

TILSKIPUN EVRÓPUÞINGSINS OG RÁÐSINS 97/67/EB

frá 15. desember 1997

um sameiginlegar reglur varðandi þróun innri markaðar bandalagsins á sviði póstþjónustu og oum umbætur á þeirri þjónustu(*)

EVROPUÞINGIÐ OG RÁÐ EVRÓPUSAMBANDSINS
HAGA,

með hliðsjón af stofnsáttmála Evrópubandalagsins, einkum
2. mgr. 57. gr., 66. gr. og 100. gr a,

með hliðsjón af tillögu framkvæmdastjórnarinnar⁽¹⁾,

með hliðsjón af álitum efnahags- og félagsmálanefndarinnar⁽²⁾,

með hliðsjón af álitum svæðanefndarinnar⁽³⁾,

með hliðsjón af ályktun Evrópuþingsins frá 22. janúar 1993 um
grænbók um þróun innri markaðar fyrir póstþjónustu⁽⁴⁾,

með hliðsjón af ályktun ráðsins frá 7. febrúar 1994 um þróun
póstþjónustu bandalagsins⁽⁵⁾,

í samræmi við málsmeðferðina sem mælt er fyrir um í 189. gr. b í
sáttmálanum, í ljósi sameiginlega textans sem sáttanefndin
samþykkti 7. nóvember 1997⁽⁶⁾,

og að teknu tilliti til eftirfarandi:

- 1) Rétt er að samþykkja ráðstafanir í því skyni að koma á
innri markaði í samræmi við 7. gr. a í sáttmálanum. Innri
markaðurinn myndar svæði án innri landamæra þar sem
frjálsir vöruflutningar, frjálsir fólksflutningar, frjáls
þjónustustarfsemi og frjálsir fjármagnsflutningar eru
tryggðir.
- 2) Ljóst er að stofnun innri markaðar fyrir póstþjónustu er
mikilvæg fyrir efnahagslega og félagslega samheldni

(*) Þessi EB-gerð, sem birtist í Stjtið. EB L 15, 21.1.1998, bls. 14, var nefnd
í ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 91/98 frá 25. september 1998
um breytingu á XI. viðauka (Fjarskiptaþjónusta) við EES-samninginn við
EES-samninginn, sjá þessa útgáfu af EES-viðbæti við Stjórnartíðindi
Evrópubandalagsins.

(1) Stjtið. EB C 322, 2. 12. 1995, bls. 22, og Stjtið. EB C 300, 10. 10. 1996, bls.
22.

(2) Stjtið. EB C 174, 17. 6. 1996, bls. 41.

(3) Stjtið. EB C 337, 11. 11. 1996, bls. 28.

(4) Stjtið. EB C 42, 15. 2. 1993, bls. 240.

(5) Stjtið. EB C 48, 16. 2. 1994, bls. 3.

(6) Álit Evrópuþingsins frá 9. maí 1996 (Stjtið. EB C 152, 27. 5. 1996, bls. 20),
sameiginleg afstaða ráðsins frá 29. apríl 1997 (Stjtið. EB C 188, 19. 6. 1997,
bls. 9) og ákvörðun Evrópuþingsins frá 16. september 1997 (Stjtið. EB C
304, 6. 10. 1997, bls. 34); ákvörðun Evrópuþingsins frá 19. nóvember
1997 og ákvörðun ráðsins frá 1. desember 1997.

bandalagsins, þar eð póstþjónusta er nauðsynlegt tæki í
samskiptum og viðskiptum.

- 3) Hinn 11. júní 1992 lagði framkvæmdastjórnin fram grænbók
um þróun innri markaðar fyrir póstþjónustu og 2. júní 1993
lét hún frá sér fara orðsendingu um viðmiðunarreglur um
þróun póstþjónustu í bandalaginu.
- 4) Framkvæmdastjórnin hefur haft víðtækt opinbert samráð
um þá þætti póstþjónustu sem varða bandalagið og
hagsmunaaðilar í póstþjónustu hafa komið athugasemdum
sínunum á framfæri við framkvæmdastjórnina.
- 5) Verulegur munur er nú á umfangi altækra póstþjónustu og
skilyrðum fyrir veitingu hennar frá einu aðildarríki til annars.
Einkum er mikill munur á gæðum þjónustunnar í
aðildarríkjunum.
- 6) Póstsamband yfir landamæri er ekki alltaf í samræmi við
væntingar neytenda og evrópskra borgara og gæði
póstþjónustu yfir landamæri innan bandalagsins eru nú
óviðunandi.
- 7) Það misræmi sem vart verður í póstþjónustu hefur
umtalsverð áhrif á þau svið atvinnulífsins sem styðjast
sérstaklega mikið við hana og það hamlar gegn því að innri
samheldni bandalagsins aukist, þar eð þau svæði sem ekki
njóta nægilega góðrar póstþjónustu hafa lakari stöðu að því
er varðar bréfaþjónustu og vörudreifingu.
- 8) Þörf er á ráðstöfunum sem miða að því að tryggja að höft á
markaðinum verði afnumin í áföngum og undir stýringu og
að tryggja nauðsynlegt jafnvægi í beitingu þeirra, til þess að
 tryggja frjálsa veitingu póstþjónustu í bandalaginu, háð
skyldum og réttindum þeirra sem veita altæka póstþjónustu.
- 9) Því er einnig þörf á að aðgerðum á vettvangi bandalagsins til
að samræma frekar skilyrði fyrir póstþjónustu og í því
skyni þarf að setja sameiginlegar reglur.
- 10) Í samræmi við dreifræðisregluna ber að samþykkja syrpu
almennra meginreglna á vettvangi bandalagsins, en
aðildarríkjunum skal látið eftir að velja sér nákvæmar
málsmeðferðarreglur og er þeim frjálst að velja það kerfi
sem hentar aðstæðum þeirra best.

