

31997L0067

21.1.1998

ОФИЦИАЛЕН ВЕСТНИК НА ЕВРОПЕЙСКИТЕ ОБЩНОСТИ

L 15/14

ДИРЕКТИВА 97/67/ЕО НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА
от 15 декември 1997 година
относно общите правила за развитието на вътрешния пазар на пощенските услуги в Общността и за подобряването на качеството на услугата

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за създаване на Европейската общност, и по-специално член 57, параграф 2, членове 66 и 100а от него,

като взеха предвид предложението на Комисията ⁽¹⁾,

като взеха предвид становището на Икономическия и социален комитет ⁽²⁾,

като взеха предвид становището на Комитета на регионите ⁽³⁾,

като взеха предвид Резолюцията на Европейския парламент от 22 януари 1993 г. относно Зелената книга за развитието на единния пазар на пощенски услуги ⁽⁴⁾,

като взеха предвид Резолюцията на Съвета от 7 февруари 1994 г. относно развитието на пощенските услуги в Общността ⁽⁵⁾,

в съответствие с процедурата, посочена в член 189б от Договора, в светлината на съвместния текст, одобрен от Помирителния комитет на 7 ноември 1997 г. ⁽⁶⁾,

- (1) като имат предвид, че трябва да се приемат мерки, целящи установяването на вътрешен пазар съгласно член 7а от Договора; като имат предвид, че този пазар съдържа пространството без вътрешни граници, в което е осигурено свободното движение на стоки, лица, услуги и капитали;
- (2) като имат предвид, че установяването на вътрешен пазар в пощенския сектор е от голямо значение за икономическото и социалното единство на Общността, като пощенските услуги се явяват съществен инструмент за връзка и обмен;

⁽¹⁾ ОВ С 322, 2.12.1995 г., стр. 22 и ОВ С 300, 10.10.1996 г., стр. 22.

⁽²⁾ ОВ С 174, 17.6.1996 г., стр. 41.

⁽³⁾ ОВ С 337, 11.11.1996 г., стр. 28.

⁽⁴⁾ ОВ С 42, 15.2.1993 г., стр. 240.

⁽⁵⁾ ОВ С 48, 16.2.1994 г., стр. 3.

⁽⁶⁾ Становище на Европейския парламент от 9 май 1996 г. (ОВ С 152, 27.5.1996 г., стр. 20), Обща позиция на Съвета от 29 април 1997 г. (ОВ С 188, 19.6.1997 г., стр. 9) и Решение на Европейския парламент от 16 септември 1997 г. (ОВ С 304, 6.10.1997 г., стр. 34), Решение на Европейския парламент от 19 ноември 1997 г. и Решение на Съвета от 1 декември 1997 г.

(3) като имат предвид, че на 11 юни 1992 г. Комисията представи Зелена книга за развитието на единния пазар на пощенските услуги, а на 2 юни 1993 г., Съобщение относно насоките за развитието на пощенските услуги в Общността;

(4) като имат предвид, че Комисията осъществи широко обществено допитване по онези аспекти на пощенските услуги, които са от интерес за Общността и че заинтересованите страни от пощенския сектор са съобщили своите забележки на Комисията;

(5) като имат предвид, че настоящият обхват на универсалната пощенска услуга, както и условията, регулиращи предоставянето ѝ, варират значително в различните държави-членки; като имат предвид, по-специално, че постиженията по отношение на качеството на услугите са твърде нееднакви сред държавите-членки;

(6) като имат предвид, че трансграничните пощенски връзки не винаги отговарят на очакванията на потребителите и на европейските граждани, и че постиженията от гледна точка на качеството на услугата, що се отнася до трансграничните пощенски услуги на Общността, са понастоящем незадоволителни;

(7) като имат предвид, че различията, констатирани в пощенския сектор, имат значителни отражения върху секторите на дейност, които зависят изключително от пощенските услуги и действително пречат на развитието на вътрешното единство на Общността, тъй като регионите, които не се ползват от пощенски услуги с достатъчно високо качество, се намират в неблагоприятно положение, както по отношение на доставката на пощата, така и по отношение на доставката на стоки;

(8) като имат предвид, че мерките, които имат за цел прогресивната либерализация и контрол на пазара и точното равновесие при прилагането на тези мерки, са необходими, за да се гарантира, в цялата Общност, свободното предоставяне на услуги в самия пощенски сектор, при спазване на задълженията и правата на доставчиците на универсалната услуга;

(9) като имат предвид, че при това положение е необходимо действие на общностно равнище, което има за цел да гарантира едно по-голямо съгласуване на условията, регулиращи пощенския сектор и че вследствие на това трябва да се установят последователно общи правила;

