

Acest document reprezintă un instrument de documentare, iar instituțiile nu își asumă responsabilitatea pentru conținutul său.

► **B** **DIRECTIVA 97/67/CE A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI**
din 15 decembrie 1997
privind normele comune pentru dezvoltarea pieței interne a serviciilor poștale ale Comunității și
îmbunătățirea calității serviciului
(JO L 15, 21.1.1998, p. 14)

Astfel cum a fost modificată prin:

		Jurnalul Oficial		
		NR.	Pagina	Data
► <u>M1</u>	Directiva 2002/39/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 10 iunie 2002	L 176	21	5.7.2002
► <u>M2</u>	Regulamentul (CE) nr. 1882/2003 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 septembrie 2003	L 284	1	31.10.2003
► <u>M3</u>	Directiva 2008/6/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 februarie 2008	L 52	3	27.2.2008



**DIRECTIVA 97/67/CE A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A
CONSILIULUI**

din 15 decembrie 1997

**privind normele comune pentru dezvoltarea pieței interne a
serviciilor poștale ale Comunității și îmbunătățirea calității
serviciului**

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul de instituire a Comunității Europene, în special
articolul 57 alineatul (2), articolele 66 și 100a

având în vedere propunerea Comisiei (1),

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social (2),

având în vedere avizul Comitetului Regiunilor (3),

având în vedere Rezoluția Parlamentului European din 22 ianuarie 1993
privind Cartea verde pentru dezvoltarea pieței unice a serviciilor poștale
(4),

având în vedere Rezoluția Consiliului din 7 februarie 1994 privind
dezvoltarea serviciilor poștale ale Comunității (5),

hotărând în conformitate cu procedura prevăzută la articolul 189b din
tratat, având în vedere proiectul comun aprobat de către comitetul de
conciliere la 7 noiembrie 1997 (6),

- (1) Întrucât ar trebui să se adopte măsuri cu scopul de a stabili piața internă în conformitate cu articolul 7a din tratat; întrucât această piață cuprinde o suprafață fără frontiere interne în care se asigură libera circulație a mărfurilor, persoanelor, serviciilor și capitalului;
- (2) Întrucât stabilirea pieței interne în sectorul poștal este de o importanță dovedită pentru coeziunea economică și socială a Comunității, serviciile poștale reprezentând un instrument esențial de comunicare și de schimb;
- (3) Întrucât, la 11 iunie 1992, Comisia a prezentat Cartea verde pentru dezvoltarea pieței unice a serviciilor poștale și, la 2 iunie 1993, o comunicare numită „Orientări privind dezvoltarea serviciilor poștale ale Comunității”;
- (4) Întrucât Comisia a coordonat o largă consultare publică în ceea ce privește aspectele serviciilor poștale care prezintă interes pentru Comunitate și părțile interesate din sectorul poștal au comunicat observațiile lor Comisiei;
- (5) Întrucât extinderea actuală a serviciului poștal universal și condițiile prestării sale variază semnificativ de la un stat

(1) JO C 322, 2.12.1995, p. 22 și
JO C 300, 10.10.1996, p. 22.

(2) JO C 174, 17.6.1996, p. 41.

(3) JO C 337, 11.11.1996, p. 28.

(4) JO C 42, 15.2.1993, p. 240.

(5) JO C 48, 16.2.1994, p. 3.

(6) Avizul Parlamentului European din 9 mai 1996 (JO C 152, 27.5.1996, p. 20),
Poziția comună a Consiliului din 29 aprilie 1997 (JO C 188, 19.6.1997, p. 9)
și Decizia Parlamentului European din 16 septembrie 1997 (JO C 304,
6.10.1997, p. 34); Decizia Parlamentului European din 19 noiembrie 1997
și Decizia Consiliului din 1 decembrie 1997.

▼B

membru la altul; întrucât, în special, performanțele în ceea ce privește calitatea serviciilor sunt foarte inegale între statele membre;

- (6) Întrucât legăturile poștale transfrontaliere nu răspund întotdeauna cerințelor utilizatorilor și ale cetățenilor europeni, iar performanțele, în termeni de calitate a serviciului în ceea ce privește serviciile poștale transfrontaliere ale Comunității, sunt deocamdată nesatisfăcătoare;
- (7) Întrucât neconcordanțele observate în sectorul poștal au implicații considerabile pentru acele sectoare de activitate care se bazează în special pe serviciile poștale și împiedică în mod efectiv progresul spre coeziunea internă a Comunității, deoarece regiunile ce nu beneficiază de servicii poștale de o calitate suficient de ridicată sunt în dezavantaj în ceea ce privește atât distribuția de scrisori, cât și distribuția de mărfuri;
- (8) Întrucât măsurile care vizează să asigure liberalizarea treptată și controlată a pieței și un echilibru corespunzător în aplicarea acestor măsuri sunt necesare pentru a garanta, în întreaga Comunitate și sub rezerva obligațiilor și drepturilor prestatorilor serviciului universal, libera prestare a serviciilor în sectorul poștal însuși;
- (9) Întrucât este necesară o astfel de acțiune la nivel comunitar pentru a asigura o mai bună armonizare a condițiilor ce reglementează sectorul poștal și, în consecință, trebuie să se adopte măsuri pentru a stabili norme comune;
- (10) Întrucât, în conformitate cu principiul subsidiarității, un set de principii generale ar trebui să se adopte la nivel comunitar, în timp ce alegerea procedurilor exacte ar trebui să revină statelor membre, care ar trebui să aibă posibilitatea de a alege sistemul cel mai bine adaptat situației lor;
- (11) Întrucât este esențial să se garanteze la nivel comunitar un serviciu poștal universal care să cuprindă un ansamblu minim de servicii de calitate determinată, care să se furnizeze în toate statele membre la un preț rezonabil în avantajul tuturor utilizatorilor, indiferent de așezarea lor geografică din cadrul Comunității;
- (12) Întrucât obiectivul serviciului universal este de a oferi tuturor utilizatorilor un acces ușor la rețeaua poștală prin furnizarea, în special, a unui număr suficient de puncte de acces și prin asigurarea unor condiții satisfăcătoare în ceea ce privește frecvența colectărilor și a livrărilor; întrucât prestarea serviciului universal trebuie să răspundă necesității fundamentale de a asigura o continuitate a funcționării, rămânând totodată adaptabilă la nevoile utilizatorilor, precum și garantându-le acestora un tratament echitabil și nediscriminatoriu;
- (13) Întrucât serviciul universal trebuie să cuprindă serviciile naționale, precum și serviciile transfrontaliere;
- (14) Întrucât utilizatorii serviciului universal trebuie să fie informați adecvat în ceea ce privește ansamblul serviciilor oferite, condițiile lor de prestare și utilizare, calitatea serviciilor furnizate și tarifele;
- (15) Întrucât dispozițiile prezentei directive referitoare la prestarea serviciului universal nu aduc atingere dreptului prestatorilor serviciului universal de a negocia contracte individuale cu clienții;
- (16) Întrucât menținerea unui ansamblu al acestor servicii ce pot fi rezervate, în conformitate cu normele tratatului și fără a aduce atingere aplicării normelor de concurență, apare justificată pentru a asigura funcționarea serviciului universal în condiții de echilibru financiar; întrucât procesul de liberalizare nu ar trebui să împiedice continuarea furnizării anumitor servicii gratuite

▼B

introduse de către statele membre pentru persoanele nevătătoare și cu probleme de vedere.

