente directiva caducar, as medidas tomadas pelos Estados-membros para lhe dar execução podem ser mantidas, desde que sejam compatíveis com o Tratado.

Artigo 27.º

A presente directiva, com excepção do artigo 26.º, vigora até 31 de Dezembro de 2004, salvo decisão em contrário nos termos do n.º 3 do artigo 7.º

Artigo 28.º

Os Estados-membros são os destinatários da presente directiva.

Feito em Bruxelas, em 15 de Dezembro de 1997.

Pelo Parlamento Europeu

O Presidente

J. M. GIL-ROBLES

Pelo Conselho

O Presidente

J.-C. JUNCKER

ANEXO

Normas de qualidade para o correio transfronteiriço intracomunitário

A norma de qualidade para o correio transfronteiriço intracomunitário em cada país deve ser definida em função do prazo de encaminhamento dos envios da categoria normalizada mais rápida, calculado ponto a ponto^(*) segundo a fórmula $D + n$, sendo D a data do depósito^(**) e n o número de dias úteis decorridos entre essa data e a da entrega ao destinatário.

Normas de qualidade para o correio transfronteiriço intracomunitário	
Prazo	Objectivo
D + 3	85 % dos envios
D + 5	97 % dos envios

As normas devem ser atingidas não só em relação à totalidade do tráfego intracomunitário como também em relação a cada fluxo bilateral entre dois Estados-membros.

(*) O prazo de encaminhamento calculado de ponto a ponto é o tempo gasto entre o ponto de acesso à rede e o ponto de entrega ao destinatário.

(**) A data do depósito a ter em conta é a do dia do depósito do envio, se o depósito tiver sido feito antes da última recolha indicada para o ponto de acesso à rede em questão. Quando o depósito se fizer após esse prazo, a data de depósito a ter em conta é a do dia de recolha seguinte.