- (10) като имат предвид, че съгласно принципа на субсидиарността е необходимо да се приеме рамка на основните принципи на общностно равнище, докато определянето на точните процедури е задължение на държавите-членки, които следва да имат право да избират най-добре пригодената към техните условия система;
- (11) като имат предвид, че на общностно равнище е необходимо да се гарантира универсална пощенска услуга, предлагаща минимална съвкупност от услуги с определено качество, които да се предоставят във всички държави-членки, на достъпна цена за всички потребители, независимо от географското им местонахождение в Общността;
- (12) като имат предвид, че целта на универсалната услуга е на всички потребители да се разреши достъп до пощенската мрежа като се осигурят достатъчен брой места за достъп и задоволителни условия, що се отнася до честотата на събиране и доставяне; като имат предвид, че предоставянето на универсалната услуга трябва да отговаря на основната необходимост да се осигури непрекъснатото функциониране, като същевременно остава пригодима към нуждите на потребителите, както и да им гарантира справедливо и недискриминационно третиране;
- (13) като имат предвид, че универсалната услуга трябва да обхваща както националните, така и трансграничните услуги;
- (14) като имат предвид, че на потребителите на универсалната услуга трябва да бъде дадена задоволителна информация относно гамата на предлаганите услуги, условията, които регулират тяхното предоставяне и използване, качеството на предоставяните услуги, както и техните тарифи;
- (15) като имат предвид, че разпоредбите на настоящата директива относно предоставянето на универсална услуга не засягат правото на доставчиците на универсалната услуга индивидуално да договарят договори с клиентите;
- (16) като имат предвид, че поддържането на съвкупност от тези услуги, които могат да бъдат резервирани, съобразно правилата на Договора и без да се засяга прилагането на правилата за конкуренция, изглежда оправдано, за да се осигури функционирането на универсална услуга в условията на финансово равновесие; като имат предвид, че процесът на либерализация не следва да пречи на стремежа безплатно да се предоставят някои услуги, които са били въведени от държавите-членки за незрящите и слабовиждащите лица;
- (17) като имат предвид, че пратките с кореспонденция, тежачи 350 грама и повече, представляват по-малко от 2 % от обема писма на обществените оператори и 3 % от техните приходи; като имат предвид, че критерият за цената (5 пъти основната тарифа) ще позволи по-добре да се разграничи резервираната услуга от експресната услуга, която е либерализирана;
- (18) като имат предвид, с оглед на факта, че основната разлика между експресната поща и универсалната пощенска услуга се състои в добавената стойност (под каквато и да е форма), предоставена от експресните услуги на клиентите и събрана от тях, най-добрият начин за определяне на събраната добавена стойност е да се разгледа допълнителната цена, която клиентите са готови да платят, без да се засяга при това ценовата граница на резервирания сектор, която трябва да се спазва;
- (19) като имат предвид, че е основателно временно да се разреши пряката пощенска реклама и презграничната поща да могат да се резервират в рамките на предвидените ограничения за цена и тегло; като имат предвид, че като допълнителна стъпка към доизграждането на вътрешния пазар на пощенските услуги, Европейският парламент и Съветът, най-късно до 1 януари 2000 г., въз основа на предложение на Комисията, представено в резултат от проучването на сектора, следва да вземат решение относно продължаването на прогресивното и контролирано либерализиране на пазара на пощенските услуги, по-специално с цел либерализирането на презграничната поща и пряката пощенска реклама, както и относно новото преразглеждане на ограниченията за цена и тегло;
- (20) като имат предвид, че поради обществения ред и обществената сигурност, държавите-членки могат да имат законен интерес да поверят на едно или няколко от образуванията, посочени от тях, правото да поставят на обществено място пощенски кутии, предназначени за събиране на пощенски пратки; като имат предвид, че поради същите причини, на тях принадлежи правото да посочат субекта/ите, натоварен/и за издаването на пощенски марки, които идентифицират страната по произход, както и тези, натоварени с предоставянето на препоръчаната пощенска услуга, използвана по време на съдебни или административни производства съобразно тяхното национално законодателство; като имат предвид, че те също така могат да означат членството към Европейския съюз, включвайки символа на дванадесетте звезди;
- (21) като имат предвид, че новите услуги (услуги, които ясно се разграничават от традиционните услуги) и размяната на документи не са част от универсалната услуга, и че следователно няма основание те да се резервират за доставчиците на универсална услуга; като имат предвид, че това се прилага също така за „самопредоставяне“ (предоставяне на пощенски услуги от физическо или юридическо лице, което е в основата на пратките или събира и упътва тези пратки от трети лица, които действат единствено от името на това лице), което не влиза в категорията на услугите;

- (22) като имат предвид, че държавите-членки следва да имат правото да регламентират чрез подходящи процедури за разрешаване на тяхната територия, предоставянето на пощенски услуги, които не са резервирани за доставчиците на универсалната услуга; като имат предвид, че тези процедури трябва да бъдат прозрачни, недискриминационни, пропорционални и основани на обективни критерии;
- (23) като имат предвид, че държавите-членки следва да имат възможността да обвържат предоставянето на лицензи със задълженията по универсалната услуга, или финансовите вноски с компенсационен фонд, предназначен за обезщетяване на доставчика на универсалната услуга за предоставянето на услуги, представляващи несправедливи финансови тежести; като има предвид, че държавите-членки следва да имат правото да включат в разрешените задължения, предвиждащо разрешените дейности да не нарушават изключителните или специални права, предоставени на доставчиците на универсалната услуга, за резервираните услуги; като имат предвид, че система за идентифициране на пряката пощенска реклама може да бъде въведена за целите на наблюдението, когато пряката пощенска реклама бъде либерализирана;
- (24) като имат предвид, че ще трябва да се приемат необходимите мерки за координирането на процедурите за разрешаване, установени от държавите-членки, които регулират търговско предлагане на обществеността на нерезервирани услуги;
- (25) като имат предвид, че ако се окаже необходимо, следва да се приемат мерки за осигуряване на прозрачното и недискриминационно естество на условията, регулиращи достъпа до обществената пощенска мрежа в държавите-членки;
- (26) като имат предвид, че за да се осигури правилното управление на универсалната услуга и за да се избегне нарушение на конкуренцията, тарифите, които се прилагат за универсалната услуга, следва да бъдат обективни, прозрачни, недискриминационни и обвързани с разходите;
- (27) като имат предвид, че възнаграждението за предоставянето на презгранична пощенска услуга вътре в Общността, без да се засяга минималната съвкупност от задължения, произтичащи от актовете на Всемирния пощенски съюз, следва да бъде обвързано с покриването на разходите за доставка, понесени от доставчика на универсална услуга в страната по местоназначение; като имат предвид, че това възнаграждение следва също така да стимулира подобряването или поддържането на качеството на презграничната услуга чрез използването на целите за качество на услугата; като имат предвид, че това би оправдало съответните системи, които осигуряват подходящо покриване на разходите и са специфично свързани с постигнатото качество на услугата;
- (28) като имат предвид, че счетоводното отделяне на различните резервирани услуги и нерезервирани услуги е необходимо, за да се въведе прозрачност в действителните разходи по различните услуги, и за да гарантира, че кръстосаните субсидии от резервирания сектор към нерезервирания сектор няма да засегнат неблагоприятно условията за конкуренция в последния;
- (29) като имат предвид, че за осигуряване прилагането на принципите, посочени в предходните три съображения, доставчиците на универсалната услуга следва да въведат в разумен срок системи за аналитично счетоводство, които могат да бъдат проверявани по независим начин и които позволяват колкото е възможно по-точно разпределяне на разходите между услугите, на базата на прозрачни процедури; като имат предвид, че подобни изисквания могат да бъдат изпълнени например чрез прилагане на принципа на пълното разпределяне на разходите; като имат предвид, че подобни системи за аналитично счетоводство могат да не бъдат необходими, когато съществуват реални условия за свободна конкуренция;
- (30) като имат предвид, че следва да се отчете интересът на потребителите, които имат право на услуги с високо качество; като имат предвид следователно, че всички усилия трябва да се насочат към подобряване и засилване качеството на услугите, предоставяни на общностно равнище; като имат предвид, че това подобряване на качеството изисква определянето на стандарти от държавите-членки за услугите, съставляващи универсалната услуга, стандарти, които доставчиците на универсалната услуга трябва да достигнат или надминат;
- (31) като имат предвид, че качеството на услугите, очаквано от потребителите, представлява важен аспект от предоставяните услуги; като имат предвид, че стандартите за оценяване на това качество на услугата и на достигнатите нива на качество трябва да се публикуват в интерес на потребителите; като имат предвид, че е необходимо да се разполага със съгласувани стандарти за качество на услугата и с единни методи за измерване, за да може да се оцени сходството на качеството на услугата в цялата Общност;
- (32) като имат предвид, че националните стандарти за качество трябва да бъдат определени от държавите-членки в съответствие със стандартите за качество на Общността; като имат предвид, че стандартите за качество на трансграничните услуги вътре в Общността, които изискват съвместните усилия на най-малко двама доставчици на универсална услуга в две различни държави-членки, трябва да бъдат определени на общностно равнище;
- (33) като имат предвид, че спазването на стандартите за качество трябва да бъде редовно проверявано по независим начин и на съгласувана основа; като имат предвид, че потребителите трябва да имат правото да бъдат информирани за резултатите от тези проверки и че държавите-членки трябва да следят за вземането на коригиращи действия, когато тези резултати показват, че стандартите за качество не са спазени;

