**Директива 97/67/ЕC на Европскиот парламент и совет**

**Од 15 декември 1997**

**за општите правила за развој на внатрешниот пазар на поштенски услуги на Заедницата и унапредување на квалитетот на услугата**

Европскиот парламент и советот на Европската унија,

Земајќи го во предвид Договорот кој ја основа Европската Заедница, и посебно Членовитe 57(2),66 и 100а,

Земајќи го во предвид предлогот на Комисијата,

Земајќи го во предвид мислењето на Комитетот за економски и општествени прашања,

Земајќи го во предвид мислењето на Комитетот за региони,

Земајќи ја во предвид резолуцијата на Европскиот Парламент од 22 јануари 1993 година во врска со белата книга за развој на пазарот на поштенски услуги,

Земајќи ја во предвид резолуцијата на Советот од 7 февруари 1994 за развој на поштенските услуги во Заедницата,

Делува во согласност со процедурата опишана во Член 189б од Договорот, според заедничкиот текст одобрен од Комитетот на советот на 7 ноември 1997,

1. Треба да се усвојат мерки со цел за утврдување на внатрешниот пазар во согласност со Член 7а од Договорот. Овој пазар покрива област без внатрешни граници каде е загарантирано слободното движење на стока, луѓе, услуги и капитал ;
2. Воспоставувањето на внатрешниот пазар во поштенскиот сектор е од докажана важност за економската и општествената согласност на Заедницата, за тоа што поштенските услуги се битен инструмент на комуникација и трговија
3. На 11 јуни 1992 година Комисијата претстави бела книга за развој на единствен пазар за поштенски услуги и, на 2 јуни 1993, претстави Допис за упатства за развој на поштенските услуги во Заедницата;
4. Комисијата спроведе опширно јавно советување за оние аспекти на поштенските услуги кои се од интерес на Заедницата; и засегнатите странки во поштенскиот сектор ги пренесоа своите забелешки на Комисијата
5. Сегашниот опсег на универзалната поштенска услуга и условите за нејзино обезбедување значително се разликуваат од една до друга земја членка; додека квалитетот на услугите воопшто не е ист помеѓу земјите членки;
6. Меѓународните поштенски врски не ги исполнуваат секогаш очекувањата на корисниците и европските граѓани, и квалитетот на услугите на меѓународните поштенски услуги, во овој момент е незадоволителен;
7. Недостатоците забележани во поштенскиот сектор имаат сериозни импликации за оние сектори кои посебно зависат од поштенските услуги и го попречуваат развојот кон внатрешна усогласеност на Заедницата, со тоа што областите лишени од поштенски услуги со доволно висок квалитет се во неповолна позиција кога станува збор и за достава на писма и дистрибуција на стока;
8. Неопходни се мерки за осигурување на постепена и контролирана либерализација на пазарот и обезбедување на соодветен баланс во пријавувањето за да се гарантира слободно обезбедување на услуги во поштенскиот сектор, во Заедницата и се предмет на обврските и правата на давателите на универзална услуга
9. Неопходно е превземање на дејствија на ниво на Заедницата за да се осигура поголема усогласеност на условите кои владеат во поштенскиот сектор и потоа следуваат чекори за да се утврдат општи правила.

10) Во согласност со принципот на право на избор, треба да се усвојат неколку генерални принципи на ниво на Заедницата, додека изборот на точните процедури е оставен на членките земји, кои треба слободно да го одберат системот кој најдобро одговара на нивните околности;

11) Важно е да се гарантира универзална поштенска услуга на ниво на Заедницата вклучувајќи минимум обем на услуги со одреден квалитет во сите земји членки по достапни цени за сите корисници , независно од нивната географска локација во Заедницата;

12) Целта на универзалните услуги е да им понуди на сите корисници лесен пристап до поштенската мрежа преку обезбедување доволен број на точки за пристап и да обезбеди задоволителни услови во врска со приемот и испораката. Давањето на универзална услуга мора да ја задоволи основната потреба за обезбедување континуитет на работење, додека во исто време да може да се адаптира кон потребите на корисниците како и да им гарантира фер и недискриминаторски однос;

13) Универзалната услуга мора да ги покрива националните услуги како и услуги надвор од границите;

14) На корисниците на универзалната услуга мора да им се даде соодветна информација за обемот на понудените услуги, условите за нивно обезбедување и употреба,за квалитетот на понудените услуги, и за ценовниците.