- 11) Nauðsynlegt er að tryggja altæka pósthjónustu á vettvangi bandalagsins sem nær til lágmarkshjónustu af skilgreindum gæðaflokki sem veita skal í öllum aðildarríkjunum á verði sem er viðráðanlegt fyrir alla notendur, hvar sem þeir eru staddir í bandalaginu.
- 12) Markmiðið með altækri hjónustu er að veita öllum notendum greiðan aðgang að póstdreifikerfinu, einkum með því að veita aðgang að nægilega mörgum afgreiðslustöðum og með því að tryggja viðunandi skilyrði að því er varðar tíðni uppsöfnunar og afhendingar. Altæk hjónusta verður að uppfylla þá grundvallarþörf að tryggja samfellda starfsemi en jafnframt þarf að vera unnt að laga hana að þörfum neytenda og tryggja þeim sanngjarna meðferð án mismununar.
- 13) Altæk hjónusta þarf að ná bæði til hjónustu innanlands og hjónustu milli landa.
- 14) Notendur altæktrar hjónustu þurfa að fá fullnægjandi upplýsingar um þá hjónustu sem er í boði, skilyrði fyrir veitingu hennar og notkun, gæði hjónustunnar sem veitt er og verðskrá fyrir hana.
- 15) Ákvæði þessarar tilskipunar um veitingu altæktrar hjónustu gilda með fyrirvara um rétt þeirra sem veita altæka hjónustu til að semja sérstaklega við einstaka viðskiptamenn.
- 16) Í því augnamiði að tryggja rekstur altæktrar hjónustu við stöðug fjárhagsleg skilyrði virðist réttmætt að viðhalda einkarétti á tiltekinni hjónustu, í samræmi við reglur sáttmálans og með fyrirvara um beitingu samkeppnisreglna. Afnáam hafta má ekki draga úr því að áfram verði veitt ókeypis hjónusta sem aðildarríkin hafa komið á fyrir blinda og sjónskerta.
- 17) Bréf sem vega 350 grömm eða meira eru innan við 2% af heildarmagni bréfa og innan við 3% af heildartekjum pósthöfnana. Verðviðmiðunin (fimmfalt grunnverð) mun gera kleift að greina betur á milli hjónustu, sem einkaréttur er á, og hraðhjónustu sem gefin hefur verið frjálts.
- 18) Í ljósi þeirrar staðreyndar að helsti munurinn á hraðpósti og altækri pósthjónustu felst í virðisaukanum sem hraðhjónustan felur í sér (í hvaða mynd sem er) og neytendur njóta góðs af, er besta aðferðin við að meta þennan virðisauka sú að leggja mat á það hversu mikið neytendur eru tilbúnir að greiða aukalega, án þess þó að farið sé yfir þau verðmörk sem gilda um einkaréttarhjónustu.
- 19) Raunhæft er að heimila tímabundið áframhaldandi einkarétt á fjöldasendingum og millilandapósti innan þeirra verð- og þyngdarmarkna sem kveðið er á um. Til þess að stuðla að því að innri markaði í pósthjónustu verði endanlega komið á er rétt að Evrópuþingið og ráðið taki, eigi síðar en 1. janúar 2000, ákvörðun um frekara afnáam hafta á pósthjónustu og undir stýringu, einkum með tilliti til afnáms hafta á millilandapósti og fjöldasendingum, að fenginni tillögu framkvæmdastjórnarinnar gerir að lokinni úttekt á þessu sviði.
- 20) Vegna allsherjarreglu og almannaöryggis kunna aðildarríkin að hafa réttmæta hagsmuni af því að veita einum eða fleiri aðilum sem þau tilgreina rétt til að setja póstkassa á almannaferi til að veita póstsendingum viðtöku. Af sömu ástæðum er þeim heimilt að útnefna einn eða fleiri aðila sem bera ábyrgð á útgáfu frimerkja þar sem upprunallands er getið og einnig þeirra sem sjá um ábyrgðarpósthjónustu sem er notuð við málsmeðferð í dómkerfinu og stjórnsýslunni í samræmi við innlend lög. Einnig er þeim heimilt að gefa til kynna aðild að Evrópusambandinu með notkun tólfstjórnumerksins.
- 21) Ný hjónusta (önnur en hefðbundin) og skjalaskipti falla ekki undir altæka hjónustu og því er ekki réttlætjanlegt að þeir sem veita altæka hjónustu hafi einkarétt á þeirri hjónustu. Sama gildir um sjálfsþjónustu (þegar einstaklingur eða lögpersóna sem stendur að sendingunni annast sjálfur pósthjónustuna eða þriðji aðili annast uppsöfnun og flutning sendinganna fyrir þann aðila eingöngu), sem telst ekki hjónusta.
- 22) Rétt er að aðildarríkin geti, á eigin yfirráðasvæði, stýrt með viðeigandi leyfisveitingaraðferðum veitingu þeirrar pósthjónustu sem veitendur altæktrar hjónustu hafa ekki einkarétt á. Þessar aðferðir skulu vera gagnsæjar, án mismununar, í samræmi við hlutfallsregluna og byggðar á hlutlægum viðmiðunum.
- 23) Rétt er að aðildarríkin eigi möguleika á að skilyrða leyfisveitingu skuldbindingum um að veita altæka hjónustu eða framlögum í jöfnunarsjóð sem ætlað er að bæta þeim sem veita altæka hjónustu ósanngjarna fjárhagslega byrði sem henni kann að fylgja. Rétt er að aðildarríkin geti fellt inn í leyfin skuldbindingu um að starfsemin, sem leyfið er veitt fyrir, megi ekki skerða einkarétt eða sérstök réttindi sem veitendur altæktrar hjónustu hafa vegna hjónustunnar sem einkaréttur gildir um. Heimilt er að koma á auðkenningarkerfi fyrir fjöldasendingar til að hafa eftirlit þar sem höft á fjöldasendingum hafa verið afnumin.
- 24) Nauðsynlegt er að samþykka ráðstafanir til að samhæfa leyfisveitingaraðferðir aðildarríkjanna vegna veitingar frjálstrar hjónustu til almennings á viðskiptagrundvelli.
- 25) Ef þörf krefur skal samþykka ráðstafanir til að tryggja að skilyrði fyrir aðgangi að almennu póstdreifikerfi aðildarríkjanna séu gagnsæ og án mismununar.
- 26) Til að tryggja að altæk hjónusta sé rekin á ábyrgan hátt og komast hjá því að samkeppni raskist skulu verðskrár fyrir altæka hjónustu vera hlutlægar, gagnsæjar, án mismununar og miðaðar við kostnað.