- (34) като имат предвид, че Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. относно несправедливите клаузи в договорите, сключени с потребителите ⁽¹⁾, се прилага и за пощенските оператори;
- (35) като имат предвид, че необходимото подобряване на качеството на услугата изисква евентуалните спорове да бъдат решавани бързо и ефикасно; като имат предвид, че освен възможностите за обжалване съгласно националното право и правото на Общността, следва да се предвиди процедура за обработка на жалбите, която следва да бъде прозрачна, опростена и не скъпо струваща, и следва да дава възможност за участие на всички заинтересувани страни;
- (36) като имат предвид, че за да се подобри взаимното свързване на пощенските мрежи и в интерес на потребителите, е необходимо да се насърчава техническото стандартизиране; като имат предвид, че техническото стандартизиране е необходимо, за да се поощри интероперативността между националните мрежи, и за да се постигне ефективна универсална услуга в Общността;
- (37) като имат предвид, че насоките по отношение на европейското съгласуване предвиждат специфични дейности от техническото стандартизиране да се поверят на Европейския комитет по стандартизация;
- (38) като имат предвид, че следва да бъде учреден комитет за подпомагане на Комисията при прилагането на настоящата директива, по-конкретно що се отнася до бъдещите дейности за развитие на мерките относно качеството на презграничната услуга в Общността и на техническата стандартизация;
- (39) като имат предвид, че за правилното функциониране на универсалната услуга, както и за гарантирането на ненарушена конкуренция в нерезервирания сектор, е целесъобразно да се отдели регламентиращият орган от една страна, и операторът от друга; като имат предвид, че никой пощенски оператор не може да бъде едновременно съдия и заинтересована страна; като имат предвид, че на държавата-членка принадлежи правото да определи статута на една или на няколко национални регламентиращи власти, които могат да бъдат публични власти или независими образувания, посочени за тази цел;
- (40) като имат предвид, че ще е необходимо последиците от координираните условия върху функционирането на вътрешния пазар на пощенските услуги да бъдат предмет на оценка; като имат предвид следователно, че три години след датата на влизането ѝ в сила, но във всеки случай не по-късно от 31 декември 2000 г., Комисията ще представи доклад на Европейския парламент и на Съвета относно прилагането на настоящата директива, включително съответната информация за развитието в сектора, по-конкретно що се отнася до икономическите и социалните аспекти, до заетостта и технологичните аспекти, както и до качеството на услугата;
- (41) като имат предвид, че настоящата директива не засяга прилагането на правилата на Договора, и по-конкретно неговите правила относно конкуренцията и свободното предоставяне на услуги;
- (42) като имат предвид, че нищо не пречи на държавите-членки да поддържат или да въведат за пощенския сектор по-либерални мерки от тези, предвидени в настоящата директива, нито в случай, че настоящата директива бъде отменена, да поддържат мерките, които те са взели, за да я прилагат, доколкото във всеки отделен случай тези мерки са съвместими с Договора;
- (43) като имат предвид, че е уместно настоящата директива да се прилага до 31 декември 2004 г., освен ако Европейският парламент и Съветът не решат друго, въз основа на предложение на Комисията;
- (44) като имат предвид, че настоящата директива не се прилага за дейностите, които попадат извън приложното поле на законодателството на Общността, като тези, посочени в дялове V и VI от Договора за Европейския съюз, и във всеки случай, за дейностите, отнасящи се до обществената сигурност, отбраната, държавната сигурността (включително икономическия просперитет на държавата, когато тези дейности са свързани със сигурността на държавата), както и за действията на държавата в областта на наказателното право;
- (45) като имат предвид, че настоящата директива не представлява пречка, по отношение на предприятията, които не са установени в Общността, за приемането на мерки, съответстващи едновременно на правото на Общността и на съществуващите международни задължения, които целят да осигурят на гражданите на държавите-членки сходно третиране в трети страни; като имат предвид, че предприятията от Общността следва да се ползват в трети страни от третиране и ефективен достъп, равностойни на третирането и достъпа до пазара, които се предоставят на гражданите на съответните страни в рамките на контекста на Общността,

ПРИЕХА НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

ГЛАВА 1

Цел и приложно поле

Член 1

Настоящата директива установява общи правила относно:

- предоставянето на универсална пощенска услуга вътре в Общността,
- критериите, определящи услугите, които могат да бъдат резервирани за доставчиците на универсалната услуга и условията, които регулират предоставянето на нерезервирани услуги,

⁽¹⁾ ОВ L 95, 21.4.1993 г., стр. 29.