15) Одредбите од оваа Директива за обезбедување на универзална услуга се без штетни последици врз правото на давателите на универзална услуга да индивидуално преговараат со корисниците.

16) Одржувањето на обемот на резервирани услуги, во согласност со правилата на Договорот и објективно спроведување на правилата за конкуренција, изгледа оправдано врз основа на обезбедување на делување на универзалната услуга под финансиски балансирани услови. Процесот на либерализација не треба да ја прекине постојаната достава на одредени бесплатни услуги за слепи лица и лица со делумно оштетен вид, која е воведена од земјите членки.

17) Пратки кои тежат 350 грама и повеќе претставуваат помалку од 2 % од писмата и помалку од 3% од примените пратки на јавните оператори. Критериумот за цената(пет пати од цената на основниот сообраќај) подобро ќе ја разликува резервираната услуга од експресната услуга, која е либерализирана.

18) Со оглед на тоа дека битната разлика помеѓу експресната услуга и универзалните поштенски услуги лежи во додадената вредност (во било која форма) на експресните услуги, најефективниот начин за одредување на зголемената вредност е да се земе во предвид која зголемена цена корисниците се подготвени да ја платат, но до ограничувањето на цената на резервираната област која мора да се почитува;

19) Разумно е да се дозволи,привремено, директната пошта и меѓународната пошта да продолжат со резервирање на ограничувањата на цената и тежината. Понатамошен чекор кон комплетирањето на внатрешниот пазар на поштенски услуги, е донесување на одлука од страна на Европскиот Парламент и Совет не подоцна од 1 јануари 2000, на предлог од Комисијата по ревизија на секторот, за понатамошна постепена либерализација на поштенскиот пазар, а посебно за либерализација на меѓународната и директна пошта, како и понатамошна ревизија на ограничувањето на цената и тежината.

20) Заради јавен ред и јавна безбедност, земјите членки може да имаат основан интерес за договарање на едно или повеќе тела регулирани од страна на истите со право за поставање на поштенски сандачиња на јавни места наменети за прием на поштенски пратки; додека, од истите причини тие се овластени да назначуваат орган или органи одговорни за издавање на поштенски марки од која земја потекнува и тие што се одговорни за давање на регистрирана поштенска услуга употребувана во судски или административни процедури во согласност со нивното државно законодавство; тие исто така можат да го покажат членството во Европската Унија со интегрирање на симболот со 12 ѕвезди;

21) Нови услуги( услуги кои се прилично различни од конвенционалните услуги) и размена на документи не се дел од универзалната услуга и според тоа нема оправданување за тоа што се резервирани за давателите на универзална услуга; ова се однесува на себе- обезбедување( давање на поштенски услуги од страна на физичко или правно лице кој е сопственик на пошта, или собирање и достава на пратки од страна на трето лице кое дејствува исклучиво за тоа лице), кое не припаѓа на категоријата на услуги;

22) Земјите членки треба да го регулираат давањето на поштенски услуги кои не се резервирани на давателите на универзална услуга со соодветни процедури за овластување; и тие процедури мораат да бидат транспарентни, недискриминаторски, пропорционални и базирани на објективни критериуми;

23) Земјите членки треба да имаат избор постапката за одобрување на дозволи да бидат вклучена во универзалната услуга или придонеси за компензационен фонд наменет за компензација на давателот на универзална услуга за давање на услуги кои претставуваат нефер финансиски трошок. Земјите членки треба да вклучат во овластувањата обврска да овластените активности не смеат да ги повредат ексклузивните или посебните права доделени на давателите на универзалната услуга. Треба да се воведе систем на идентификација за директната пошта заради надгледување таму каде што директната пошта е либерализирана.