- 27) Með fyrirvara um þær lágmarksskuldbindingar sem leiðir af skuldbindingum vegna gerða Alþjóðapóstbandsins (UPU) skal endurgjald fyrir veitingu pósthjónustu yfir landamæri innan bandalagsins miðað við að það nægi fyrir afhendingarkostnaði sem veitandi altækrar þjónustu í afhendingarlandinu þarf að bera. Þetta endurgjald ætti einnig að vera hvati að því að bæta eða viðhalda gæðum millilandaþjónustu með notkun skilgreindra gæðamarkmiða. Þetta réttlætir að komið verði á hentugum kerfum sem standa undir kostnaði á fullnægjandi hátt og eru í beinum tengslum við gæði þjónustunnar.
- 28) Þörf er á sérstökum reikningum fyrir hverja tegund þjónustu, einnig þá sem er bundin einkarétti, til að koma á gagnsæi að því er varðar raunverulegum kostnað við mismunandi þjónustu og til að tryggja að víxlniðurgreiðslur frá geira, sem er bundinn einkarétti, til þess geira sem er utan einkaréttar komi ekki niður á samkeppnisskilyrðum í síðarnefnda geiranum.
- 29) Til að tryggja að beitt sé meginreglunum í síðustu þremur forsendum ber veitendum altækrar þjónustu að koma á, innan hæfilegra tímamarka, rekstrarbókhaldskerfum sem unnt er að sannprófa á sjálfstæðan hátt, þar sem kostnaði er skipt niður eftir tegundum þjónustu eins nákvæmlega og unnt er með gagnsægjum aðferðum, til dæmis með því að beita meginreglunni um algjöra kostnaðardreifingu. Sé raunverulega um frjálsa samkeppni að ræða kunna slík rekstrarbókhaldskerfi að vera óþörf.
- 30) Taka ber tillit til hagsmuna notenda, sem eiga rétt á hágæðaþjónustu. Því ber að kappkosta að auka gæði þjónustu sem veitt er á vettvangi bandalagsins. Auknum gæðum verður ekki náð nema aðildarríkin setji staðla sem veitendum altækrar þjónustu ber að fylgja eða fara fram úr, að því er varðar þá þjónustu sem telst altæk.
- 31) Þau þjónustugæði sem notendur vænta er grunnþáttur í þjónustunni sem veitt er. Nauðsynlegt er að gefa út, til hagsbóta fyrir notendur, staðla um mat þjónustugæða og það gæðastig sem næst. Nauðsynlegt er að völ sé á samhæfðum stöðlum um þjónustugæði og sameiginlegri aðferðafræði við mælingar til að unnt verði að meta samleitni í gæðum þjónustu um allt bandalagið.
- 32) Aðildarríkin þurfa að setja innlenda gæðastaðla sem samrýmast stöðlum bandalagsins. Þegar um er að ræða þjónustu yfir landamæri innan bandalagsins þar sem þörf er á sameiginlegu átaki að minnsta kosti tveggja veitenda altækrar þjónustu frá mismunandi aðildarríkjum er nauðsynlegt að skilgreina gæðastaðla á vettvangi bandalagsins.
- 33) Reglulega ber að gera óháða og samræmda athugun á því hvort fyrrnefndir staðlar séu virtir. Notendur skulu eiga rétt á upplýsingum um niðurstöður þessarar athugunar og rétt er að aðildarríkin tryggi að gripið sé til aðgerða þegar niðurstöður sýna að ekki er farið eftir stöðlunum.
- 34) Tilskipun ráðsins 93/13/EBE frá 5. apríl 1993 um óréttmæta skilmála í neytendasamningum ⁽¹⁾ gildir um pósthjónustu.
- 35) Þörfin fyrir bætt gæði þjónustu hefur í för með sér að leysa verður deilumál fljótt og vel. Auk þeirra lagaúrræða sem völ er á samkvæmt innlendum lögum og lögum bandalagsins skal koma á málsmæðferð til að fjalla um kærur, og skal hún vera gagnsæ, einföld og ódýr og opin öllum hagsmunaaðilum.
- 36) Framfarir við samtengingu pósthjónustu og hagsmunir notenda krefjast þess að hvatt verði til tæknilegrar stöðlunar. Tæknileg stöðlun er ein forsenda rekstrarsamhæfis milli dreifikerfa einstakra landa og skilvirkrar altækrar þjónustu í bandalaginu.
- 37) Í viðmiðunarreglum um samhæfingu í Evrópu er kveðið á um að sérhæfð tæknileg staðlagerð verði falið Staðlasamtökum Evrópu.
- 38) Koma ber á fót nefnd sem verði framkvæmdastjórninni til aðstoðar við framkvæmd þessarar tilskipunar, einkum í tengslum við framtíðarþróun ráðstafana er varða gæði þjónustu yfir landamæri í bandalaginu og tæknilega stöðlun.
- 39) Til að tryggja eðlilega starfsemi altæku þjónustunnar og að samkeppni raskist ekki á þeim sviðum sem eru ekki bundin einkarétti er mikilvægt að aðgreina eftirlitshlutverk og rekstrarhlutverk. Ekki er heimilt að pósthjónustugæði feli dóm í máli þar sem það er sjálft hagsmunaaðili. Aðildarríkinu er heimilt að veita einum eða fleiri aðilum, sem geta verið opinberir aðilar eða sérstaklega tilnefndir óháðir aðilar, stöðu innlands stjórnsýsluvalds.
- 40) Leggja þarf mat á áhrif samhæfðra skilyrða á starfsemi innri markaðarins á sviði pósthjónustu. Því mun framkvæmdastjórnin leggja fyrir Evrópuþingið og ráðið skýrslu um beitingu þessarar tilskipunar, ásamt viðeigandi upplýsingum um þróun á þessu sviði, einkum að því er varðar fjárhagsleg, félagsleg, atvinnuleg og tæknileg atriði, þremur árum eftir gildistöku tilskipunarinnar og í síðasta lagi 31. desember 2000.
- 41) Þessi tilskipun hefur ekki áhrif á beitingu reglna sáttmálans, einkum samkeppnisreglna og reglna um frelsi til að veita þjónustu.
- 42) Ekkert skal vera því til fyrirstöðu að aðildarríkin láti gilda áfram eða innleiði ákvæði á sviði pósthjónustu sem fela í sér meira frjálsræði en kveðið er á um í þessari tilskipun, né heldur, falli þessi tilskipun úr gildi, láti gilda áfram ráðstafanir sem þau hafa samþykkt til að hrinda henni í framkvæmd, í báðum tilvikum að því tilskildu að ákvæðin samrýmist ákvæðum sáttmálans.

(1) Stjóð. EB L 95, 21. 4. 1993, bls. 29.

- 43) Rétt er að þessi tilskipun gildi til 31. desember 2004 nema Evrópuþingið og ráðið ákveði annað á grundvelli tillögu frá framkvæmdastjórninni.
- 44) Þessi tilskipun gildir ekki um starfsemi sem fellur utan gildissviðs laga bandalagsins, svo sem þá starfsemi sem kveðið er á um í V. og VI. kafla sáttmála Evrópusambandsins og ekki undir neinum kringumstæðum um starfsemi sem varðar almannaöryggi, varnarmál, öryggi ríkisins (einnig efnahagslega velferð ríkisins þegar um er að ræða starfsemi sem tengist öryggi ríkisins) og starfsemi ríkisins á sviði hegningarlaga.
- 45) Þegar um er að ræða fyrirtæki sem ekki hafa staðfestu í bandalaginu kemur þessi tilskipun ekki í veg fyrir að gerðar séu ráðstafanir, í samræmi við lög bandalagsins og gildandi alþjóðlegar skuldbindingar, til að tryggja að ríkisborgarar aðildarríkjanna njóti svipaðrar meðferðar í þriðju ríkjum. Í þriðju ríkjum ættu fyrirtæki bandalagsins að njóta góðs af meðferð og virkum markaðsaðgangi sem eru sambærileg við þá meðferð og markaðsaðgang sem ríkisborgarar viðkomandi landa njóta í bandalaginu.

SAMÞYKKT TILSKIPUN ÞESSA:

1. KAFLI

Markmið og gildissvið

1. gr.

Í þessari tilskipun eru settar sameiginlegar reglur um:

- veitingu altæktrar pósthjónustu í bandalaginu,
- viðmiðunarreglur um skilgreiningu á þeirri þjónustu sem veitendur altæktrar þjónustu geta fengið einkarétt á og um skilyrði um veitingu þjónustu sem ekki er bundin einkarétti,
- meginreglur um gjaldskrár og gagnsæi reikninga fyrir veitingu altæktrar þjónustu,
- setningu gæðastaðla um veitingu altæktrar þjónustu og upptöku kerfis sem tryggir að farið sé eftir stöðlunum,
- samhæfingu tæknistaðla,
- stofnun óháðra innlendra stjórnsýslufyrivalda.

2. gr.