- тарифните принципи и прозрачността на сметките за предоставянето на универсалната услуга,
- определянето на стандарти за качество за предоставянето на универсалната услуга и въвеждането на система, целяща да се осигури спазването на тези стандарти,
- съгласуването на техническите стандарти,
- създаването на независими национални регламентиращи органи.

Член 2

По смисъла на настоящата директива, се прилагат следните дефиниции:

1. *пощенски услуги*: услуги които се състоят в събирането, сортирането, пренасянето и доставката на пощенските пратки;
2. *обществена пощенска мрежа*: системата на организация и средствата от всякакво естество, използвани от доставчика/доставчиците на универсална услуга, по-конкретно с цел:
 - събирането на пощенски пратки, обхванати от задължението за универсална услуга в местата за достъп върху цялата територия,
 - пренасянето и обработката на тези пратки от мястото за достъп в пощенската мрежа до центъра за доставка,
 - доставката на адреса, посочен върху пратките;
3. *места за достъп*: съоръжения, включително пощенски кутии за обществено ползване, поставени или на обществено място, или в помещенията на доставчика на универсалната услуга, където пощенските пратки могат да се подават от клиентите в обществената пощенска мрежа;
4. *събиране*: операцията, която се състои в събиране на пощенските пратки, подадени в местата за достъп;
5. *доставка*: процесът, който започва от сортирането в центъра за доставка и завършва с доставянето на пощенските пратки на получателите;
6. *пощенска пратка*: адресирана пратка в окончателната форма, в която тя трябва да бъде пренесена от доставчика на универсална услуга. Освен кореспондентските пратки, тези пратки включват също например книги, каталози, вестници, периодични издания и пощенски колетки, съдържащи стоки със или без търговска стойност;
7. *кореспондентска пратка*: писмено съобщение върху какъвто и да е носител, което трябва да бъде пренесено и доставено на адреса, посочен от подателя върху самата пратка или върху опаковката. Книгите, каталозите, вестниците и периодичните издания не се считат за кореспондентски пратки;
8. *пряка пощенска реклама*: съобщение, което се състои единствено от материал за реклама или маркетинг и съдържа идентично съдържание, с изключение на името, адреса и идентификационния номер на получателя, както и на други променливи данни, неизменящи естеството на съобщението, което се изпраща до значителен брой лица, и което трябва да бъде пренесено и доставено на адреса, посочен от подателя върху самата пратка или върху нейната опаковка. Във всяка държава-членка, националната регламентираща власт тълкува израза „значителен брой лица“ и публикува подходяща дефиниция. Сметки, фактури, финансови извлечения и други несходни съобщения не се считат за пряка пощенска реклама. Съобщение, което в една и съща опаковка комбинира пряка пощенска реклама и други пратки, не се смята за пряка пощенска реклама. Пряката пощенска реклама включва презграничната, както и националната пряка пощенска реклама;
9. *препоръчана пратка*: услуга, представляваща договорено осигуряване срещу рискове от загубване, кражба или повреда, и предоставяне на подателя, при необходимост по негово искане, доказателство за подаване на пощенската пратка и/или за нейната доставка на получателя;
10. *пратка с обявена стойност*: услуга, представляваща отговорност за пощенската пратка до размера на обявената от подателя стойност, в случай на загуба, кражба или повреда;
11. *презгранична поща*: поща, произхождаща от или с местоназначение за друга държава-членка, или от или за трета страна;
12. *размяна на документи*: предоставяне на средства, включително даване на разположение от трета страна на *ad hoc* помещения, както и на транспортни средства, които дават възможност за доставката, от самите заинтересовани, посредством взаимна размяна на пощенски пратки между абонирани потребители на тази услуга;
13. *доставчик на универсална услуга*: обществен или частен субект, който предоставя напълно или частично универсална пощенска услуга в държава-членка, и чиято идентичност е била съобщена на Комисията съгласно член 4;
14. *разрешителни*: всяко разрешително, определящо специфичните права и задължения на пощенския сектор и позволяващо на предприятия да предоставят пощенски услуги и, при необходимост, да създават и/или да експлоатират пощенски мрежи за предоставянето на тези услуги, под формата на „общо разрешително“ или на „индивидуален лиценз“, както са определени по-долу:
 - под „общо разрешително“ се разбира разрешително, което не налага на съответното предприятие да получи изрично решение от националния регулаторен орган преди да упражни правата, произтичащи от разрешителното, независимо дали е регулирано от „лиценз за категория“ или съгласно общото право, или дали тази разрешителна налага процедури по регистрацията или деклариране;

- под „индивидуален лиценз“ се разбира разрешително, което се предоставя от национален регулаторен орган, и което дава на предприятието специфични права или подчинява дейностите на това предприятие на специфични задължения, при необходимост допълващи общото разрешително, когато предприятието няма право да упражнява съответните права, преди да е получило решението на националния регулаторен орган;
15. *крайни разходи*: възнаграждението на доставчиците на универсална услуга за доставката на входящата презгранична поща, съдържаща пощенски пратки, произхождащи от друга държава-членка или от трета страна;
16. *подател*: физическо или юридическо лице, което изпраща пощенски пратки;
17. *потребител*: всяко физическо или юридическо лице, което се ползва от предоставена универсална услуга като подател или получател;
18. *национален регулаторен орган*: органът или органите във всяка държава-членка, на които държавата-членка поверява, *inter alia*, регулаторните функции, попадащи в рамките на приложното поле на настоящата директива;
19. *основни изисквания*: главните причини, които не са от икономическо естество и които могат да принудят дадена държава-членка да наложи условия за предоставяне на пощенски услуги. Тези причини са поверителността на кореспонденцията, сигурността на мрежата по отношение на транспортирането на опасни стоки и, при основателни обстоятелства, защитата на данни, защитата на околната среда и устройството на територията.

Защитата на данни може да включва защитата на личните данни, поверителността на предаваната или съхранявана информация, както и защитата на личния живот.