- (17) Întrucât expedierile de corespondență care cântăresc 350 grame și mai mult reprezintă mai puțin de 2 % din volumul de scrisori al operatorilor publici și mai puțin de 3 % din veniturile acestora; întrucât criteriul de preț (de cinci ori tariful de bază) va permite mai bine să se distingă între serviciul rezervat și serviciul de curierat expres, care este liberalizat;
- (18) Întrucât, având în vedere că diferența esențială dintre serviciul de curierat expres și serviciul poștal universal constă în valoarea adăugată (oricare ar fi forma acesteia) prevăzută de către serviciile de curierat expres și percepută de către clienți, cel mai eficient mod de a determina valoarea adăugată percepută este de a lua în considerare surplusul de preț pe care clienții sunt dispuși să îl plătească, fără a aduce atingere, cu toate acestea, limitei de preț a sectorului rezervat ce trebuie să se respecte;
- (19) Întrucât este rezonabil să se permită ca, în mod provizoriu, marketingul direct prin corespondență și poșta transfrontalieră să poată în continuare să fie rezervate în limitele de preț și de greutate prevăzute; întrucât, ca o etapă suplimentară spre realizarea pieței interne a serviciilor poștale, o decizie privind continuarea liberalizării treptate și controlate a pieței serviciilor poștale, în special în vederea liberalizării poștei transfrontaliere și a marketingului direct prin corespondență, precum și privind o nouă revizuire a limitelor de preț și de greutate ar trebui să fie luată de către Parlamentul European și Consiliu până la 1 ianuarie 2000, la propunerea Comisiei prezentată în urma unei revizuirii a sectorului;
- (20) Întrucât, din motive de ordine publică și siguranță publică, statele membre pot avea un interes legitim în a acorda, uneia sau mai multor entități desemnate de către ele, dreptul de a plasa cutii poștale destinate colectării expedierilor poștale pe drumuri publice; întrucât, din aceleași motive, statele membre au competența de a numi entitatea sau entitățile responsabile cu emiterea timbrelor poștale ce identifică țara de origine și acelea responsabile cu furnizarea serviciului de corespondență recomandată folosit în cursul procedurilor judiciare sau administrative în conformitate cu legislația lor internă; întrucât acestea pot indica, de asemenea, apartenența țării la Uniunea Europeană prin introducerea simbolului celor 12 stele;
- (21) Întrucât noile servicii (servicii cu totul diferite de serviciile convenționale) și schimbul de documente nu fac parte din serviciul universal și, în consecință, nu se justifică deloc rezervarea lor pentru prestatorii serviciului universal; întrucât aceasta se aplică, de asemenea, auto-prestării (prestarea serviciilor poștale de către persoana fizică sau juridică care este inițiatorul corespondenței sau colectarea și direcționarea acestor expedieri de către un terț ce acționează numai în numele acelei persoane), care nu face parte din categoria de servicii;
- (22) Întrucât statele membre ar trebui să poată reglementa, prin proceduri corespunzătoare de autorizare, pe teritoriul lor, prestarea serviciilor poștale care nu sunt rezervate prestatorilor serviciului universal; întrucât procedurile respective trebuie să fie transparente, nediscriminatorii, proporționate și bazate pe criterii obiective;
- (23) Întrucât statele membre ar trebui să aibă opțiunea de a supune acordarea licențelor unor obligații privind serviciul universal sau unor contribuții la un fond de compensare destinat să despăgu-bească prestatorul serviciului universal pentru prestarea unor servicii care reprezintă o sarcină financiară inechitabilă; întrucât statele membre ar trebui să aibă capacitatea de a include în auto-

▼B

rizații o obligație prin care activitățile autorizate nu trebuie să încalce drepturile exclusive sau speciale acordate prestatorilor serviciului universal pentru serviciile rezervate; întrucât se poate introduce un sistem de identificare pentru marketingul direct prin corespondență în scopul supervizării, în condițiile în care marketingul direct prin corespondență este liberalizat;

- (24) Întrucât va trebui să se adopte măsuri necesare pentru armonizarea procedurilor de autorizare stabilite de către statele membre și care reglementează furnizarea comercială către public a serviciilor nerezervate;
- (25) Întrucât, în cazul în care acest lucru se dovedește necesar, se adoptă măsuri pentru a asigura transparența și caracterul nediscriminatoriu al condițiilor de acces la rețeaua poștală publică din statele membre;
- (26) Întrucât, pentru a asigura o gestionare eficientă a serviciului universal și pentru a evita denaturarea concurenței, tarifele aplicate serviciului universal ar trebui să fie obiective, transparente, nediscriminatorii și adaptabile costurilor;
- (27) Întrucât remunerarea pentru prestarea serviciului poștal transfrontalier intracomunitar, fără a aduce atingere ansamblului minim de obligații ce decurg din actele Uniunii Poștale Universale, ar trebui să fie orientată spre a acoperi costurile de livrare asumate de către prestatorul serviciului universal în țara de destinație; întrucât această remunerare ar trebui, de asemenea, să ofere un stimulent pentru a îmbunătăți sau menține calitatea serviciului transfrontalier prin utilizarea unor obiective de calitate a serviciului; întrucât acest lucru ar justifica sisteme adecvate care asigură o acoperire corespunzătoare a costurilor și sunt legate în mod specific de calitatea realizată a serviciului;
- (28) Întrucât sunt necesare conturi separate pentru diferitele servicii rezervate și servicii nerezervate pentru a introduce transparența în costurile reale ale variatelor servicii și pentru a asigura că subvenția încrucișată din sectorul rezervat spre sectorul nerezervat nu afectează negativ condițiile de concurență din acesta din urmă;
- (29) Întrucât, pentru a asigura aplicarea principiilor stabilite în cele trei motive anterioare, prestatorii serviciului universal ar trebui să pună în practică, într-un termen rezonabil, sisteme de contabilitate a costurilor, care pot fi verificate independent și care permit o repartizare cât mai precisă a costurilor între servicii, pe baza unor proceduri transparente; întrucât asemenea cerințe pot fi îndeplinite, de exemplu, prin aplicarea principiului repartizării integrale a costurilor; întrucât asemenea sisteme de contabilitate a costurilor pot să nu fie necesare în cazul în care există condiții reale de concurență deschisă;
- (30) Întrucât ar trebui să se ia în considerare interesul utilizatorilor, care au dreptul la servicii de înaltă calitate; întrucât, de aceea, trebuie să se facă orice efort pentru a îmbunătăți și a spori calitatea serviciilor prestate la nivel comunitar; întrucât asemenea îmbunătățiri ale calității impun statelor membre să stabilească standardele privind serviciile care fac parte din serviciul universal, pe care prestatorii serviciului universal trebuie să le realizeze sau să le depășească;
- (31) Întrucât calitatea serviciului așteptată de utilizatori constituie un aspect esențial al serviciilor prestate; întrucât standardele de evaluare a calității serviciului și nivelurile de calitate atinse trebuie publicate în interesul utilizatorilor; întrucât este necesar să se dispună de standarde de calitate a serviciului armonizate și de o metodologie comună de măsurare pentru a putea evalua convergența calității serviciului în întreaga Comunitate;
- (32) Întrucât statele membre trebuie să determine standarde de calitate naționale conforme cu standardele Comunității; întrucât, în cazul

▼B

serviciilor transfrontaliere intracomunitare ce impun eforturile reunite a cel puțin doi prestatori ai serviciului universal din două state membre diferite, standardele de calitate trebuie să se definească la nivelul Comunității;