Í þessari tilskipun er merking eftirfarandi hugtaka sem hér segir:

1. „pósthjónusta“: þjónusta sem felst í því að safna saman, flokka, flytja og afhenda póstsendingar;

2. „almennt póstdreifikerfi“: skipulag og hvers kyns aðstaða sem veitendur altæktrar þjónustu nota, einkum til að:
 - safna saman póstsendingum sem falla undir skuldbindingar um altæka þjónustu frá afgreiðslustöðum á öllu svæðinu,
 - flytja og afgreiða sendingarnar frá því þær berast inn í póstdreifikerfið þar til þær koma í dreifingarmiðstöð,
 - dreifa sendingum til þeirra pósthanga sem á þeim standa;
3. „afgreiðslustaðir“: aðstaða þar sem notendur geta komið póstsendingum í almenna póstdreifikerfið, einnig póstkassar sem ætlaðir eru almenningi, hvort sem er á almannafæri eða í húsnæði þeirra sem veita altæka þjónustu;
4. „uppsöfnun“: það að safna saman póstsendingum sem skilað hefur verið inn á afgreiðslustöðum;
5. „dreifing“: ferlið frá flokkun í dreifingarmiðstöð þar til póstsendingar eru afhentar á áfangastað;
6. „póstsending“: sending með áletrðu pósthanga í því endanlega formi sem veitandi altæktrar þjónustu á að flytja hana. Auk bréfasendinga geta slíkar sendingar verið bækur, vörulistar, dagblöð, tímarit og böggjar sem innihalda varning, með eða án söluverðmætis;
7. „bréfasending“: rituð orðsending á hvers kyns efnislægum miðli sem á að flytja og afhenda á þeim stað sem gefinn er til kynna með pósthanga sem sendandi tilgreinir á sendingunni sjálfri eða umbúðum hennar. Bækur, vörulistar, dagblöð og tímarit teljast ekki til bréfasendinga;
8. „fjöldasending“: orðsending sem felur eingöngu í sér auglýsingar-, markaðssetningar- eða kynningarefni og inniheldur sömu skilaboð, að frátöldu nafni, pósthanga og auðkennisnúmeri viðtakanda og öðrum breytum sem hafa ekki áhrif á eðli skilaboðanna, sem er send mörgum viðtakendum og flytja skal og afhenda á þeim stað sem gefinn er til kynna með pósthanga sem sendandi tilgreinir á sendingunni sjálfri eða umbúðum hennar. Innlenda stjórnsýslufyrvaldið í hverju aðildarríki skal túlka orðin „mörgum viðtakendum“ og birta viðeigandi skilgreiningu. Víxlar, reikningar, reikningsyfirlit og önnur sundurleit skilaboð teljast ekki til fjöldasendinga. Orðsending sem felur í sér fjöldasendingu ásamt öðrum sendingum í sömu umbúðum telst ekki til fjöldasendinga. Til fjöldasendinga teljast jafnt fjöldasendingar milli landa og innanlands;
9. „ábyrgðarsending“: sending sem er tryggð gegn tapi, þjófnaði eða tjóni með föstu gjaldi og gerir sendanda kleift að fá, ef við á og að eigin ósk, sönnun fyrir því að póstsendingin hafi verið póstlögð og/eða að hún hafi verið afhent viðtakanda;

10. „ábyrgðarsending með tryggingarvernd“: póstsending sem er tryggð gegn tapi, þjófnaði eða tjóni fyrir þá fjárhæð sem sendandi tilgreinir;
11. „millilandapóstur“: póstur til eða frá öðru aðildarríki eða til eða frá þriðja ríki;
12. „skjalaskipti“: þjónusta, að meðtalinni sérstakri aðstöðu og flutningum sem þriðji aðili annast, sem gerir notendum hennar kleift að skiptast sjálfir á póstsendingum sín á milli;
13. „veitandi altæktrar þjónustu“: opinber aðili eða einkaaðili sem veitir altæka pósthjónustu eða hluta hennar í aðildarríki og hefur verið tilkynntur framkvæmdastjórninni í samræmi við ákvæði 4. gr.;
14. „starfsleyfi“: hvers kyns heimild þar sem gerð er grein fyrir réttindum og skyldum sem eru sérstakar fyrir pósthjónustu og sem gerir fyrirtækjum kleift að veita pósthjónustu og, þar sem við á, að setja á stofn og/eða reka póstdreifikerfi til að veita slíka þjónustu, í formi „almennra starfsleyfa“ eða „einstakra leyfa“ eins og þær eru skilgreindar hér á eftir:
 - „almennt starfsleyfi“: starfsleyfi, óháð því hvort það er veitt á grundvelli „hópleyfis“ eða almennra laga og óháð því hvort í reglunum er krafist skráningar eða tilkynningar, sem er þess eðlis að viðkomandi fyrirtæki þarf ekki að biðja gagners úrskurðar frá innlenda stjórnsýslufirvaldinu áður en það getur neytt réttarins sem heimildin veitir,
 - „einstakt leyfi“: heimild frá innlendu stjórnsýslufirvaldi er veitir fyrirtæki tiltekin réttindi eða leggur fyrirtækinu tilteknar skyldur á herðar, og kemur til viðbótar almennu heimildinni þar sem við á, þar eð fyrirtækinu er ekki heimilt að neyta viðkomandi réttinda fyrir en því hefur borist úrskurður innlenda stjórnsýslufirvaldsins;
15. „endastöðvargjöld“: þóknun til veitenda altæktrar þjónustu fyrir dreifingu millilandapósts sem berst frá öðru aðildarríki eða frá þriðja ríki;
16. „sendandi“: einstaklingur eða lögpersóna sem sendir póstinn upphaflega;
17. „notandi“: einstaklingur eða lögpersóna sem nýtir sér altæka þjónustu sem sendandi eða viðtakandi;
18. „innlent stjórnsýslufirvald“: aðili eða aðilar í hverju aðildarríki sem viðkomandi aðildarríki felur meðal annars eftirlitshlutverkið sem leiðir af þessari tilskipun;
19. „grunnkröfur“: almennar ástæður, aðrar en efnahagslegar, sem geta orðið til þess að aðildarríki setji skilyrði fyrir veitingu pósthjónustu. Þessar ástæður eru póstleynd, öryggi

dreifikerfis að því er varðar flutning á hættulegum varningi og, eftir atvikum, gagnavernd, umhverfisvernd og svæðaskipulag.

Gagnavernd getur náð til verndar persónuupplýsinga, leyndar upplýsinga sem eru sendar eða geymdar og friðhelgi einkalífs.

2. KAFLI

Altæk þjónusta

3. gr.

1. Aðildarríkin skulu sjá til þess að notendur eigi kost á altækri þjónustu sem felst í því að veitt er pósthjónusta, á öllum afgreiðslu- og uppsöfnunarstöðum með tilgreindum gæðum á öllu yfirráðasvæði þeirra á verði sem er viðráðanlegt fyrir alla notendur.

2. Í því skyni skulu aðildarríkin gera ráðstafanir til að tryggja að fjöldi og staðsetning afgreiðslustaða og uppsöfnunarstaða séu í samræmi við þarfir notenda.

3. Þau skulu gera ráðstafanir til að sjá til þess að veitendur altæktrar þjónustu tryggi að á hverjum virkum degi og eigi sjaldnar en fimm daga í viku, nema við kringumstæður eða landfræðileg skilyrði sem innlend stjórnsýslufirvöld telja sérstök, fari fram að minnsta kosti:

- ein uppsöfnun,
- ein afhending til heimilis eða athafnasvæðis allra einstaklinga og lögpersóna eða, í undantekningartilvikum, við skilyrði sem innlenda stjórnsýslufirvaldið ákveður, ein afhending til hentugs staðar.

Tilkynna skal framkvæmdastjórninni og öllum innlendum stjórnsýslufirvöldum um allar undantekningar og undanþágur sem innlend stjórnsýslufirvöld veita í samræmi við þessa málsgrein.