24) Треба да се усвојат потребните мерки за усогласување на овластените процедури поставени од земјите членки за комерцијална достава на нерезервирани услуги на јавноста;

25) Ако е неопходно, ќе се усвојат мерки за да се обезбедат транспарентни и недискриминаторски услови за пристап кон јавната поштенска мрежа во земјите членки;

26) За да се осигура цврсто управување на универзалната услуга и да се избегне нелојална конкуренција, ценовниците на универзалната услуга треба да бидат објективни, транспарентни, недискриминаторски и соодветни на трошоците;

27) Исплатата за обезбедување на меѓународна поштенска услуга внатре во Заедницата е без штетни последици врз минимум обврските произлезени од актите на Меѓународниот поштенски сојуз и треба да се прилагодат за да ги покријат трошоците за достава наложени од страна на давателот на универзалната услуга во земјата на дестинација. Оваа исплата треба и да биде поттик за да се подобри или задржи квалитетот на меѓународната услуга преку употреба на цели за квалитетна услуга. Ова би ги оправдало системите за соодветен надоместок на трошоци и посебно за постигнатиот квалитет на услуга.

28) Потребни се одделни сметки за резервирани услуги и нерезервирани услуги за да се воведе транспарентност во вистинската цена на различни услуги и за да се осигура дека субвенциите од резервираниот сектор кон нерезервираниот сектор не влијаат на условите за конкуренција.

29) За да се осигура применувањето на принципите поставени во претходните три преамбули, давателите на универзална услуга треба да ги имплементираат системите за пресметување на трошоци во разумен временски рок ; овие системи можат да бидат независно потврдени, трошоците може да бидат распоредени на услуги колку што е можно поточно врз основа на транспарентни процедури. Вакви барања можат да се исполнат со имплементирање на принципот на целосно покривање на трошоци. Овие системи на пресметување на трошоци може нема да бидат потребни во околности каде постојат вистински услови за отворена конкуренција;

30) Треба да се земат во предвид интересите на корисниците, кои имаат право на услуги од висок квалитет и затоа мора да се направат напори за подобрување и зголемување на квалитетот на понудените услуги на ниво на Заедницата. За вакво подобрување на квалитетот земјите членки треба да воведат стандарди, за да давателите на универзалната услуга ги постигнат или надминат, во поглед на услугите кои се дел од универзалната услуга.

31) Квалитетот на услугата кој го очекуваат корисниците сочинува важен дел од давањето на услуги. Стандардите за оценка за овој квалитет на услуга и постигнатите нивоа на квалитет мора да се објават во интерес на корисниците. Неопходно е да се има усогласени стандарди за квалитет на услуга и заедничка методологија за мерење за да се проценува приближувањето на квалитетот на услугата во целата Заедница.

32) Земјите членки мора да ги утврдат националните стандарди за квалитет да се усогласуваат со стандардите на Заедницата. Во случај на меѓународни услуги внатре во Заедницата кои бараат комбинирани напори на најмалку два даватели на универзална услуга од две различни земји членки, стандардите за квалитет мора да се дефинираат на ниво на Заедницата.

33) Согласноста за овие стандарди мора независно редовно и усогласено да се верификува. Корисниците мора да го имаат правото да бидат информирани за резултатите од оваа верификација и земјите членки треба да ја поправат ситуацијата ако резултатите покажат дека стандардите не се исполнуваат.

34) Директивата 93/13/ЕЕС на Советот од 5 април 1993 за неправедни услови за кориснички договори, се однесува и на поштенските оператори.

35) Потребата за унапредување на квалитетот на услугата значи дека споровите мора да се решаваат брзо и успешно. Во прилог на формите на легалното надополнување кои спаѓаат под законот на државите и заедницата, треба да се донесе процедура за решавање на поплаки, која треба да биде транспарентна, едноставна и евтина и да овозможи присуство на сите засегнати страни;

36) Развојот на меѓусебното поврзување на поштенските мрежи и интересите на корисниците бараат техничка стандардизација. Техничката стандардизација е неопходна за промовирање на меѓусебна корисност помеѓу националните мрежи и за ефикасна универзална услуга на Заедницата.

37) Основните напатствија за европско усогласување за активности за специјализирана техничка стандардизација треба да се доверат на Европскиот комитет за стандардизација.

38) Треба да се основа комитет кој ќе и помогне на Комисијата со имплементацијата на оваа Директива, особено со идната работа на развојот на мерки за квалитетот на меѓународната услуга на Заедницата и техничката стандардизација.