- (33) Întrucât conformitatea cu aceste standarde trebuie să se verifice independent, la intervale periodice și pe o bază armonizată; întrucât utilizatorii trebuie să aibă dreptul de a fi informați despre rezultatele acestei verificări și statele membre ar trebui să asigure că se adoptă măsuri corective în cazul în care aceste rezultate demonstrează că standardele nu sunt respectate;
- (34) Întrucât Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive din contractele încheiate cu consumatorii ⁽¹⁾ se aplică operatorilor poștali;
- (35) Întrucât nevoia de îmbunătățire a calității serviciilor impune ca litigiile să se soluționeze repede și eficient; întrucât, pe lângă căile de atac disponibile în dreptul intern și în cel comunitar, ar trebui să se prevadă o procedură cu privire la contestații, care ar trebui să fie transparentă, simplă și puțin costisitoare și ar trebui să înlesnească intervenția tuturor părților în cauză;
- (36) Întrucât, pentru a ameliora interconectarea rețelelor poștale și în interesul utilizatorilor, este necesar să se încurajeze standardizarea tehnică; întrucât standardizarea tehnică este indispensabilă pentru promovarea interoperabilității între rețelele naționale și pentru a obține un eficient serviciu universal al Comunității;
- (37) Întrucât orientările privind armonizarea europeană prevăd ca activitățile specializate pentru Standardizare tehnică să se încredințeze Comitetului European pentru Standardizare;
- (38) Întrucât ar trebui să se constituie un comitet care să sprijine Comisia în aplicarea prezentei directive, în special în ceea ce privește lucrările viitoare referitoare la dezvoltarea măsurilor privind calitatea serviciului transfrontalier al Comunității și standardizarea tehnică;
- (39) Întrucât, pentru a asigura funcționarea corespunzătoare a serviciului universal și pentru a asigura o concurență nedegradată în sectorul nerezervat, este important să se separe funcțiile autorității de reglementare, pe de o parte, și ale operatorului, pe de altă parte; întrucât nici un operator poștal nu poate fi și judecător și parte în cauză; întrucât statul membru trebuie să definească statutul uneia sau al mai multor autorități naționale de reglementare, care pot fi alese dintre autoritățile publice sau entitățile independente desemnate pentru acel scop;
- (40) Întrucât efectele condițiilor armonizate asupra funcționării pieței interne a serviciilor poștale trebuie să facă obiectul unei evaluări; întrucât, prin urmare, Comisia va prezenta un raport Parlamentului European și Consiliului privind aplicarea prezentei directive, inclusiv o informare adecvată privind dezvoltările din cadrul sectorului, în special în ceea ce privește aspectele economice, sociale, cele referitoare la ocuparea locurilor de muncă și la tehnologie, precum și la calitatea serviciului, la trei ani de la intrarea sa în vigoare, și, în orice caz, la 31 decembrie 2000 cel târziu;
- (41) Întrucât prezenta directivă nu afectează aplicarea normelor tratatului, în special normele de concurență și privind libertatea de a presta servicii;
- (42) Întrucât nimic nu împiedică statele membre să mențină în vigoare sau să introducă pentru sectorul poștal măsuri mai liberale decât cele prevăzute în prezenta directivă sau, în cazul în care prezenta directivă devine caducă, să mențină în vigoare măsuri pe care

⁽¹⁾ JO L 95, 21.4.1993, p. 29.

▼B

acestea le-au adoptat pentru a o aplica, în măsura în care, în fiecare caz, aceste măsuri sunt compatibile cu tratatul;

- (43) Întrucât este necesar ca prezenta directivă să se aplice până la 31 decembrie 2004, cu excepția unei decizii contrare a Parlamentului European și a Consiliului pe baza unei propuneri a Comisiei;
- (44) Întrucât prezenta directivă nu se aplică vreunei activități care nu intră sub incidența legislației comunitare, precum cele prevăzute la Titlurile V și VI din Tratatul privind Uniunea Europeană, și, în orice caz, activităților privind siguranța publică, apărarea, siguranța statului (inclusiv bunăstarea economică a statului, în cazul în care activitățile au legătură cu problemele de siguranță a statului) și activităților statului în domeniile dreptului penal;
- (45) Întrucât prezenta directivă nu împiedică, în cazul întreprinderilor care nu sunt stabilite în cadrul Comunității, adoptarea unor măsuri conforme atât cu legislația comunitară, cât și cu obligațiile internaționale existente, ce vizează să garanteze că resortisanții statelor membre beneficiază de aceleași tratament în țările terțe; întrucât întreprinderile comunitare ar trebui să beneficieze, în țările terțe, de un tratament și un acces efectiv care sunt comparabile cu tratamentul și accesul la piață pe care cadrul comunitar le rezervă resortisanților țărilor în cauză,

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

CAPITOLUL I

Obiectiv și domeniu de aplicare**▼M3***Articolul 1*

Prezenta directivă stabilește norme comune privind:

- condițiile care reglementează furnizarea de servicii poștale;
- furnizarea unui serviciu poștal universal în cadrul Comunității;
- finanțarea serviciilor universale în condiții care garantează furnizarea permanentă a acestor servicii;
- principiile de tarificare și transparența contabilă pentru furnizarea serviciului universal;
- stabilirea standardelor de calitate pentru furnizarea serviciului universal și instituirea unui sistem pentru a asigura respectarea standardelor respective;
- armonizarea standardelor tehnice;
- crearea unor autorități naționale de reglementare independente.

▼B*Articolul 2*

În sensul prezentei directive, se aplică următoarele definiții:

▼M3

- (1) „servicii poștale” înseamnă serviciile care implică colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale;
- (1a) „furnizor de servicii poștale” înseamnă o întreprindere care furnizează unul sau mai multe servicii poștale;

▼ B

- (2) ► **M3** „rețea poștală” ◀ înseamnă sistemul de organizare și de resurse de orice fel folosite de către prestatorul (prestatorii) serviciului universal, în special pentru:
- ridicarea expedierilor poștale acoperite de o obligație de serviciu universal de la punctele de acces de pe întreg teritoriul;
 - direcționarea și tratarea acestor expedieri de la punctul de acces al rețelei poștale la centrul de distribuție;
 - distribuirea la adresele indicate pe expedieri;

▼ M3

- (3) „puncte de acces” înseamnă instalații fizice, incluzând cutiile poștale puse la dispoziția publicului fie pe drumul public, fie la locația furnizorului (furnizorilor) de servicii poștale, unde trimiterile poștale pot fi introduse în rețeaua poștală de către expeditori;
- (4) „colectare” înseamnă operația de colectare a trimiterilor poștale de către un furnizor de servicii poștale;

▼ B

- (5) „distribuție” înseamnă procesul ce decurge de la sortarea la centrul de distribuție până la distribuția expedierilor poștale către destinatarii lor;

▼ M3

- (6) „expediere poștală” înseamnă o trimitere adresată în forma finală, în care trebuie să fie transportată de către furnizorul serviciului poștal. Pe lângă trimiterile de corespondență, asemenea trimiteri includ și, de exemplu, cărți, cataloage, ziare, publicații periodice și colete poștale care conțin mărfuri cu sau fără valoare comercială;

▼ B

- (7) „expediere de corespondență” înseamnă o comunicare în formă scrisă pe orice fel de suport fizic ce trebuie transportată și distribuită la adresa indicată de expeditor chiar pe expediere sau pe ambalaj. Cărțile, cataloagele, ziarele și publicațiile periodice nu sunt considerate expedieri de corespondență;

▼ M3

▼ B

- (9) „expediere recomandată” înseamnă un serviciu care oferă o garanție forfetară împotriva riscurilor de pierdere, furt sau prejudiciu și care furnizează expeditorului, după caz la cerere, dovada înmânării expedierii poștale și a distribuirii sale la destinatar;
- (10) „expediere cu valoare declarată” înseamnă: un serviciu care asigură expedierea poștală până la valoarea declarată de către expeditor în caz de pierdere, furt sau prejudiciu;
- (11) „poștă transfrontalieră” înseamnă corespondența de la sau către alt stat membru sau de la sau către o țară terță;

▼ M3

- (13) „furnizor de serviciu universal” înseamnă furnizorul public sau privat al serviciului poștal care asigură totalitatea sau o parte a serviciului universal poștal într-un stat membru, a cărui identitate a fost notificată Comisiei în conformitate cu articolul 4;
- (14) „autorizații” înseamnă orice autorizație care stabilește drepturi și obligații specifice sectorului poștal și care permite întreprinderilor să furnizeze servicii poștale și, după caz, să instaleze și să opereze rețele proprii pentru furnizarea unor astfel de servicii,

▼ M3

sub forma unei autorizații generale sau licențe individuale astfel cum sunt definite în continuare:

- „autorizație generală” înseamnă o autorizație, indiferent dacă este reglementată de o „licență pe categorii” sau de dreptul comun și indiferent dacă această reglementare impune proceduri de înregistrare sau de declarare, care nu solicită furnizorului de servicii poștale în cauză să obțină o decizie explicită a autorității naționale de reglementare înainte de a exercita drepturile ce rezultă din autorizație;
- „licență individuală” înseamnă o autorizație care este acordată de o autoritate națională de reglementare și care oferă unui furnizor de servicii poștale drepturi specifice sau care supune activitățile întreprinderii la obligații specifice suplimentare față de autorizația generală, după caz, dacă furnizorul de servicii poștale nu este abilitat să exercite drepturile în cauză până în momentul în care a primit decizia din partea autorității naționale de reglementare;

▼ B

- (15) „cheltuieli terminale” înseamnă remunerarea prestatorilor serviciului universal pentru distribuirea poștei transfrontaliere ce intră pe teritoriul unui stat și cuprinde expedieri poștale din alt stat membru sau dintr-o țară terță;
- (16) „expeditor” înseamnă o persoană fizică sau juridică aflată la originea expedierilor poștale;

▼ M3

- (17) „utilizator”: înseamnă orice persoană fizică sau juridică care beneficiază de o furnizare a unui serviciu poștal în calitate de expeditor sau destinatar;

▼ B

- (18) „autoritate națională de reglementare” înseamnă organismul sau organismele din fiecare stat membru cărora statul membru le încredințează, între altele, funcțiile de reglementare ce intră sub incidența domeniului de aplicare a prezentei directive;

▼ M3

- (19) „cerințe esențiale” înseamnă motive generale fără caracter economic care pot determina un stat membru să impună condiții pentru furnizarea serviciilor poștale. Motivele sunt confidențialitatea corespondenței, securitatea rețelei în cazul transportului de bunuri periculoase, respectarea condițiilor de angajare, a sistemelor de securitate socială prevăzute de actele cu putere de lege sau de dispozițiile administrative și de reglementare și/sau de contractul colectiv negociat între partenerii sociali naționali, în conformitate cu legislația comunitară și națională și, după caz, protecția datelor, a mediului și normele de planificare a teritoriului. Protecția datelor poate să includă protecția datelor cu caracter personal, confidențialitatea informațiilor transmise sau stocate și protecția vieții private;
- (20) „servicii furnizate la un tarif unitar”: înseamnă servicii poștale pentru care tariful se stabilește în condițiile generale ale furnizorului (furnizorilor) de serviciu universal pentru trimerile poștale individuale.

▼B**CAPITOLUL 2**
Serviciul universal*Articolul 3*

(1) Statele membre asigură că utilizatorii beneficiază de dreptul la un serviciu universal care implică prestarea permanentă a unui serviciu poștal de o calitate determinată în toate punctele de pe teritoriul lor la prețuri accesibile pentru toți utilizatorii.

(2) În acest scop, statele membre adoptă măsuri pentru a asigura că densitatea punctelor de contact și a punctelor de acces ia în considerare nevoile utilizatorilor.

▼M3

(3) Statele membre iau măsuri pentru a se asigura că serviciul universal este garantat cel puțin cinci zile lucrătoare pe săptămână, cu excepția unor împrejurări sau condiții geografice considerate excepționale, și că acesta cuprinde cel puțin:

- o colectare;
- o livrare la locuința sau locația fiecărei persoane fizice sau juridice sau, prin derogare, în condițiile determinate de autoritatea națională de reglementare, o livrare la instalații corespunzătoare.

▼B

Orice excepție sau derogare acordată de către autoritatea națională de reglementare în conformitate cu prezentul alineat trebuie comunicată Comisiei și tuturor autorităților naționale de reglementare.

(4) Fiecare stat membru adoptă măsurile necesare pentru a asigura că serviciul universal cuprinde cel puțin prestările următoare:

- ridicarea, sortarea, transportul și distribuția expedierilor poștale de cel mult două kilograme;
- ridicarea, sortarea, transportul și distribuția coletelor poștale de cel mult 10 kilograme;
- serviciile pentru expedierile recomandate și expedierile cu valoare declarată.

▼M3

(5) Autoritățile naționale de reglementare pot mări limita de greutate a ofertei serviciului universal pentru colete poștale la orice greutate mai mică de 20 de kilograme și pot stabili regimuri speciale pentru livrarea la domiciliu a acestor colete.

Sub rezerva limitei de greutate a ofertei serviciului universal pentru colete poștale ce este stabilită de un anumit stat membru, statele membre se asigură că se distribuie pe teritoriul lor coletele poștale primite din alte state membre și care cântăresc cel mult 20 de kilograme.

(6) Dimensiunile minime și maxime pentru trimiterile poștale în cauză sunt cele stabilite în dispozițiile relevante adoptate de Uniunea Poștală Universală.

▼B

(7) Serviciul universal definit de prezentul articol acoperă atât serviciile naționale, cât și serviciile transfrontaliere.

▼M3*Articolul 4*

(1) Fiecare stat membru asigură garantarea furnizării serviciului universal și informează Comisia cu privire la măsurile pe care le-a adoptat în vederea îndeplinirii obligației respective. Comitetul

▼M3

menționat la articolul 21 este informat asupra măsurilor adoptate de statele membre pentru a asigura furnizarea serviciului universal.

(2) Statele membre pot desemna una sau mai multe întreprinderi ca furnizori de serviciu universal, pentru a acoperi întregul teritoriu național. Statele membre pot desemna diferite întreprinderi pentru furnizarea unor elemente diferite ale serviciului universal și acoperirea unor zone diferite din teritoriul național. În acest caz, statele membre stabilesc, în conformitate cu legislația comunitară, obligațiile și drepturile care le revin acestora și le publică. Statele membre iau, în special, măsuri pentru a se asigura că sunt bazate pe principiile transparenței, nediscriminării și proporționalității condițiile în care sunt atribuite serviciile universale, garantând astfel continuitatea furnizării serviciului poștal universal prin luarea în considerare a rolului esențial pe care acesta îl are pentru coeziunea socială și teritorială.

Statele membre informează Comisia cu privire la identitatea furnizorului (furnizorilor) serviciului universal desemnat (desemnați). Desemnarea unui furnizor de serviciu universal face obiectul unei revizuii periodice, precum și a unei examinări a modului în care condițiile și principiile prevăzute în prezentul articol sunt respectate. Cu toate acestea, statele membre se asigură că durata acestei desemnări oferă o perioadă suficientă pentru a obține un randament al investițiilor.

▼B*Articolul 5*

(1) Fiecare stat membru adoptă măsuri pentru a asigura că prestarea serviciului universal îndeplinește următoarele cerințe:

- oferă un serviciu ce garantează conformitatea cu cerințele esențiale;
- oferă un serviciu identic utilizatorilor ce se află în condiții comparabile;
- este disponibilă fără nici o formă de discriminare, în special din rațiuni de ordin politic, religios sau ideologic;
- nu se întrerupe sau oprește decât în cazuri de forță majoră;
- evoluează în funcție de mediul tehnic, economic și social și de nevoile utilizatorilor.

▼M3

(2) Dispozițiile alineatului (1) nu aduc atingere măsurilor pe care statele membre le adoptă în conformitate cu cerințele privind interesul public recunoscute de tratat, în special articolele 30 și 46, în ceea ce privește, între altele, moralitatea publică, siguranța publică, inclusiv cercetările penale și ordinea publică.

Articolul 6

Statele membre adoptă măsuri pentru a se asigura că utilizatorii și furnizorii de servicii poștale beneficiază periodic de informații suficient de precise și actualizate din partea furnizorului (furnizorilor) de serviciu universal privind caracteristicile speciale ale serviciului universal oferit, în ceea ce privește în special condițiile generale de acces la aceste servicii, precum și tarifele și nivelurile standardelor de calitate. Aceste informații se publică într-un mod adecvat.

Statele membre informează Comisia cu privire la modalitatea în care informațiile care trebuie să fie publicate în conformitate cu primul paragraf urmează să fie puse la dispoziție.