4. Aðildarríkin skulu gera nauðsynlegar ráðstafanir til að tryggja að í altæku þjónustunni felist eftirfarandi lágmarksþjónusta:

- uppsöfnun, flokkun, flutningur og dreifing póstsendinga allt að 2 kg,
- uppsöfnun, flokkun, flutningur og dreifing pósthöggla allt að 10 kg,
- flutningur ábyrgðarsendinga og ábyrgðarsendinga með tryggingarvernd.

5. Innlendum stjórnsýsluyfirvöldum er heimilt að hækka þyngdarmörk fyrir altæka þjónustu vegna pósthögglar í allt að 20 kg og að gera sérstakar ráðstafanir vegna heimsendingar slíkra höggla.

Óháð því hvaða þyngdartakmörk einstök aðildarríki hafa sett fyrir altæka þjónustu vegna pósthögglar skulu þau sjá til þess að pósthögglar sem berast frá öðrum aðildarríkjum og vega allt að 20 kg séu afhentir á yfirráðasvæði þeirra.

6. Lágmarks-og hámarksstærð umræddra póstsendinga skal vera sú sem mælt er fyrir um í alþjóðapóstsamningnum og samningnum um pósthögglar, sem Alþjóðapóstsamandið hefur samþykkt.

7. Altæka þjónustan sem skilgreind er í þessari grein skal ná bæði til þjónustu innanlands og þjónustu milli landa.

4. gr.

Aðildarríkin skulu sjá til þess að altæk þjónusta sé tryggð og tilkynna framkvæmdastjórninni um þær ráðstafanir sem þau hafa gert til að standa við þessa skuldbindingu og einkum um það hverjir veita altæka þjónustu. Aðildarríkin skulu ákvarða í samræmi við lög bandalagsins skyldur og réttindi þeirra sem veita altæka þjónustu og birta þau.

5. gr.

1. Aðildarríkin skulu gera ráðstafanir til að tryggja að altæk þjónustu uppfylli eftirfarandi kröfur:

- bjóða skal þjónustu sem tryggt er að sé í samræmi við grunnkröfur,
- notendum skal standa til boða sama þjónusta við sambærilegar aðstæður,
- þjónustan skal boðin án mismununar af nokkru tagi, sérstaklega án mismununar á grundvelli stjórnmála, trúarbragða eða hugmyndafræði,
- þjónustan skal ekki rofin eða stöðvuð nema við óviðráðanlegar aðstæður,
- þjónustan skal lögð að tæknilegu, efnahagslegu og félagslegu umhverfi sínu og þörfum notenda.

2. Ákvæði 1. mgr. koma ekki í veg fyrir ráðstafanir sem aðildarríki gera í samræmi við kröfur um almannahagsmunum sem viðurkenndir eru í sáttmálanum, einkum 36. og 56. gr., meðal annars um almennt siðferði og almannaoöryggi, þar á meðal rannsókn sakamála, og allsherjarreglu.

6. gr.

Aðildarríkin skulu gera ráðstafanir til að tryggja að veitendur altæktrar þjónustu gefi notendum reglulega nægilega nákvæmar og uppfærðar upplýsingar um þá altæku þjónustu sem stendur til boða, einkum um almenn skilyrði fyrir aðgangi að þjónustunni og um verð og gæðastaðla. Birta skal þessar upplýsingar á viðeigandi hátt.

Aðildarríkin skulu tilkynna framkvæmdastjórninni innan 12 mánaða frá því að þessi tilskipun öðlast gildi um það hvernig upplýsingarnar, sem birta skal í samræmi við fyrstu undirgrein, eru gerðar aðgengilegar. Tilkynna skal framkvæmdastjórninni um síðari breytingar svo fljótt sem auðið er.

3. KAFLI

Samhæfing þjónustu sem heimilt er að binda einkarétti

7. gr.

1. Að því marki sem slíkt er nauðsynlegt til að tryggja altæka þjónustu er sú þjónusta, sem aðildarríkjum er heimilt að gefa veitendum altæktrar þjónustu einkarétt á uppsöfnun, flokkun, flutningur og afhending bréfa innanlands, með eða án hraðþjónustu, gegn gjaldi sem er minna en fimmfalt opinbera gjaldið fyrir bréf í fyrsta þyngdarþrepi þess venjulega flokks, sem er fluttur hraðast, þar sem slíkur flokkur er til, að því tilskildu að þau vegi minna en 350 grömm. Þegar um er að ræða ókeypis pósthjónustu fyrir blinda og sjónskerta er heimilt að veita undanþágur frá þyngdar-og verðtakmörkunum.

2. Að því marki sem slíkt er nauðsynlegt til að tryggja altæka þjónustu er heimilt að viðhalda einkarétti á millilandapósti og fjöldasendingum innan þeirra þyngdar—og verðmarka sem mælt er fyrir um í 1. mgr.

3. Til að stuðla að því að innri markaði verði endanlega komið á fyrir pósthjónustu skulu Evrópuþingið og ráðið taka ákvörðun, eigi síðar en 1. janúar 2000 og með fyrirvara um valdsvið framkvæmdastjórnarinnar, um áframhaldandi afnám hafta á pósthjónustu í áföngum og undir stýringu, einkum með tilliti til afnáms hafta á millilandapósti og fjöldasendingum, svo og um frekari endurskoðun á verð—og þyngdarmörkum, sem öðlist gildi 1. janúar 2003, að teknu tilliti til þróunar, einkum efnahagslegrar, félagslegrar og tæknilegrar, sem orðið hefur fram að því, svo og að teknu tilliti til fjárhagslegs stöðugleika hjá þeim sem veita altæka þjónustu, í því augnamiði að fylgja frekar eftir markmiðum þessarar tilskipunar.

Byggja skal slíkar ákvarðanir á tillögu frá framkvæmdastjórninni sem leggja skal fram fyrir árslok 1998, á grundvelli úttektar á þessu sviði. Ef framkvæmdastjórnin æskir þess skulu aðildarríkin veita allar þær upplýsingar sem nauðsynlegar eru til að gera úttektina.

4. Ekki er heimilt að binda skjalaskipti einkarétti.

8. gr.

Ákvæði 7. gr. gilda með fyrirvara um rétt aðildarríkjanna til að skipuleggja staðsetningu póstkassa á almannafæri, útgáfu frimerkja og ábyrgðarpóstþjónustu sem er notuð við málsmeðferð í dómkerfinu og stjórnsýslunni í samræmi við innlend lög.

4. KAFLI

Skilyrði fyrir veitingu þjónustu, sem er ekki bundin einkarétti, og aðgangi að dreifikerfi

9. gr.

1. Vegna þjónustu utan einkaréttar sem fellur utan gildissviðs altækrar þjónustu eins og hún er skilgreind í 3. gr. er aðildarríkjunum heimilt að koma á almennri leyfisveitingu að því marki sem slíkt er nauðsynlegt til að tryggja að grunnkröfur séu uppfylltar.

2. Vegna þjónustu utan einkaréttar sem fellur innan gildissviðs altækrar þjónustu, eins og hún er skilgreind í 3. gr., er aðildarríkjunum heimilt að koma á málsmeðferð fyrir leyfisveitingu, þar á meðal fyrir einstök leyfi, að því marki sem slíkt er nauðsynlegt til að tryggja að grunnkröfur séu uppfylltar og enn fremur að tryggja altæka þjónustu.