39) За да се обезбеди правилно функционирање на универзалната услуга и да се обезбеди лојална конкуренција во нерезервираниот сектор важно е да се одделат функциите на регулаторот, од една страна и операторот, од друга страна. Ниеден поштенски оператор не може да биде и судија и засегната странка. Се остава на земјата членка сама да го дефинира статутот на едно или повеќе регулаторно тело, кое може да биде избрано од јавни органи на власта или независни органи назначени за таа цел.

40) Ефектот од усогласените услови за функционирање на внатрешниот пазар на поштенски услуги ќе биде предмет на проценка. Поради тоа, Комисијата ќе поднесе извештај до Европскиот парламент и совет на поднесувањето на оваа Директива , вклучувајќи ги соодветните информации за развојот во секторот, особено од економски, општествен и технолошки аспект и од аспект на вработувања, како и за квалитетот на услуга , три години по моментот кога влегува на сила, и во секој случај не подоцна од 31 декември 2000.

41) Директивата не влијае на применувањето на правилата од Договорот, а особено не на правилата за конкуренција и слобода на обезбедување на услуги.

42) Земјите членки се слободни да стават во сила или да воведат мерки за поштенскиот сектор кои се полиберални од тие што се пропишани во оваа Директива. Исто така, оваа Директива нема да ги спречи во ставање на сила мерките за имплементирање на истата, под услов да тие мерки содејствуваат со Договорот.

43) Оваа директива ќе се применува се до 31 декември 2004 освен ако Европскиот парламент и Советот не одлучат поинаку врз основа на предлог од Комисијата.

44) Оваа директива не се однесува на активности кои се надвор од опсегот на законот на Заедницата, како на пример оние во Поглавје 5 и 6 во Договорот на Европската унија, и во било кој случај активности кои се однесуваат на јавна безбедност, одбрана, државна безбедност (вклучувајќи ја економската добросостојба на државата кога активностите се поврзани со државнички безбедносни работи) и активности на државата во областа на криминално право.

45) Во случај на потфати кои не се установени во Заедницата, оваа Директива не забранува усвојување на мерки во согласност и со законот на Заедницата и со постоечките меѓународни обврски направени за да им се обезбеди сличен третман на националностите од земјите членки во трети земји. Потфатите на Заедницата треба да имаат корист во трети земји од постапките и успешниот пристап до пазарот кој се пренесува на националностите во земјите засегнати во Заедницата.

ЈА УСВОИЈА ОВАА ДИРЕКТИВА:

**ПОГЛАВЈЕ 1**

**Цел и делокруг**

*Член 1*

Оваа директива ги поставува општите правила за:

* Обезбедување на универзална поштенска услуга внатре во Заедницата,
* Критериумите кои ги дефинираат услугите кои можат да бидат резервирани за давателите на универзална услуга и условите за обезбедување на нерезервирани услуги,
* Принципи на ценовник и транспарентност на сметки за обезбедување на универзална услуга,
* Поставување на стандарди за квалитет за обезбедување на универзална услуга и поставување на систем за согласување со тие стандарди,
* Усогласување на техничките стандарди,
* Создавање на независни национални регулаторни тела.

*Член 2*

За потребите на оваа Директива, ќе се применуваат следните дефиниции:

1. *Поштенски услуги*: услуги за прием, сортирање, пренос и достава на поштенски пратки;
2. *Јавна поштенска мрежа*: систем на организација и средства од сите видови кои се употребуваат од страна на давателите на универзалната услуга за:

- собирање на поштенски пратки од точките за пристап низ целата територија кое е дел од универзалната услуга

- пренос и достава на тие пратки од точките за пристап на поштенската мрежа до дистрибутивниот центар,

- достава до адресите напишани на пратките;

3. *точки за пристап:* физички објекти, вклучувајќи ги поштенските сандачиња поставени за јавноста или на јавни места или во просториите на давателот на универзална услуга каде што поштенските пратки можат да бидат предадени од страна на корисниците;

4. *прием*: постапка на собирање на поштенски пратки предадени во точките за пристап;

5. *достава:* постапка од сортирање во дистрибутивниот центар до достава на поштенските пратки на примачот;

6. *поштенска пратка*: пратка адресирана со полна адреса која треба да се пренесе од страна на давател на универзална услуга. Покрај писмоносни пратки, тука спаѓаат и книги, каталози, весници, списанија и поштенски пакети кои содржат стока со или без означена вредност;