▼ B

CAPITOLUL 3

▼ M3**Finanțarea serviciilor universale***Articolul 7*

(1) Statele membre nu acordă și nu mențin în vigoare drepturi exclusive sau speciale pentru crearea sau furnizarea de servicii poștale. Statele membre pot finanța furnizarea de servicii universale în conformitate cu unul sau mai multe mijloace prevăzute la alineatele (2), (3) și (4) sau în conformitate cu orice alt mijloc compatibil cu tratatul.

(2) Statele membre pot asigura furnizarea serviciilor universale prin achiziționarea de astfel de servicii în conformitate cu normele și reglementările privind achizițiile publice, inclusiv, astfel cum se prevede în Directiva 2004/17/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 31 martie 2004 de coordonare a procedurilor de atribuire a contractelor de achiziții în sectoarele apei, energiei, transporturilor și serviciilor poștale⁽¹⁾, dialogul competitiv sau procedurile negociate, cu sau fără publicarea unui anunț de intenție.

(3) În cazul în care un stat membru stabilește că obligațiile de serviciu universal, astfel cum sunt prevăzute în prezenta directivă, atrag un cost net, calculat în conformitate cu anexa I, și reprezintă o sarcină injustă pentru furnizorul (furnizorii) desemnat (desemnați), acesta poate să introducă:

- (a) un mecanism de compensare a furnizorului (furnizorilor) în cauză, din fonduri publice; sau
- (b) un mecanism de împărțire a costului net al obligațiilor de serviciu universal între furnizorii de servicii și/sau utilizatori.

(4) În cazul în care costul net este împărțit în conformitate cu alineatul (3) litera (b), statele membre pot stabili un fond de compensare care poate fi finanțat de furnizorii serviciilor și/sau din taxele plătite de utilizatori și este administrat, în acest scop, de un organism independent de beneficiar sau beneficiari. Statele membre pot condiționa acordarea de autorizații furnizorilor de servicii, în conformitate cu articolul 9 alineatul (2), de îndeplinirea obligației de a contribui financiar la acest fond sau de a respecta obligațiile de serviciu universal. Obligațiile de serviciu universal ale furnizorului (furnizorilor) de serviciu universal prevăzute la articolul 3 pot fi finanțate în acest mod.

(5) Statele membre se asigură că principiile de transparență, nediscriminare și proporționalitate sunt respectate la stabilirea fondului de compensare și la stabilirea nivelului contribuțiilor financiare prevăzute la alineatele (3) și (4). Deciziile adoptate în conformitate cu alineatele (3) și (4) se bazează pe criterii obiective și ușor de verificat și sunt apoi făcute publice.

▼ B*Articolul 8*

Dispozițiile articolului 7 nu aduc atingere dreptului statelor membre de a organiza plasarea cutiilor poștale pe drumurile publice, emisiunea de timbre poștale și serviciul de corespondență recomandată folosit în cadrul procedurilor judiciare și administrative, în conformitate cu legislația lor internă.

⁽¹⁾ JO L 134, 30.4.2004, p. 1. Directivă modificată ultima dată prin Directiva 2006/97/CE a Consiliului (JO L 363, 20.12.2006, p. 107).

▼ B

CAPITOLUL 4

▼ M3**Condiții de reglementare a furnizării serviciilor poștale și a accesului la rețea***Articolul 9*

(1) În ceea ce privește serviciile care sunt în afara sferei serviciului universal, statele membre pot introduce autorizații generale în măsura necesară pentru a garanta respectarea cerințelor esențiale.

(2) În ceea ce privește serviciile din sfera serviciului universal, statele membre pot introduce proceduri de autorizare, inclusiv licențe individuale, în măsura necesară pentru a garanta respectarea cerințelor esențiale și a asigura furnizarea serviciului universal.

Acordarea autorizațiilor poate:

- să fie supusă obligațiilor de serviciu universal;
- dacă este necesar și justificat, să impună cerințe privind calitatea; disponibilitatea și realizarea serviciilor în cauză;
- după caz, să fie supusă unei obligații de a efectua o contribuție financiară la mecanismele de compensare menționate la articolul 7, în cazul în care furnizarea serviciului universal atrage un cost net și reprezintă o sarcină injustă pentru furnizorul (furnizorii) de serviciu universal, desemnat (desemnați) în conformitate cu articolul 4;
- după caz, să fie supusă unei obligații de a contribui financiar la costurile operaționale ale autorității naționale de reglementare menționate la articolul 22;
- după caz, să fie supusă unei obligații de respectare a condițiilor de muncă stabilite de legislația națională sau să impună o asemenea obligație.

Obligațiile și cerințele enunțate la prima liniuță și la articolul 3 pot fi impuse numai furnizorilor de serviciu universal desemnați.

Cu excepția cazului în care întreprinderile au fost desemnate ca furnizori de serviciu universal în conformitate cu articolul 4, autorizațiile nu pot:

- să fie limitate ca număr;
- pentru aceleași elemente ale serviciului universal sau zone ale teritoriului național, să impună obligații de serviciu universal și, în același timp, contribuții financiare la un mecanism de compensare;
- să reia condițiile aplicabile întreprinderilor, în virtutea unei alte legislații naționale, care nu este specifică acestui sector;
- să impună alte condiții tehnice sau de funcționare, decât cele necesare pentru a îndeplini obligațiile prevăzute în prezenta directivă.

(3) Procedurile, obligațiile și cerințele prevăzute la alineatele (1) și (2) sunt transparente, accesibile, nediscriminatorii, proporționale, precise și lipsite de ambiguitate, făcute publice în prealabil și bazate pe criterii obiective. Statele membre se asigură că motivele de refuzare sau retragere a autorizației în totalitate sau parțial sunt comunicate solicitantului și stabilesc o procedură de recurs.

▼ B*Articolul 10*▼ M3

(1) Parlamentul European și Consiliul, hotărând pe baza unei propuneri a Comisiei și în conformitate cu articolele 47 alineatul (2), articolele 55 și 95 din tratat, adoptă măsurile necesare pentru armo-

▼M3

nizarea procedurilor prevăzute la articolul 9 de reglementare a furnizării comerciale a serviciilor poștale destinate publicului.

▼B

(2) Măsurile de armonizare prevăzute la alineatul (1) se referă, în special, la criteriile ce trebuie respectate și la procedurile ce trebuie urmate de către operatorul poștal, modul de publicare a acestor criterii și proceduri, precum și procedurile căilor de atac ce trebuie urmate.

▼M3*Articolul 11*

Parlamentul European și Consiliul, hotărând pe baza unei propuneri a Comisiei și în conformitate cu articolele 47 alineatul (2), 55 și 95 din tratat, adoptă măsurile de armonizare necesare pentru a se asigura că utilizatorii și furnizorul sau furnizorii de servicii poștale au acces la rețeaua poștală în condiții transparente și nediscriminatorii.

Articolul 11a

Ori de câte ori este necesar pentru protejarea intereselor utilizatorilor și/sau promovarea unei concurențe eficiente și în virtutea condițiilor și a legislației naționale, statele membre se asigură că există condiții de acces, transparente și nediscriminatorii, la elemente ale infrastructurii poștale și la servicii poștale care intră în sfera serviciului universal, precum: sistemul de coduri poștale, baza de date a adreselor, căsuțele poștale, cutiile poștale, informațiile cu privire la schimbarea de adresă, serviciul de schimbare de destinație și serviciul de retur la expeditor. Această dispoziție nu aduce atingere dreptului statelor membre de a adopta măsuri care să asigure accesul la rețeaua poștală în condiții transparente, proporționale și nediscriminatorii.