Heimilt er:

- að skilyrða leyfisveitingu skuldbindingum um altæka þjónustu þar sem við á,
- að setja kröfur um gæði, aðgang að og skilvirkni viðkomandi þjónustu, ef þörf krefur,
- að skilyrða leyfisveitingu skuldbindingu um að skerða ekki einkarétt eða sérstök réttindi þeirra sem veita altæka þjónustu á þeim sviðum pósthjónustu sem eru háð einkarétti samkvæmt ákvæðum 1. og 2. mgr. 7. gr.

3. Málsmeðferðarreglurnar sem um getur í 1. og 2. mgr. skulu vera gagnsæjar, án mismununar, hlutfallsbundnar og byggðar á hlutlægum viðmiðunum. Aðildarríkin skulu sjá til þess að umsækjanda sé tilkynnt um ástæður fyrir algerrri synjun um leyfi eða synjun að hluta og kveða á um áfrýjunarreglur.

4. Til þess að tryggja öryggi altækrar þjónustu er aðildarríkjum heimilt, ef þau komast að þeirri niðurstöðu að skuldbindingar um altæka þjónustu, í samræmi við ákvæði þessarar tilskipunar, séu ósanngjörn fjárhagsleg byrði á þeim sem veitir altæka þjónustu, að koma á fót jöfnunarsjóði í þessum tilgangi, sem stjórnad er af aðila sem er óháður styrkþegum. Ef aðildarríki fer þessa leið er því heimilt að skilyrða leyfisveitingu framlögum í sjóðinn.

Aðildarríkið skal sjá til þess að gagnsæis-, jafnræðis- og hlutfallsreglurnar séu hafðar að leiðarljósi þegar jöfnunarsjóðnum er komið á fót og framlög til hans ákveðin. Einungis er heimilt að fjármagna með þessu móti þá þjónustu sem skilgreind er í 3. gr.

5. Aðildarríkjunum er heimilt að kveða á um auðkenningarkerfi fyrir fjöldasendingar, sem geri kleift að fylgjast með slíkri þjónustu þar sem hún hefur verið gefin frjáls.

10. gr.

1. Evrópuþingið og ráðið skulu, að fenginni tillögu frá framkvæmdastjórninni og á grundvelli 2. mgr. 57. gr., 66. gr. og 100. gr. a í sáttmálanum, gera nauðsynlegar ráðstafanir til að samhæfa málsmeðferðarreglurnar sem um getur í 9. gr. og gilda um veitingu pósthjónustu utan einkaréttar til almennings gegn gjaldi.

2. Þær ráðstafanir vegna samhæfingar sem um getur í 1. mgr. skulu einkum lúta að þeim viðmiðunum sem fara ber eftir og þeim málsmeðferðarreglum sem veitandi pósthjónustunnar skal fylgja, aðferð við birtingu þessara viðmiðana og málsmeðferðarreglna og áfrýjunarreglum sem skulu gilda.

11. gr.

Evrópuþingið og ráðið skulu, að fenginni tillögu frá framkvæmdastjórninni og á grundvelli 2. mgr. 57. gr., 66. gr. og 100. gr. a í sáttmálanum, gera nauðsynlegar ráðstafanir vegna samhæfingar til að tryggja að notendur og veitendur altækrar þjónustu hafi aðgang að almenna póstdreifikerfinu með skilyrðum sem eru gagnsæ og án mismununar.

5. KAFLI

Meginreglur um gjaldskrár og gagnsæi reikninga

12. gr.

Aðildarríkin skulu grípa til aðgerða til að tryggja að gjaldskrár fyrir þær tegundir þjónustu sem falla undir altæka þjónustu séu í samræmi við eftirfarandi meginreglur:

- verð skal vera viðráðanlegt og með þeim hætti að allir geti nýtt sér þjónustuna,
- verð skal miðast við kostnað; aðildarríkjunum er heimilt að ákveða að sama gjaldskrá gildi á öllu yfirráðasvæði þeirra,
- beiting einsleitrar gjaldskrár kemur ekki í veg fyrir rétt þeirra sem veita altæka þjónustu til að gera staka verðsamninga við einstaka viðskiptavini,
- gjaldskrár skulu vera gagnsæjar og án mismununar.

13. gr.

1. Til að tryggja sé að altæk þjónusta sé veitt yfir landamæri skulu aðildarríkin hvetja þá sem veita hana til að sjá til þess að eftirfarandi meginreglur séu virtar í samningum sem þeir gera um endastöðvargjöld fyrir millilandapóst innan bandalagsins:

- endastöðvargjöld skulu vera föst miðað við kostnað við meðhöndlun og afhendingu pósts sem berst erlendis frá,
- endurgjald skal vera í hlutfalli við gæði þjónustunnar sem veitt er,
- endastöðvargjöld skulu vera gagnsæ og án mismununar.

2. Um framkvæmd þessara meginreglna getur gilt bráðabirgðafyrirkomulag sem er ætlað að koma í veg fyrir óþarfa röskun póstmárkaða eða óhagstæðar afleiðingar fyrir fyrirtæki, að því tilskildu að upprunafyrirtækið og viðtökufyrirtækið séu ásátt um það. Slíkt fyrirkomulag skal þó takmarkast við það lágmark sem þarf til að ná þessum markmiðum.

14. gr.

1. Aðildarríkin skulu innan tveggja ára frá gildistöku þessarar tilskipunar gera nauðsynlegar ráðstafanir til að tryggja að reikningar þeirra sem veita altæka þjónustu séu færðir í samræmi við ákvæði þessarar greinar.

2. Veitendur altækra þjónustu skulu færa sérstaka reikninga í innri bókhaldskerfum sínum að minnsta kosti annars vegar fyrir hverja tegund þjónustu sem einkaréttur gildir um og hins vegar fyrir þjónustu utan einkaréttar. Í reikningum vegna þjónustu utan einkaréttar skal greina skýrt á milli þjónustu sem fellur undir altæka þjónustu og þjónustu utan hennar. Slík innri bókhaldskerfi skulu unnin á grundvelli meginreglna um rekstrarbókhald sem skal beitt á samkvæman hátt og skulu vera réttlætunarlegar á hlutlægum hátt.

3. Í bókhaldskerfunum sem um getur í 2. mgr. skal, með fyrirvara um ákvæði 4. mgr., skipta kostnaði niður á þjónustu sem einkaréttur gildir um og þjónustu utan einkaréttar sem hér segir:

- a) kostnaði sem unnt er að færa beint á tiltekna þjónustu skal úthluta til þeirrar þjónustu;
- b) sameiginlegum kostnaði, með öðrum orðum kostnaði sem ekki er hægt að færa beint á tiltekna þjónustu, skal skipta sem hér segir:
 - i) sameiginlegum kostnaðarliðum skal, að svo miklu leyti sem hægt er, skipt á grundvelli beinnar sundurgreiningar á uppruna kostnaðarliðanna,

- ii) þegar beinni sundurgreiningu verður ekki við komið skal sameiginlegum kostnaðarliðum skipt á grundvelli óbeinna tengsla við annan kostnaðarlið eða flokk kostnaðarliða þar sem hægt er að koma við beinni heimfærslu eða skiptingu. Óbeinu tengslin skulu grundvölluð á sambærilegri kostnaðarsamsetningu,

- iii) þegar hvorki er hægt að koma við beinni né óbeinni kostnaðarskiptingu skal kostnaðarliðnum skipt á grundvelli almenns bókhaldslykils sem er reiknaður út með því að nota hlutfall allra útgjalda sem er úthlutað eða skipt beint eða óbeint að því er varðar hverja þjónustu sem er veitt á grundvelli einkaréttar annars vegar og aðra þjónustu hins vegar.