7. *писмоносна пратка*: пратка во писмена форма која треба да се пренесе и достави на адресата означена од испраќачот на самата пратка или на нејзината обвивка. Книги, каталози, весници и списанија нема да се сметаат за писмоносни пратки;

8. *директна пошта*: пратки кои се состојат исклучиво од рекламен,маркетиншки или пропаганден материјал со идентична порака, со исклучок на името, адресата и повикувачкиот број на примачот, како и други променливи елементи кои не ја менуваат природата на пораката, а се испраќаат на поголем број лица и треба да се достави на адресата што ја означил испраќачот на самата пратка или на нејзината обвивка. Националното регулаторно тело ќе го интерпретира терминот “ поголем број лица“ за секоја земја членка и ќе биде објавен со соодветна дефиниција. Сметките, фактурирте, финансиските извештаии други неидентични пораки не се сметаат за директна пошта. Соопштение кое содржи комбинација од директна пошта и други пратки во иста обвивка не се смета за директна пошта. Директната пошта вклучува и меѓународна и домашна директна пошта;

9. *препорачана пратка*: услуга која обезбедува сигурност против ризик од губење, кражба или оштетување и му обезбедува на испраќачот, по барање, доказ за прием на поштенската пратка и/или достава на примачот;

10. *осигурана пратка*: услуга која ја осигурува поштенската пратка до вредноста напишана од испраќачот во случај на губење, кражба или оштетување;

11. *меѓународна пошта*: пошта од или до друга земја членка или од или до трета земја;

12. *размена на документи*: обезбедување на средства, простории и транспорт, за меѓусебна размена на поштенски пратки помеѓу корисници на оваа услуга;

13. *давател на универзална услуга:* јавно или приватно лице кое обезбедува универзална поштенска услуга или делови од истата внатре во земјата членка,за чиј идентитет е известена Комисијата во согласност со член 4;

14. *дозволи:* било која дозвола која ги воспоставува правата и обврските на поштенскиот сектор и обезбедување на поштенските услуги и каде е можно, поставување и/или делување на поштенски мрежи за давање на такви услуги, во форма на ’стандарна дозвола‘ или ’индивидуална дозвола‘, чии дефиниции се следните:

- ’ стандардна дозвола’ е дозвола, без разлика дали е регулирано со одобрение или спаѓа под општиот закон и без разлика дали таквото регулирање бара процедури на регистрација и објава, и не го обврзува давателот да добие јасна одлука од националното регулаторно тело пред да почне да ги исполнува правата кои произлегуваат од дозволата;

- ’индивидуална дозвола’ е дозвола која ја издава националното регулаторно тело и дава одредени права на кандидатот или ги дополнува одредените обврски од стандардната дозвола таму каде што е применливо. Кандидатот нема право да обезбедува услуги се додека националното регулаторно тело не донесе одлука за вршење на дејност.

15. *такси*: исплата на давателите на универзална услуга за достава на меѓународна пошта, вклучувајќи поштенски пратки од друга земја членка или од трета земја;

16. *испраќач:* физичко или правно лице кое испраќа поштенски пратки

17. *корисник*: правно или физичко лице кое користи универзална услуга како испраќач или примач;

18. *национално регулаторно тело*: тело или тела, во секоја земја членка, на кои им се доверува,меѓу другото, регулаторните функции кои спаѓаат во делокругот на оваа Директива;

19. *важни барања:* општи неекономски причини кои би ја навеле земјата членка да наметне услови за обезбедувањето на поштенски услуги. Овие причини се доверливост на преписка, безбедност на мрежата во поглед на транспорт на опасна стока и, каде што е оправдано, заштита на податоци, заштита на околината и регионално планирање.

Заштита на податоци може да вклучи заштита на лични податоци, доверливост на пренесени или чувани информации и заштита на приватноста.

**ПОГЛАВЈЕ 2**

**Универзална услуга**

*Член 3*

1. Земјите членки ќе го обезбедат правото на универзална услуга од страна на корисниците вклучувајќи постојано обезбедување на поштенски услуги со одреден квалитет на целата територија по пристапни цени за сите корисници.

2. Поради ова, земјите членки ќе преземат чекори за да се земат во предвид потребите на корисниците за обезбедување на густината на точките за контакт и за точките за пристап.