ГЛАВА 2

Универсална услуга

Член 3

1. Държавите-членки следят за това потребителите да се ползват от правото на универсална услуга, която съответства на непрекъснатото предоставяне на пощенски услуги с определено качество, във всички места на територията им, на цени, достъпни за всички потребители.
2. За тази цел, държавите-членки вземат необходимите мерки, за да гарантират, че гъстотата на контактните точки и местата за достъп отчитат нуждите на потребителите.
3. Те вземат мерки, за да може доставчикът/доставчиците на универсалната услуга да гарантират, през всички работни дни и не по-малко от пет дни седмично, освен при обстоятелства или географски условия, които се смятат за извънредни от националните регулаторни органи, като минимум:

- едно събиране,
- една доставка до дома или помещенията на всяко физическо или юридическо лице или, чрез дерогация, при определени от националния регулаторен орган условия, в подходящи съоръжения.

Всяко изключение или дерогация предоставени от националния регулаторен орган съобразно настоящия параграф, трябва да бъдат съобщени на Комисията и на всички национални регулаторни органи.

4. Всяка държава-членка приема необходимите мерки, за да гарантира, че универсалната услуга включва поне следните улеснения:
- събирането, сортирането, транспортирането и доставката на пощенски пратки до 2 кг,
- събирането, сортирането, транспортирането и доставката на пощенски колети до 10 кг,
- услуги относно препоръчаните пратки и пратките с обявена стойност.

5. Националните регулаторни органи могат да вдигнат ограничението на теглото, за да обхване универсалната услуга пощенските колети до тегло, което не надвишава 20 кг и могат да определят специални режими за доставката на тези колети от врата до врата.

Независимо от ограничението на тегло, определено от дадена държава-членка, за да обхване универсалната услуга пощенските колети, държавите-членки следят за това пощенските колети, получени от други държави-членки и тежащи до 20 кг, да бъдат доставени на тяхната територия.

6. Минималните и максималните размери на въпросните пощенски пратки са тези, определени в конвенцията и споразумението за пощенските колети, приети от Всемирния пощенски съюз.

7. Универсалната услуга, както е определена в настоящия член, обхваща както националните, така и презграничните услуги.

Член 4

Всяка държава-членка гарантира, че предоставянето на универсалната услуга е осигурено и уведомява Комисията за мерките, които е взела, за да изпълни това задължение, и по-специално идентичността на нейния/те доставчик/доставчици на универсална услуга. Всяка държава-членка определя, в съответствие с правото на Общността, задълженията и правата, наложени на доставчика/доставчиците на универсалната услуга и ги публикува.

Член 5

1. Всяка държава-членка взема мерки предоставянето на универсалната услуга да отговаря на следните изисквания:
- да се предлага услуга, гарантираща спазването на основните изисквания,

- да се предлага идентична услуга на потребители, които се намират при сходни условия,
- да е на разположение без дискриминация под каквато и да е форма, по-конкретно без дискриминация, произтичаща от политически, религиозни или идеологически съображения,
- да не бъде прекъсвана или спирана, освен при форсмажорни обстоятелства,
- да се развива в зависимост от техническата, икономическата и социалната среда, както и от нуждите на потребителите.

2. Разпоредбите на параграф 1 не представляват пречка по отношение на мерките, които държавите-членки вземат в съответствие с изискванията, отнасящи се до обществения интерес, признати от Договора, по-конкретно в членове 36 и 56, които касаят *inter alia* обществен морал, обществената сигурност, включително наказателни разследвания, и обществен ред.

Член 6

Държавите-членки вземат мерки, за да гарантират, че на потребителите редовно да се предоставя достатъчно подробна и актуализирана информация от доставчика/доставчиците на универсалната услуга, свързана с характеристиките на предлаганата универсална услуга, в частност с общите условия на достъп до тази услуга, цените и нивото на стандартите за качество. Тази информация се публикува по подходящ начин.

Държавите-членки уведомяват Комисията, в срок от 12 месеца от датата на влизане в сила на настоящата директива, начините, по които е предоставена информацията, която трябва да се публикува, в съответствие с първата алинея. За всички последващи промени се отправя уведомление до Комисията в най-кратки срокове.

ГЛАВА 3

Съгласуване на услугите, които могат да бъдат резервирани

Член 7

1. До степента, необходима, за да се гарантира поддържането на универсалната услуга, услугите, които могат да бъдат резервирани от всяка държава-членка за доставчика/доставчиците на универсалната услуга са събирането, сортирането, транспортирането и доставката на вътрешните кореспондентски пратки, независимо дали се касае за ускорена доставка или не, чиято цена е пет пъти по-ниска от обществената тарифа, прилагана за кореспондентска пратка от първото теглово стъпало от най-бързата стандартизирана категория, когато такава категория съществува, при условие че тяхното тегло е по-малко от 350 грама. В случай на безплатна пощенска услуга за незрящи и слабо виждащи лица, могат да се допуснат изключения от ограниченията за тегло и цена.

2. До степента, необходима, за да се гарантира поддържането на универсална услуга, презграничната поща и пряката пощенска реклама могат да бъдат резервирани в рамките на ограниченията на цената и теглото, определени в параграф 1.

3. Като допълнителна мярка, насочена към доизграждането на вътрешния пазар на пощенски услуги, Европейският парламент и Съветът, най-късно до 1 януари 2000 г. и без да се накърняват компетенциите на Комисията, вземат решение относно по-нататъшното прогресивно и контролирано либерализиране на пазара на пощенските услуги, по-конкретно с оглед на либерализирането на презграничната поща и на пряката пощенска реклама, както и за едно по-нататъшно преразглеждане на ограниченията на цената и теглото, считано от 1 януари 2003 г., като се отчита развитието, по-специално икономическо, социално и технологично развитие, което е до тази дата, а също така като се отчита и финансовото равновесие на доставчика/доставчиците на универсалната услуга, с оглед на по-нататъшното преследване на целите на настоящата директива.

Тези решения се базират на предложение на Комисията, което се представя преди края на 1998 г., вследствие на преразглеждане на сектора. По искане на Комисията, държавите-членки предоставят цялата необходима информация за провеждането на това преразглеждане.

4. Размяната на документи не може да бъде резервирана.