4. Heimilt er að nota önnur rekstrarbókhaldskerfi ef þau samrýmast ákvæðum 2. mgr. og innlenda stjórnsýslufirvaldið hefur samþykkt þau. Tilkynna skal framkvæmdastjórninni fyrirfram um notkun þeirra.

5. Innlend stjórnsýslufirvöld skulu sjá til þess að til þess bær aðili, sem er óháður þeim sem veitir altæka þjónustu, sannprófi að reikningarnir séu í samræmi við eitt rekstrarbókhaldskerfanna sem lýst er í 3. og 4. gr. Aðildarríkin skulu sjá til þess að reglulega sé gefin út yfirlýsing um að ákvæðin séu virt.

6. Innlend stjórnsýslufirvöld skulu hafa tiltækar nægilega nákvæmar upplýsingar um rekstrarbókhaldskerfi sem veitendur altækra þjónustu nota og veita framkvæmdastjórninni þessar upplýsingar ef um er beðið.

7. Ef um er beðið skal veita innlenda stjórnsýslufirvaldinu og framkvæmdastjórninni í trúnaði nákvæmar bókhaldsupplýsingar sem fást við notkun þessara kerfa.

8. Ef tiltekið aðildarríki hefur ekki veitt einkarétt á neinni af þeim tegundum þjónustu sem heimilt er samkvæmt 7. gr. að veita einkarétt á og hefur ekki komið á fót jöfnunarsjóði fyrir altæka þjónustu, eins og heimilt er samkvæmt 4. mgr. 9. gr. og innlenda stjórnsýslufirvaldið hefur fullvissað sig um að engin tilnefndra veitenda altækra þjónustu í því aðildarríki þiggi ríkisstyrki, leynt eða ljóst, er innlenda stjórnsýslufirvaldinu heimilt að ákveða að beita ekki kröfum 2. til 7. mgr. þessarar greinar. Innlenda stjórnsýslufirvaldið skal tilkynna framkvæmdastjórninni um ákvarðanir af þessu tagi.

15. gr.

Fjárhagsreikningar allra sem veita altæka þjónustu skulu samdir og settir í endurskoðun hjá óháðum endurskoðanda og birtir í samræmi við ákvæði viðeigandi bandalagslaga og innlendra laga um atvinnufyrirtæki.

6. KAFLI

Gæði þjónustu

16. gr.

Aðildarríkin skulu sjá til þess að staðlar um gæði altæktrar þjónustu séu settir og birtir til að tryggja hágæðapóstþjónustu.

Gæðastaðlar skulu einkum beinast að flutningstíma og því hversu regluleg og áreiðanleg þjónustan er.

Staðlarnir skulu settir af:

- aðildarríkjum að því er varðar innanlandsþjónustu,
- Evrópuþinginu og ráðinu að því er varðar millilandapjónustu í bandalaginu (sjá viðauka). Síðari tíma aðlögun þessara staðla að tækniframförum eða markaðspróun skal fara fram í samræmi við málsmeðferðina sem mælt er fyrir um í 21. gr.

Óháð eftirlit með skilvirkni skal fara fram eigi sjaldnar en einu sinni á ári og skal það framkvæmt af utanaðkomandi aðilum sem hafa engin tengsl við veitendur altæktrar þjónustu við stöðluð skilyrði sem tilgreina skal í samræmi við málsmeðferðina sem mælt er fyrir um í 21. gr. Niðurstöður eftirlitsins skulu birtar eigi sjaldnar en einu sinni á ári.

17. gr.

Aðildarríkin skulu mæla fyrir um gæðastaðla fyrir innanlandsþóst og sjá til þess að þeir séu í samræmi við staðla um millilandapóst innan bandalagsins.

Aðildarríkin skulu tilkynna framkvæmdastjórninni um gæðastaðla sína fyrir innanlandsþjónustu og framkvæmdastjórnin birtir þá á sama hátt og staðlana fyrir millilandapjónustu innan bandalagsins, sem um getur í 18. gr.

Innlend stjórnsýsluyfirvöld skulu sjá til þess að óháð eftirlit með skilvirkni fari fram í samræmi við fjórðu undirgrein 16. gr., að niðurstöður séu rökstuddar og að gerðar séu úrbætur ef þörf krefur.

18. gr.

1. Í samræmi við 16. gr. eru í viðaukanum settir gæðastaðlar fyrir millilandapjónustu innan bandalagsins.

2. Ef sérstakar aðstæður sem tengjast grunnvirkjum eða landafræði krefjast þess er innlendum stjórnsýsluyfirvöldum heimilt að veita undanþágur frá gæðastöðlunum sem kveðið er á um í viðaukanum. Þegar innlend stjórnsýsluyfirvöld veita undanþágur með þessum hætti skulu þau tilkynna framkvæmdastjórninni það tafarlaust. Framkvæmdastjórnin skal árlega leggja fyrir nefndina, sem komið er á fót samkvæmt 21. gr.,

skýrslu um þær tilkynningar sem borist hafa næstu 12 mánuðina á undan, nefndinni til upplýsingar.

3. Framkvæmdastjórnin skal birta í *Stjórnartíðindum Evrópubandalaganna* hverjar þær breytingar sem gerðar eru á gæðastöðlum fyrir millilandapjónustu innan bandalagsins og gripa til aðgerða til að tryggja reglulegt óháð eftirlit og birtingu niðurstaðna því til staðfestu að farið sé eftir stöðlunum og árangur hafi náðst. Innlend stjórnsýsluyfirvöld skulu sjá til þess að gerðar séu úrbætur þar sem þörf krefur.

19. gr.

Aðildarríkin skulu sjá til þess að komið sé á gagnsærri, einfaldri og ódýrri málsmeðferðarreglur um meðferð á kvörtunum notenda, einkum þegar um er að ræða tap, þjónfnað, tjón eða það að stöðlum um gæði þjónustu er ekki fylgt.

Aðildarríkin skulu gera ráðstafanir til að tryggja að hægt sé að leysa deilumál á sanngjarnan og skjótvirkan hátt þannig að gert sé ráð fyrir endurgreiðslu- og bótakerfi þar sem slíkt er heimilað.

Með fyrirvara um aðrar áfrýjunarleidir samkvæmt innlendum lögum og lögum bandalagsins skulu aðildarríkin sjá til þess að notendur geti, á eigin vegum eða þar sem landslög leyfa í samstarfi við samtök sem standa vörð um hagsmunum notenda og/eða neytenda, lagt fyrir þar til bætt innlent yfirvald mál þar sem veitendur altæktrar þjónustu hafa ekki tekið á kvörtunum notenda á viðunandi hátt.

Í samræmi við 16. gr. skulu aðildarríkin sjá til þess að veitendur altæktrar þjónustu birti upplýsingar um fjölda kvartana og meðferð þeirra með ársskýrslu um eftirlit með skilvirkni þeirra.

7. KAFLI

Samhæfing tæknistaðla

20. gr.

Samhæfingu tæknistaðla skal haldið áfram, að teknu sérstöku tilliti til hagsmuna notenda.