▼B

CAPITOLUL 5

Principiile de tarifare și transparența conturilor**▼M3***Articolul 12*

Statele membre adoptă măsuri pentru a se asigura că tarifele pentru fiecare dintre serviciile care alcătuiesc serviciul universal sunt conforme cu principiile următoare:

- tarifele trebuie să fie accesibile și stabilite astfel încât toți utilizatorii, indiferent de poziția geografică și ținând seama de condițiile naționale specifice, să aibă acces la serviciile furnizate. Statele membre pot menține sau introduce furnizarea unui serviciu poștal gratuit destinat nevăzătorilor sau persoanelor cu deficiențe de vedere;
- tarifele trebuie să fie orientate în funcție de costuri și să stimuleze furnizarea unui serviciu universal eficient. Ori de câte ori este necesar din motive legate de interesul public, statele membre pot decide ca un tarif uniform să fie aplicat serviciilor furnizate la un tarif unitar și altor trimiteri poștale pe întreg teritoriul lor național și/sau către teritoriile altor state;
- aplicarea unui tarif uniform nu exclude dreptul furnizorului sau furnizorilor serviciului universal de a încheia acorduri tarifare individuale privind prețurile cu utilizatorii;
- tarifele trebuie să fie transparente și nediscriminatorii;
- ori de câte ori furnizorii de serviciu universal aplică tarife speciale, de exemplu pentru serviciile furnizate pentru întreprinderi, trimiteri poștale interne în număr mare sau colectori de corespondență de la

▼ M3

mai mulți utilizatori, aceștia aplică principiile de transparență și nediscriminare cu privire atât la tarife, cât și la condițiile aferente. Tarifele și condițiile asociate se aplică similar atât între părți terțe diferite, cât și între părți terțe și furnizorii de servicii universale care oferă servicii echivalente. Orice astfel de tarife sunt disponibile și pentru utilizatori, în special pentru cei individuali, pentru întreprinderile mici și mijlocii, care expediază corespondența în condiții similare.

▼ B*Articolul 13*

(1) Pentru a asigura prestarea transfrontalieră a serviciului universal, statele membre își încurajează prestatorii serviciului universal să acționeze astfel încât, în acordurile lor privind cheltuielile terminale pentru poșta transfrontalieră intracomunitară, să se respecte următoarele principii:

- cheltuielile terminale se fixează în funcție de costurile de tratare și de livrare a poștei transfrontaliere ce intră pe teritoriul unui stat;
- nivelurile de remunerare țin seama de calitatea realizată a serviciului;
- cheltuielile terminale sunt transparente și nediscriminatorii.

(2) Aplicarea acestor principii poate include dispoziții tranzitorii concepute să evite perturbări neobișnuite pe piețele poștale sau implicații nefavorabile pentru operatorii economici, cu condiția să existe un acord între operatorii de origine și operatorii de destinație; asemenea dispoziții se limitează, cu toate acestea, la minimumul necesar pentru a atinge aceste obiective.

Articolul 14▼ M3

(1) Statele membre iau toate măsurile necesare pentru a se asigura că sistemul de contabilitate a furnizorilor de serviciu universal funcționează în conformitate cu dispozițiile prevăzute la prezentul articol.

(2) Furnizorii de serviciu universal țin o evidență contabilă separată în cadrul contabilității interne pentru a face clar diferența între fiecare dintre serviciile și produsele incluse în sfera serviciului universal și cele care sunt în afara sferei serviciului universal. Această separație contabilă este folosită drept dată de intrare la calculul de către statele membre al costului net al serviciului universal. Asemenea sisteme interne de evidență contabilă operează pe baza principiilor consistenței tratamentului contabil și obiectivității justificării.

(3) Sistemele de evidență contabilă menționate la alineatul (2), fără a aduce atingere alineatului (4), alocă costurile în felul următor:

- (a) costurile care se pot alocă direct unui serviciu sau produs anume se alocă în acest fel;
- (b) costurile comune, respectiv costurile care nu se pot alocă direct unui anumit serviciu sau produs, se alocă în felul următor:
 - (i) oricând este posibil, costurile comune se alocă pe baza unei analize directe a originii costurilor;
 - (ii) în cazul în care analiza directă nu este posibilă, categoriile de costuri comune se alocă pe baza unei legături indirecte cu o altă categorie de cost sau alt grup de categorii de costuri pentru care este posibilă o alocare sau o reprezentare directă; legătura indirectă se bazează pe structuri de costuri comparabile;
 - (iii) în cazul în care nu se pot determina modalități directe sau indirecte de alocare a costurilor, categoria de cost se alocă pe

▼ M3

baza unui factor de repartizare general calculat folosind o marjă a tuturor cheltuielilor alocate sau imputate direct sau indirect fiecărui serviciu din sfera serviciului universal, pe de o parte, și altor servicii, pe de altă parte;

- (iv) costurile comune, necesare atât pentru furnizarea serviciilor universale, cât și a celor neuniversale, se alocă în mod adecvat; se impune aplicarea aceluiași factori de cost atât în cazul serviciilor universale, cât și al celor neuniversale.

▼ B

(4) Alte sisteme de contabilitate a costurilor se pot aplica numai în cazul în care sunt în conformitate cu alineatul (2) și au fost aprobate de către autoritatea națională de reglementare. Comisia este informată înainte de aplicarea acestor sisteme.

(5) Autoritățile naționale de reglementare asigură că este verificată conformitatea cu unul dintre sistemele de contabilitate a costurilor descrise la alineatele (3) sau (4) de către un organism competent care este independent de prestatorul serviciului universal. Statele membre asigură că o declarație de conformitate este publicată periodic.

(6) Autoritatea națională de reglementare menține la dispoziție informații suficiente de detaliate privind sistemele de contabilitate a costurilor aplicate de către prestatorul serviciului universal și prezintă aceste informații Comisiei la cererea acesteia.

(7) La cerere, informațiile contabile detaliate provenite de la aceste sisteme se pun la dispoziția autorității naționale de reglementare și a Comisiei în mod confidențial.

▼ M3

(8) În cazul în care un stat membru nu a folosit un mecanism de finanțare pentru furnizarea serviciului universal, astfel cum este permis în conformitate cu articolul 7, și în cazul în care autoritatea națională de reglementare are convingerea că niciunul dintre furnizorii serviciului universal desemnați din statul respectiv nu primește un ajutor de stat, sub o formă mascată sau în alt mod, și că, pe piață, concurența este pe deplin eficientă, autoritatea națională de reglementare poate decide să nu aplice cerințele prevăzute de prezentul articol.

(9) Cu toate acestea, prezentul articol se poate aplica furnizorului de servicii desemnat înaintea datei finale pentru deschiderea completă a pieței, în măsura în care nu au fost desemnați alți furnizori de servicii universale. Autoritatea națională de reglementare informează în prealabil Comisia cu privire la orice astfel de decizie.

(10) Statele membre pot solicita furnizorilor de servicii poștale care au obligația de a contribui la un fond de compensare, să introducă un sistem adecvat de evidență contabilă separată pentru a asigura funcționarea fondului.

▼ B*Articolul 15*

Conturile financiare ale tuturor prestatorilor serviciului universal se stabilesc, se supun auditului unui auditor independent și se publică în conformitate cu legislația comunitară și internă aplicabilă întreprinderilor comerciale.

▼B

CAPITOLUL 6
Calitatea serviciilor

Articolul 16

Statele membre asigură ca standardele de calitate a serviciilor să fie stabilite și publicate în ceea ce privește serviciul universal, pentru a garanta un serviciu poștal de bună calitate.

Standardele de calitate vizează, în special, durata traseului și regularitatea și fiabilitatea serviciilor.

Aceste standarde se stabilesc de către:

— statele membre în cazul serviciilor naționale;

▼M3

— Parlamentul European și Consiliul în cazul serviciilor transfrontaliere intracomunitare (a se vedea anexa II). O viitoare adaptare a acestor standarde la progresul tehnic sau la evoluția pieței se face în conformitate cu procedura de reglementare cu control menționată la articolul 21 alineatul (2).

Un control independent al calității se efectuează cel puțin o dată pe an de către organisme externe care nu au legături cu furnizorii de serviciu universal, în condiții standardizate care se stabilesc în conformitate cu procedura de reglementare cu control menționată la articolul 21 alineatul (2) și face obiectul unor rapoarte publicate cel puțin o dată pe an.