Член 8

Разпоредбите на член 7 не накърняват правото на държавите-членки да организират, в съответствие с тяхното национално законодателство, поставянето на пощенски кутии на обществени места, издаването на пощенски марки, както и услугата за препоръчани пратки, използвана по време на съдебни и административни производства.

ГЛАВА 4

Условия, които регулират предоставянето на нерезервирани услуги и достъпа до мрежата

Член 9

1. Що се отнася до нерезервираните услуги, които са извън обхвата на универсалната услуга, както е определена в член 3, държавите-членки могат да въведат „общи разрешителни“, доколкото това е необходимо, за да се гарантира спазването на основните изисквания.

2. Що се отнася до нерезервираните услуги, които попадат в обхвата на универсалната услуга, както е определена в член 3, държавите-членки могат да въведат разрешителни процедури, включително индивидуални лицензи, доколкото това е необходимо, за да се гарантира спазването на основните изисквания и да се защити универсалната услуга.

Предоставянето на разрешителни може:

- когато е уместно, да бъде подчинено на задълженията за универсална услуга,
- ако е необходимо, да бъде допълнено с изисквания относно качеството, възможността да се доставят и осъществяването на съответните услуги,

— да бъде подчинено на задължението да не нарушават изключителните и специални права, предоставени на доставчика/доставчиците на универсалната услуга за резервираните пощенски услуги съгласно член 7, параграфи 1 и 2.

3. Процедурите, описани в параграфи 1 и 2 трябва да бъдат прозрачни, недискриминационни, пропорционални и основани на обективни критерии. Държавите-членки трябва да гарантират, че причините, поради които едно разрешително е отказано изцяло или отчасти, са съобщени на заявителя и трябва да установят процедура по обжалване.

4. С цел да се осигури защитата на универсалната услуга, когато дадена държава-членка определи, че задълженията за универсална услуга, каквито са предвидени в настоящата директива, представляват несправедлива финансова тежест за доставчика на универсалната услуга, тя може да създаде компенсационен фонд, управляван за тази цел от субект, независимо от бенефициента/ите. В този случай, тя може да подчини предоставянето на разрешителни на задължението да се направи финансова вноска в този фонд. Държавата-членка трябва да гарантира, че принципите за прозрачност, недискриминация и пропорционалност са спазвани при създаването на компенсационния фонд и при определянето на размера на финансовите вноски. Само онези услуги, посочени в член 3, могат да бъдат финансирани по този начин.

5. Държавите-членки могат да предвидят система за идентифициране на пряката пощенска реклама, която дава възможност да се контролират тези услуги, когато бъдат либерализирани.

Член 10

1. Европейският парламент и Съветът, произнасяйки се по предложение на Комисията и на основание член 57, параграф 2, и членове 66 и 100а от Договора, приемат необходимите мерки за съгласуването на процедурите, посочени в член 9, които регулират търговското предлагане на обществеността на нерезервирани пощенски услуги.

2. Мерките за съгласуване, посочени в параграф 1, се отнасят, по-специално, до критериите, които трябва да се спазват и до процедурите, които трябва да се следват от пощенския оператор, до условията и реда за публикуване на тези критерии и процедури, както и до процедурите по обжалване, които трябва да се следват.

Член 11

Европейският парламент и Съветът, произнасяйки се по предложението на Комисията и на основание член 57, параграф 2, и на членове 66 и 100а от Договора, приемат такива мерки за съгласуване, които са необходими, за да се гарантира, че потребителите и доставчикът/доставчиците на универсалната услуга

имат достъп до обществената пощенска мрежа при прозрачни и недискриминационни условия.

ГЛАВА 5

Тарифни принципи и прозрачност на сметките

Член 12

Държавите-членки вземат мерки тарифите за всяка от услугите, които са част от предоставянето на универсалната услуга, да бъдат съобразени със следните принципи:

- цените трябва да бъдат достъпни и трябва да бъдат такива, че всички потребители да имат достъп до предлаганите услуги,
- цените трябва да бъдат обвързани с разходите; държавите-членки могат да вземат решение за прилагане на единна тарифа на цялата национална територия,
- прилагането на единна тарифа не изключва правото на доставчика/доставчиците на универсалната услуга да сключват индивидуални договори за цените с потребителите,
- тарифите трябва да бъдат прозрачни и недискриминационни.

Член 13

1. С цел да се гарантира предоставянето на презграничната универсална услуга, държавите-членки насърчават своите доставчици на универсална услуга да направят така, че техните споразумения относно крайните разходи за презграничната поща вътре в Общността да съблюдават следните принципи:

- крайните разходи да се определят в зависимост от разходите за обработка и доставка на входящата презгранична поща,
- размерите на възнаграждение да отчитат достигнатото качество на услугата,
- крайните разходи да са прозрачни и недискриминационни.

2. Прилагането на тези принципи може да включва преходни разпоредби, предназначени да се избегнат неоправдани смущения на пазарите на пощенски услуги или неблагоприятни последици за икономическите оператори, при условие че има споразумение между операторите по произход и по местоназначение; такива разпоредби, обаче, се ограничават до необходимия минимум за постигането на тези цели.

Член 14

1. Държавите-членки вземат необходимите мерки, за да гарантират, че в срок от две години, считано от датата на влизане в сила на настоящата директива, счетоводството на доставчиците на универсалната услуга се води в съответствие с разпоредбите на настоящия член.

2. Доставчиците на универсалната услуга, в рамките на техните системи за вътрешно счетоводство, водят отделни сметки, най-малкото, за всяка от услугите от резервирания сектор, от една страна и за нерезервираните услуги, от друга страна. Сметките отнасящи се до нерезервираните услуги следва ясно да разграничават услугите, които са част от универсалната услуга и тези, които не са. Такива системи за вътрешно счетоводство се основават на прилагането на принципите на аналитичното счетоводство, които могат да бъдат обективно оправдани.