Staðlasamtökum Evrópu skal falið að semja tæknistaðla sem gildi á sviði pósthjónustu á grundvelli umboðs þeirra samkvæmt meginreglunum í tilskipun ráðsins 83/189/EBE frá 28. mars. 1983 sem setur reglur um tilhögun upplýsingaskipta vegna tæknilegra staðla og reglugerða⁽¹⁾.

Við þetta starf skal tekið tillit til þeirra ákvæða um samhæfingu sem samþykkt hafa verið á alþjóðlegum vettvangi, einkum þeirra sem samþykkt eru innan Alþjóðapóstsambandsins.

Gildandi staðlar skulu birtir árlega í *Stjórnartíðindum Evrópubandalaganna*.

⁽¹⁾ Stjótd. EB L 109, 26. 4. 1983, bls. 8. Tilskipuninni var síðast breytt með ákvörðun framkvæmdastjórnarinnar 96/139/EB (OJ L 32, 10. 2. 1996, bls. 31).

Aðildarríkin skulu sjá til þess að veitendur altækra þjónustu vísi til staðlanna sem birtir eru í *Stjórnartíðindum Evrópubandalaganna* þegar hagsmunir notenda krefjast þess, einkum þegar þeir veita upplýsingarnar sem um getur í 6. gr.

Skylt er að veita nefndinni, sem um getur í 21. gr., upplýsingar um umræður innan Staðlasamtaka Evrópu og framfarir sem samtökin fá áorkað á þessu sviði.

8. KAFLI

Nefndin

21. gr.

Framkvæmdastjórnin skal njóta aðstoðar nefndar sem skipuð er fulltrúum aðildarríkjanna undir formennsku fulltrúa framkvæmdastjórnarinnar. Nefndin setur sér starfsreglur.

Fulltrúi framkvæmdastjórnarinnar leggur fyrir nefndina drög að þeim ráðstöfunum sem gera skal. Nefndin skal skila álitinu á drögunum innan þeirra tímamarka sem formanni er heimilt að setja eftir því hversu brýnt málið er. Álitid skal samþykkt með þeim meirihluta sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 148. gr. sáttmálans þegar um er að ræða ákvarðanir sem ráðinu ber að samþykkja að tillögu framkvæmdastjórnarinnar. Atkvæði fulltrúa aðildarríkjanna í nefndinni vega eins og mælt er fyrir um í þeirri grein. Formaðurinn greiðir ekki atkvæði.

Framkvæmdastjórnin skal samþykkja fyrirhugaðar ráðstafanir séu þær í samræmi við álit nefndarinnar.

Séu fyrirhugaðar ráðstafanir ekki í samræmi við álit nefndarinnar, eða skili nefndin ekki álit, ber framkvæmdastjórninni án tafar að leggja tillögu fyrir ráðið um þær ráðstafanir sem gera skal.

Ráðið tekur ákvörðun með auknum meirihluta.

Hafi ráðið ekki aðhafst innan þriggja mánaða frá því að tillagan var lögð fyrir það skal framkvæmdastjórnin samþykkja fyrirhugaðar ráðstafanir.

9. KAFLI

Innlenda stjórnsýslufirvaldið

22. gr.

Hvert aðildarríki skal tilnefna eitt eða fleiri innlend stjórnsýslufirvöld fyrir pósthjónustu, sem skulu vera lagalega aðskilin og rekstrarlega óháð pósthjónustufyrirtækjunum.

Aðildarríkin skulu tilkynna framkvæmdastjórninni um innlend stjórnsýslufirvöld sem þau hafa tilnefnt til þeirra verkefna sem þessi tilskipun hefur í för með sér.

Sérstakt verkefni innlendu stjórnsýslufirvaldanna skal vera að tryggja að þær skuldbindingar, sem þessi tilskipun hefur í för með sér, séu uppfylltar. Einnig er heimilt að fela þeim að tryggja að farið sé að samkeppnisreglum á sviði pósthjónustu.

10. KAFLI

Lokaákvæði

23. gr.

Með fyrirvara um 3. mgr. 7. gr. skal framkvæmdastjórnin, eigi síðar en þremur árum eftir gildistöku þessarar tilskipunar og í síðasta lagi 31. desember 2000, leggja fyrir Evrópuþingið og ráðið skýrslu um beitingu þessarar tilskipunar, ásamt viðeigandi upplýsingum um þróun á þessu sviði, einkum að því er varðar efnahagslega, félagslega, atvinnulega og tæknilega þætti, svo og um þjónustugæði.

Ef við á, skulu fylgja skýrslunni tillögur til Evrópuþingsins og ráðsins.

24. gr.

Aðildarríkin skulu samþykkja nauðsynleg lög og stjórnsýslufyrirmæli til að fara að tilskipun þessari eigi síðar en 12 mánuðum eftir gildistöku hennar. Þau skulu tilkynna það framkvæmdastjórninni þegar í stað.

Þegar aðildarríkin samþykkja þessi ákvæði skal vera í þeim tilvisun í þessa tilskipun eða þeim fylgja slík tilvisun þegar þau verða birt opinberlega.

25. gr.

Tilskipun þessi öðlast gildi á tuttugasta degi eftir að hún birtist í *Stjórnartíðindum Evrópubandalaganna*.

26. gr.

1. Tilskipun þessi kemur ekki í veg fyrir að aðildarríki viðhaldi eða setji ákvæði sem eru rýmri en ákvæði þessarar tilskipunar. Slík ákvæði skulu vera í samræmi við sáttmálann.

2. Falli þessi tilskipun úr gildi er heimilt að viðhalda ákvæðum sem aðildarríkin hafa sett til framkvæmdar henni, að því marki sem þau eru í samræmi við sáttmálann.

27. gr.

Ákvæði þessarar tilskipunar, þó ekki ákvæði 26. gr., gilda til 31. desember 2004 nema annað sé ákveðið í samræmi við 3. mgr. 7. gr.

28. gr.

Gjört í Brussel 15. desember 1997.

Tilskipun þessari er beint til aðildarríkjanna.

Fyrir hönd Evrópuþingsins,

Fyrir hönd ráðsins,

J. M. GIL-ROBLES

J.-C. JUNCKER

forseti.

forseti.

*VÍÐAUKI***Gæðastaðlar um millilandapóst innan bandalagsins**

Setja skal gæðastaðla fyrir millilandapóst innan bandalagsins í hlutfalli við meðaltíma á flutningi póstsendinga í hraðasta venjulega flokki(*), enda á milli, samkvæmt formúlunni $D + n$, þar sem D er sendidagsetning(**) og n er fjöldi virkra daga sem líða frá þeim degi þar til sendingin er afhent viðtakanda.

Gæðastaðlar um millilandapóst innan bandalagsins	
Meðaltími	Markmið
D + 3	85% sendinga
D + 5	97% sendinga

Staðlarnir skulu ekki einvörðungu uppfylltir að því er varðar allar póstsendingar innan bandalagsins heldur einnig að því er varðar allt tvíhliða streymi milli tveggja aðildarríkja.

(*) Flutningur enda á milli er mældur frá staðnum þar sem sending berst inn í dreifikerfið til staðarins þar sem hún er afhent viðtakanda.

(**) Sendidagsetningin sem tekið skal tillit til skal vera dagurinn sem sendingin er póslögð, að því tilskildu að það sé gert áður en síðasta uppsöfnun, sem er auglýst fyrir viðkomandi stað, fer fram. Ef sending er póslögð eftir þann tíma telst sendidagsetningin vera næsti uppsöfnunardagur.