▼B

Articolul 17

Statele membre stabilesc standarde de calitate pentru poșta națională și asigură că acestea sunt compatibile cu cele prevăzute pentru serviciile transfrontaliere intracomunitare.

Statele membre transmit Comisiei standardele lor de calitate pentru serviciile naționale, care le publică în același mod ca standardele pentru serviciile transfrontaliere intracomunitare prevăzute la articolul 18.

Autoritățile naționale de reglementare asigură că monitorizarea independentă a performanțelor serviciilor se efectuează în conformitate cu articolul 16 al patrulea paragraf, că rezultatele sunt justificate și se întreprind acțiuni de corectare, dacă este necesar.

Articolul 18

▼M3

(1) În conformitate cu articolul 16, standardele de calitate pentru serviciile transfrontaliere intracomunitare sunt prevăzute în anexa II.

(2) În situații excepționale referitoare la infrastructură sau condițiile geografice, autoritățile naționale de reglementare pot stabili derogări de la standardele de calitate prevăzute în anexa II. În cazul în care autoritățile naționale de reglementare stabilesc derogări în acest sens, ele informează de îndată Comisia asupra acestui fapt. Comisia prezintă un raport anual privind notificările primite în timpul celor 12 luni anterioare Comitetului menționat la articolul 21, pentru informarea sa.

▼B

(3) Comisia publică în *Jurnalul Oficial al Comunităților Europene* modificările aduse standardelor de calitate pentru serviciile transfrontaliere intracomunitare și ia măsuri pentru a asigura controlul independent periodic și publicarea nivelurilor de performanță în materie de calitate, atestând respectarea acestor standarde și progresele

▼B

realizate. Autoritățile naționale de reglementare asigură că se adoptă măsuri de corectare, dacă este necesar.

▼M3*Articolul 19*

(1) Statele membre se asigură că furnizorii de servicii poștale pun la dispoziția utilizatorilor proceduri transparente, simple și necostisitoare pentru soluționarea reclamațiilor acestora, în special în cazuri de pierdere, furt, deteriorare sau neconformitate cu standardele de calitate a serviciilor (inclusiv proceduri pentru determinarea responsabilității în cazuri în care sunt implicați mai mulți operatori), fără a aduce atingere dispozițiilor naționale sau internaționale corespunzătoare cu privire la sistemele de compensare.

Statele membre adoptă măsuri pentru a garanta că procedurile prevăzute la primul paragraf permit o soluționare echitabilă și rapidă a litigiilor, punând la dispoziție, dacă acest lucru se justifică, un sistem de rambursare și/sau de compensare.

Statele membre încurajează, de asemenea, dezvoltarea unor proceduri independente, extrajudiciare, de soluționare a litigiilor între furnizorii de servicii poștale și utilizatori.

(2) Fără a aduce atingere altor posibilități de recurs sau căi de atac, în conformitate cu legislația națională și comunitară, statele membre se asigură că utilizatorii, acționând individual sau, în cazul în care legislația internă o permite, împreună cu organizații care reprezintă interesele utilizatorilor și/sau ale consumatorilor, pot introduce în fața unei autorități naționale competente cereri în cazurile în care reclamațiile utilizatorilor împotriva întreprinderilor care furnizează servicii poștale din sfera serviciului universal nu au fost soluționate în mod satisfăcător.

În conformitate cu articolul 16, statele membre se asigură că furnizorii de serviciu universal și, dacă este cazul, întreprinderile care furnizează servicii din sfera serviciului universal publică, alături de raportul anual privind controlul calității lor, informații privind numărul de reclamații și modul în care acestea au fost tratate.

▼B

CAPITOLUL 7

Armonizarea standardelor tehnice*Articolul 20*

Armonizarea standardelor tehnice se continuă luând în considerare, în special, interesele utilizatorilor.

Comitetul European pentru Standardizare este însărcinat cu elaborarea standardelor tehnice aplicabile în sectorul poștal pe baza mandatelor ce îi sunt conferite în conformitate cu principiile din Directiva 83/189/CEE a Consiliului din 28 martie 1983 de stabilire a procedurii de furnizare a informațiilor în domeniul standardelor și reglementărilor tehnice ⁽¹⁾.

Aceste lucrări iau în considerare măsurile de armonizare adoptate la nivel internațional și, în special, în cadrul Uniunii Poștale Universale.

Standardele aplicabile se publică în *Jurnalul Oficial al Comunităților Europene* o dată pe an.

Statele membre asigură că prestatorii serviciului universal se raportează la standardele publicate în Jurnalul Oficial, dacă este necesar, în inte-

⁽¹⁾ JO L 109, 26.4.1983, p. 8, directivă astfel cum a fost modificată ultima dată de Decizia 96/139/CE a Comisiei (JO L 32, 10.2.1996, p. 31).

▼B

rețele utilizatorilor și, în special, atunci când furnizează informațiile prevăzute la articolul 6.

Comitetul prevăzut la articolul 21 este informat permanent cu privire la discuțiile din cadrul Comitetului European pentru Standardizare și la progresul realizat de acest organism în acest domeniu.

CAPITOLUL 8

Comitetul**▼M3***Articolul 21*

- (1) Comisia este asistată de un comitet.
- (2) Atunci când se face trimitere la prezentul alineat, se aplică articolul 5a alineatele (1)-(4) și articolul 7 din Decizia 1999/468/CE cu respectarea dispozițiilor articolului 8.

▼B

CAPITOLUL 9

Autoritatea națională de reglementare**▼M3***Articolul 22*

(1) Fiecare stat membru desemnează una sau mai multe autorități naționale de reglementare pentru sectorul poștal, care sunt distincte legal și independente operațional de operatorii poștali. Statele membre care păstrează proprietatea sau controlul asupra furnizorilor de servicii poștale asigură separarea structurală efectivă a funcției de reglementare de activitățile legate de proprietate sau control.

Statele membre informează Comisia cu privire la autoritățile naționale de reglementare pe care le-au desemnat pentru a îndeplini sarcinile stabilite de prezenta directivă. Acestea publică sarcinile care trebuie să fie îndeplinite de către autoritățile naționale de reglementare, într-un mod ușor accesibil, în special în cazul în care aceste sarcini sunt încredințate mai multor organisme. Statele membre asigură, după caz, consultarea și cooperarea în probleme de interes comun, între aceste autorități și autoritățile naționale însărcinate cu punerea în aplicare a legislației privind concurența și a legislației în materie de protecție a consumatorilor.

(2) Autoritățile naționale de reglementare au sarcina specială de a asigura respectarea obligațiilor care decurg din prezenta directivă, în special prin stabilirea de proceduri de monitorizare și de reglementare, pentru a garanta furnizarea serviciului universal. De asemenea, acestea pot fi însărcinate cu asigurarea conformității cu normele de concurență în sectorul poștal.

Autoritățile naționale de reglementare cooperează îndeaproape și își oferă reciproc asistență pentru facilitarea punerii în aplicare a prezentei directive în cadrul organismelor existente corespunzătoare.

(3) Statele membre asigură existența, la nivel național, a unor mecanisme eficiente prin care orice utilizator sau furnizor de servicii poștale care este afectat de o decizie a unei autorități naționale de reglementare are dreptul de a ataca decizia în fața unui organism independent de părțile implicate. Până la soluționarea unei asemenea acțiuni, decizia autorității naționale de reglementare rămâne valabilă, cu excepția cazului în care organismul în fața căruia se exercită calea de atac decide altfel.

▼M3

CAPITOLUL 9a

Furnizarea informațiilor*Articolul 22a*

(1) Statele membre se asigură că furnizorii de servicii poștale furnizează toate informațiile, în special autorităților naționale de reglementare, inclusiv informațiile financiare și informațiile privind furnizarea serviciului universal, în special în vederea:

- (a) garantării de către autoritățile naționale de reglementare a conformității cu dispozițiile din prezenta directivă sau cu deciziile adoptate în temeiul prezentei directive;
- (b) realizării de statistici clar definite.