3. Без да се накърнява параграф 4, чрез счетоводните системи, посочени в параграф 2, се разпределят разходите съответно между всички резервирани и нерезервирани услуги по следния начин:

- a) разходите, които могат да бъдат пряко начислени към конкретна услуга, се начисляват;
- b) общите разходи, т.е. разходите, които не могат да бъдат пряко начислени към конкретна услуга, се разпределят както следва:
 - i) всеки път когато това е възможно, общите разходи се разпределят на базата на един пряк анализ на произхода на самите разходи;
 - ii) когато прекият анализ не е възможен, категориите общи разходи се разпределят въз основа на непрякото им свързване към друга категория разходи или към друга група от категории разходи, които е възможно да бъдат пряко начислени или разпределени; непрякото свързване се основава на сравними структури на разходите;
 - iii) когато не съществуват нито преки, нито непреки мерки за разпределяне на разходите, категорията разходи се разпределя въз основа на фактор за общо разпределяне, който се изчислява като се използва съотношението между всички разходи, пряко или непряко начислени или разпределени, от една страна, към всяка от резервираните услуги, а от друга страна, към другите услуги.

4. Други системи за аналитично счетоводство могат да се прилагат само ако са съвместими с параграф 2 и ако са били одобрени от националния регулаторен орган. Комисията бива информирана преди тяхното прилагане.

5. Националните регулаторни органи следят за това съответствието с една от системите за аналитично счетоводство, описани в параграфи 3 и 4, да се проверява от компетентен орган, който е независим от доставчика на универсалната услуга. Държавите-членки гарантират, че декларацията относно съответствието се публикува периодично.

6. Националният регулаторен орган държи на разположение достатъчно подробна информация за системите за аналитично счетоводство, прилагани от даден доставчик на универсална услуга, и предава тази информация на Комисията по нейно искане.

7. По искане, подробната счетоводна информация, произтичаща от тези системи, се предоставя по поверителен начин на националният регулаторен орган и на Комисията.

8. Когато дадена държава-членка не е резервирала никаква услуга от тези, които могат да се резервират съгласно член 7 и когато не е създавала компенсационен фонд за предоставяне на универсална услуга, както го допуска член 9, параграф 4, и ако националният регулаторен орган е убеден, че никой от доставчиците на универсална услуга, определени в тази държава-членка, не получава държавна помощ под прикрита или друга форма, националният регулаторен орган може да реши изискванията по параграфи 2, 3, 4, 5, 6 и 7 от настоящия член да не се прилагат. Националният регулаторен орган информира Комисията за такива решения.

Член 15

Финансовите сметки на всички доставчици на универсална услуга се изготвят, одитират от независим одитор и се публикуват съгласно съответното национално законодателство и това на Общността, приложими по отношение на търговските предприятия.

ГЛАВА 6

Качество на услугите

Член 16

Държавите-членки следят за това стандартите за качество на услугата да се определят и публикуват по отношение на универсалната услуга, с цел да се осигури пощенска услуга с добро качество.

Стандартите за качество се фокусират, по-специално, върху сроковете за упътване, както и върху редовността и надеждността на услугите.

Тези стандарти се определят от:

- държавите-членки в случая на национални услуги,
- Европейския парламент и Съвета в случая на презгранични услуги вътре в Общността (виж приложението). Бъдещото приваждане в съответствие на тези стандарти с техническия напредък или с развитието на пазара се осъществява в съответствие с процедурата, предвидена в член 21.

Независим контрол на постиженията в областта на качеството се извършва най-малко веднъж годишно от външни органи, които нямат връзка с доставчиците на универсална услуга при стандартни условия, които се определят според процедурата, предвидена в член 21. Резултатите от контрола са предмет на доклади, които се публикуват поне веднъж годишно.

Член 17

Държавите-членки определят стандартите за качество на националната поща и гарантират, че последните са съпоставими с тези, определени за презграничните услуги вътре в Общността.

Държавите-членки отправят уведомление за своите стандарти за качество на националните услуги до Комисията, която ги публикува по същия начин като стандартите, отнасящи се до презграничните услуги вътре в Общността, посочени в член 18.

Националните регулаторни органи следят да бъде извършван независим контрол на постиженията в областта на качеството, съобразно разпоредбите на четвърта алинея от член 16, резултатите да бъдат оправдани, както и при необходимост да бъдат взети коригиращи мерки.

Член 18

1. Съобразно разпоредбите на член 16, стандартите за качество на презграничните услуги вътре в Общността са определени в приложението.

2. Когато извънредни условия, свързани с инфраструктурата или с географията налагат това, националните регулаторни органи могат да определят отклонения от стандартите за качество, предвидени в приложението. Когато националните регулаторни органи определят отклонения в тази връзка, те незабавно уведомяват Комисията за това. Комисията представя на Комитета, създаден съгласно член 21, годишен доклад относно получените уведомления през предходните дванадесет месеца.

3. Комисията публикува в *Официален вестник на Европейските общности*, всички привеждания в съответствие, направени в стандартите за качество на презграничните услуги вътре в Общността и взема мерки, за да гарантира периодичния независим контрол, както и публикуването на постиженията в областта на качеството, удостоверяващи спазването на тези стандарти и постигнатия напредък. Националните регулаторни органи следят за вземането на коригиращи мерки при необходимост.

Член 19

Държавите-членки следят за прилагането на прозрачни, опростени и не скъпоструващи процедури по отношение на обработката на рекламациите на потребителите, по-конкретно в случаите на загуба, кражба, повреда или неспазване на стандартите за качество на услугата.

Държавите-членки приемат мерки за да гарантират, че тези процедури позволяват справедливо и бързо уреждане на споровете, като предвидят, когато е основателно, система за възстановяване на разходите и/или обезщетяване.

Без да се засягат другите възможности за обжалване, предвидени от националното законодателство и от това на Общността, държавите-членки следят потребителите, действайки индивидуално или когато националното право го предвижда, съвместно с организациите, които представляват интересите на потребителите

и/или консуматорите, да могат да представят пред компетентната национална власт случаите, в които рекламациите пред доставчика на универсалната услуга не са били разрешени по задоволителен начин.

Съобразно член 16, държавите-членки следят доставчиците на универсалната услуга да публикуват, заедно с годишния доклад относно контрола на техните постижения, и информация относно броя на рекламациите и начина, по който те са били обработени.

ГЛАВА 7

Привеждане в съответствие на техническите стандарти

Член 20

Привеждането в съответствие на техническите стандарти се провежда, като се отчитат, по-специално, интересите на потребителите.