(2) Furnizorii de servicii poștale furnizează aceste informații cu promptitudine, la cerere, și, atunci când este necesar, în mod confidențial, în conformitate cu termenele și la nivelul de detaliere impuse de autoritatea națională de reglementare. Aceste informații solicitate de autoritatea națională de reglementare sunt proporționale cu necesitățile pentru îndeplinirea sarcinilor acesteia. Autoritatea națională de reglementare prezintă motivele care justifică cererea sa de informații.

(3) Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare furnizează Comisiei, la cerere, informații corespunzătoare și relevante care să îi permită acesteia să își îndeplinească atribuțiile, în conformitate cu prezenta directivă.

(4) În cazul în care informațiile sunt considerate confidențiale de către o autoritate națională de reglementare, în conformitate cu regulile de confidențialitate comunitare și naționale, Comisia și autoritățile naționale de reglementare respectă această confidențialitate.

▼B

CAPITOLUL 10

Dispoziții finale**▼M3***Articolul 23*

La fiecare patru ani și pentru prima dată până la 31 decembrie 2013, Comisia prezintă un raport Parlamentului European și Consiliului privind aplicarea prezentei directive, inclusiv informațiile corespunzătoare despre evoluțiile din sectorul poștal, în special cu privire la aspectele economice, sociale, cele privind ocuparea forței de muncă și cele tehnologice, precum și la calitatea serviciului. Raportul este însoțit, după caz, de propuneri adresate Parlamentului European și Consiliului.

Articolul 23a

Comisia acordă asistență statelor membre privind aplicarea prezentei directive, inclusiv cu privire la determinarea unui eventual cost net al serviciului universal.

▼B*Articolul 28*

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

▼ M3

ANEXA I

Îndrumări privind calculul unui eventual cost net al serviciului universal*Partea A: Definiția obligațiilor de serviciu universal*

Obligațiile de serviciu universal se referă la obligațiile, menționate la articolul 3, impuse unui furnizor de servicii poștale de către un stat membru, referitoare la asigurarea unui serviciu poștal într-o zonă geografică dată, incluzând, dacă este necesar, tarife uniforme în zona geografică respectivă pentru furnizarea serviciului în cauză sau a anumitor servicii gratuite pentru nevăzători sau persoane cu deficiențe de vedere.

Obligațiile respective pot include, printre altele:

- un număr de zile de livrare, superior celui menționat în prezenta directivă;
- accesibilitatea punctelor de acces, pentru respectarea obligațiilor de serviciu universal;
- accesibilitatea tarifelor de serviciu universal;
- prețuri uniforme pentru serviciul universal;
- furnizarea unor servicii gratuite pentru nevăzători sau persoane cu deficiențe de vedere.

Partea B: Calcularea costului net

Autoritățile naționale de reglementare iau în considerare toate mijloacele posibile de stimulare a furnizorilor de servicii poștale (desemnați sau nu) pentru îndeplinirea obligațiilor lor de serviciu universal în mod eficient.

Costul net al obligației de serviciu universal este orice cost legat de funcționarea serviciului universal și necesar furnizării acestuia. Costul net al obligațiilor de serviciu universal se calculează ca diferență dintre costul net suportat de un furnizor de serviciu universal desemnat supus obligațiilor de serviciu universal și cel suportat de același furnizor de servicii poștale, în cazul în care și-ar desfășura activitatea fără a avea obligații de serviciu universal.

Calculul ia în considerare toate elementele corespunzătoare, inclusiv beneficiile intangibile și comerciale care pot fi realizate de furnizorul desemnat de serviciu universal, dreptul de a realiza un profit rezonabil și măsurile de stimulare a rentabilității;

Trebuie să se acorde atenția cuvenită evaluării corecte a costurilor pe care orice furnizor de serviciu universal desemnat le-ar fi evitat dacă nu ar fi existat obligația de serviciu universal. Calculul costului net trebuie să evalueze beneficiile, inclusiv cele intangibile, ale operatorului de serviciu universal.

Calculul se bazează pe costurile alocabile:

- (i) elementelor de servicii identificate care nu pot fi furnizate decât în pierdere sau la costuri diferite de cele practicate în condiții comerciale normale. Această categorie poate include elemente de serviciu, precum serviciile definite în partea A;
- (ii) anumitor utilizatori sau grupuri de utilizatori care, luând în considerare costul de furnizare a serviciului specificat, venitul obținut și orice tarife uniforme impuse de statul membru, nu pot fi deserviți decât în pierdere sau la costuri diferite de cele practicate în condiții comerciale normale.

Această categorie cuprinde utilizatorii sau grupurile de utilizatori cărora nu le-ar fi oferite servicii de către un operator comercial dacă acesta nu ar avea obligația de serviciu universal.

Calculul costului net al anumitor aspecte specifice obligațiilor de serviciu universal se efectuează separat, pentru a evita calculul dublu al beneficiilor directe sau indirecte și al costurilor. Costul total net al obligațiilor de serviciu universal pentru orice furnizor de serviciu universal desemnat se calculează ca suma costurilor nete asociate fiecărei componente a acestor obligații de serviciu universal, luând în considerare orice beneficiu intangibil. Autoritatea națională de reglementare are responsabilitatea verificării acestui calcul. Furnizorul (furnizorii) de serviciu universal cooperează cu autoritatea națională de reglementare, pentru a facilita verificarea costului net.

Partea C: Acoperirea costurilor nete ale obligațiilor de serviciu universal

Recuperarea sau finanțarea costurilor nete ale obligațiilor de serviciu universal poate necesita ca furnizorii de serviciu universal desemnați să fie compensați

▼M3

pentru serviciile furnizate în condiții necomerciale. Întrucât această compensare implică transferuri financiare, statele membre trebuie să garanteze că acestea sunt efectuate în mod obiectiv, transparent, nediscriminatoriu și proporționat. Aceasta înseamnă că transferurile trebuie să determine, pe cât posibil, cea mai mică denaturare posibilă a concurenței și a cererii utilizatorilor.

În conformitate cu articolul 7 alineatul (4), un mecanism de repartizare bazat pe un fond ar trebui să utilizeze un mecanism transparent și neutru pentru colectarea contribuțiilor, care să evite pericolul dublei impuneri care să afecteze atât rezultatele cât și datele de intrare ale unei întreprinderi.

Organismul independent care administrează fondul este responsabil cu colectarea contribuțiilor de la întreprinderile care sunt obligate să contribuie la costul net al obligațiilor de serviciu universal în statele membre și supraveghează transferul sumelor datorate către întreprinderile îndreptățite să primească plăți din fond.

▼ **B**► **M3** ANEXA II ◀**Standardele de calitate pentru poșta transfrontalieră intracomunitară**

Standardele de calitate pentru poșta transfrontalieră intracomunitară în fiecare țară trebuie să se stabilească în funcție de durata traseului măsurată de la un capăt la celălalt (*) pentru expedierile poștale din cea mai rapidă categorie de standarde, calculată în conformitate cu formula $D + n$, unde D reprezintă data depunerii (**), și n numărul zilelor lucrătoare care trec de la acea dată până la cea a livrării către destinatar.

Standardele de calitate pentru poșta transfrontalieră intracomunitară	
Durata	Obiectivul
D + 3	85 % din expedieri
D + 5	97 % din expedieri

Standardele trebuie să fie îndeplinite nu numai pentru întregul trafic intracomunitar, ci și pentru fiecare flux bilateral dintre cele două state membre.

(*) Durata traseului de la un capăt la altul se măsoară de la punctul de acces la rețea până la punctul de livrare la destinatar.

(**) Data depunerii ce trebuie luată în considerare este aceeași zi cu cea în care este depusă expedierea, cu condiția ca depunerea să se efectueze înainte de ultima colectare indicată pentru punctul de acces la rețeaua în cauză. În cazul în care depunerea are loc după această limită de timp, data depunerii luată în considerare va fi următoarea zi de colectare.