Европейският комитет по стандартизация е натоварен с изготвянето на технически стандарти, приложими в пощенския сектор, на базата на пълномощията, които са му поверени съобразно принципите, изложени в Директива 83/189/ЕИО от 28 март 1983 г., предвиждаща процедура за предоставяне на информация в областта на техническите стандарти и регламентации⁽¹⁾.

Тези дейности отчитат мерките по привеждането в съответствие, приети на национално ниво, в частност в рамките на Всемирния пощенски съюз.

Прилаганите стандарти се публикуват в *Официален вестник на Европейските общности* един път годишно.

Държавите-членки следят доставчиците на универсална услуга да се позовават на стандартите, публикувани в *Официален вестник*, когато е необходимо, за интересите на потребителите и в частност, когато те предоставят информацията, посочена в член 8.

Комитетът, посочен в член 21, се информира за разискванията, провеждани в рамките на Европейския комитет по стандартизация, както и за постигнатия напредък в тази област от този орган.

ГЛАВА 8

Комитетът

Член 21

Комисията се подпомага от Комитет, съставен от представители на държавите-членки и председателстван от представител на Комисията. Комитетът приема свой процедурен правилник.

⁽¹⁾ ОВ L 109, 26.4.1983 г., стр. 8. Директива, последно изменена с Решение 96/139/ЕО на Комисията (ОВ L 32, 10.2.1996 г., стр. 31).

Представителят на Комисията внася в Комитета проект за мерките, които следва да се вземат. Комитетът дава становището си по този проект в срок, който председателят може да определи в зависимост от спешността на въпроса. Становището се приема с мнозинството, предвидено в член 148, параграф 2 от Договора, в случая на решения, които Съветът е приканен да приеме по предложение на Комисията. Гласовете на представителите на държавите-членки в рамките на Комитета, се претеглят по начина, определен в упоменатия член. Председателят не гласува.

Комисията приема предвидените мерки, ако те са в съответствие със становището на Комитета.

Ако предвидените мерки не са в съответствие със становището на Комитета, или при липсата на становище, Комисията незабавно внася предложение в Съвета относно мерките, които трябва да се вземат.

Съветът се произнася с квалифицирано мнозинство.

Ако, след изтичането на срок от три месеца от датата на отправяне на въпроса до Съвета, Съветът не се е произнесъл, предложените мерки се приемат от Комисията.

ГЛАВА 9

Националният регулаторен орган

Член 22

Всяка държава-членка определя една или няколко национална/ни регулаторна/и власт/и за пощенския сектор, които са юридически различни и функционално независими от пощенските оператори.

Държавите-членки информират Комисията за националните регулаторни органи, които са определили за изпълнение на задачите, произтичащи от настоящата директива.

Националните регулаторни органи имат по-специално за задача да осигурят спазването на задълженията, произтичащи от настоящата директива. Те могат също така да бъдат натоварени с осигуряване на спазването на правилата за конкуренция в пощенския сектор.

ГЛАВА 10

Заклучителни разпоредби

Член 23

Без да се засяга член 7, параграф 3, три години след датата на влизане в сила на настоящата директива, но във всеки случай не по-късно от 31 декември 2000 г., Комисията представя доклад на Европейския парламент и на Съвета относно прилагането на настоящата директива, включително съответната информация за

развитието в сектора, по-конкретно, що се отнася до икономическите и социалните аспекти, до заетостта и технологичните аспекти, както и до качеството на услугата.

Докладът се придружава, когато е уместно, от предложения до Европейския парламент и Съвета.

Член 24

Държавите-членки въвеждат в сила законовите, подзаконовите и административните разпоредби, необходими, за да се съобразят с настоящата директива, не по-късно от дванадесет месеца след датата на нейното влизане в сила. Те незабавно информират Комисията за това.

Когато държавите-членки приемат тези разпоредби, в тях се съдържа позоваване на настоящата директива или то се извършва при официалното им публикуване.

Член 25

Настоящата директива влиза в сила на двадесетия ден след датата на публикуването ѝ в *Официален вестник на Европейските общности*.

Член 26

1. Настоящата директива не пречи на дадена държава-членка да поддържа или да въведе мерки, които са по-либерални от тези, предвидени от настоящата директива. Такива мерки трябва да бъдат съвместими с Договора.

2. В случай, че настоящата директива бъде отменена, мерките, взети от държавите-членки за нейното прилагане, могат да бъдат поддържани, доколкото те са съвместими с Договора.

Член 27

Разпоредбите на настоящата директива, с изключение на член 26, се прилагат до 31 декември 2004 г., освен ако не е решено друго в съответствие с член 7, параграф 3.

Член 28

Адресати на настоящата директива са държавите-членки.

Съставено в Брюксел на 15 декември 1997 година.

За Европейския парламент

За Съвета

Председател

Председател

J. M. GIL-ROBLES

J.-C. JUNCKER

ПРИЛОЖЕНИЕ

Стандарти за качество за презгранична поща вътре в Общността

Стандартите за качество за презгранична поща вътре в Общността във всяка една страна трябва да бъдат определени във връзка със срока за упътване на пощенските пратки от най-бързата стандартизирана категория, изчислен открай докрай (*), съгласно формулата $D + n$, където D представлява датата на подаване (**), а n е броят на работните дни, които изтичат между тази дата и датата на доставка на получателя.

Стандарти за качество за презграничната поща вътре в Общността	
Срок	Цел
$D + 3$	85 % от пратките
$D + 5$	97 % от пратките

Стандартите трябва да бъдат достигнати не само за целия трафик вътре в Общността, но също така и за всеки двустранен поток между две държави-членки.

(*) Времето за упътване, изчислено открай докрай, е това, което изтича между мястото за достъп до мрежата и мястото за доставка на получателя.

(**) Датата на подаване, която трябва да бъде взета предвид, е същата дата като тази, на която е подадена пратката, при условие че подаването е направено преди последното събиране, посочено за мястото за достъп до въпросната мрежа. Когато подаването е направено след този срок, датата за подаване, която трябва да се вземе предвид, ще бъде тази на следващия ден на събиране.