3. Тие ќе преземат чекори за да давателот на универзална услуга обезбеди услуга секој работен ден и не помалку од пет пати неделно, освен во околности или географски услови одредени од националното регулаторно тело, како минимум:

- еден прием,

- една достава до домот или просториите на секое физичко или правно лице, или според условите за решавање на националното регулаторно тело, една достава на соодветната локација.

Било кој исклучок дозволен од страна на националното регулаторно тело во согласност со овој став мора да се пренесе на Комисијата и до сите национални регулаторни тела.

4. Секоја земја членка ќе ги усвои мерките за да универзалната услуга ги вклучува следните минимум услови:

- прием, сортирање, пренос и достава на поштенски пратки со тежина до два килограма,

- прием, сортирање, пренос и достава на поштенски пакети со тежина до десет килограми,

- услуги за препорачани и осигурени пратки.

5. Националното регулаторно тело може да ја зголеми границата на тежината на поштенските пакети во универзалната услуга до било која тежина не поголема од 20 кг и може да донесе посебна спогодба за врата-до-врата достава на вакви пакети.

И покрај тоа што ограничувањето на тежината на поштенски пакети во покриеноста на универзалната услуга е воспоставено од страна на секоја земја членка, земјите членки ќе обезбедат достава на поштенски пакети со тежина до 20кг примени од други земји членки.

6. Минимум и максимум димензии на поштенски пратки ќе бидат тие што се дадени во Конвенцијата и Спогодбата за Поштенски пакети усвоени од страна на Меѓународниот поштенски сојуз.

7. Универзална услуга дефинирана во овој член ќе ги покрива и националните и меѓународните услуги.

*Член 5*

1. Секоја земја членка ќе преземе чекори за да обезбедувањето на универзалната услуга ги задоволи следните барања:

- ќе понуди услуга која гарантира согласност со основните барања,

- ќе понуди идентична услуга на корисници под споредливи услови,

- ќе биде достапна без било каков вид на предрасуда, посебно без предрасуди за политички, религиозни или идеолошки убедувања,

- нема да биде попречена или прекината освен во случај на виша сила,

- ќе се унапредува како одговор на техничката, економската и општествената околина и кон потребите на корисниците.

2. Прописите од став 1 нема да ги спречуваат мерките кои земјите членки ги превземаат во согласност со барањата поврзани со јавниот интерес признаени со Договорот, посебно членови 36 и 56, и се однесува на јавниот морал, јавната безбедност, криминални истражувања и јавна политика.

*Член 6*

Земјите членки ќе превземат чекори за да давателите на универзална услуга редовно ги обезбедуваат корисниците со детални и најнови информации поврзани со одредени карактеристики на понудените универзални услуги, со посебна напомена на општите услови за пристап до овие услуги и нивоата на стандард за квалитет. Овие информации ќе бидат објавени на соодветен начин.

Земјите членки ќе ја известат Комисијата, во рок од 12 месеци од моментот кога оваа Директива ќе стапи на сила, како информациите ќе бидат објавени во согласност со првата алинеа. Ако има некои понатамошни измени, Комисијата ќе се извести најрано што може.

ПОГЛАВЈЕ 3

**Усогласување на резервираните услуги**

*Член 7*

1. За да се осигура обезбедувањето на универзалната услуга, резервираните услуги за давателите на универзална услуга од страна на секоја земја членка, треба да има прием, сортирање, пренос и достава на пратки од домашен сообраќај, било по брза достава или не, а цената на кои услуги е помалку од пет пати поскапо од јавниот ценовник за писмоносна пратка од стандардна категорија во првата тежинска стапка, ако тие тежат помалку од 350 грама. Во случај на бесплатна поштенска услуга за слепи лица и лица со делумно оштетен вид, дозволени се исклучоци за ограничувањата на тежината и цената.

2. За да се осигура обезбедувањето на универзалната услуга, меѓународната пошта и директната пошта може да продолжат да бидат резервирани во опсегот на цената и тежината кажани во став 1.

3. Како понатамошен чекор кон комплетирањето на внатрешниот пазар на поштенски услуги, европскиот парламент и совет ќе одлучи не подоцна од 1 јануари 2000 година и без сомневање во способноста на Комисијата, за понатамошната постепена и контролирана либерализација на поштенскиот пазар, а посебно либерализација на меѓународната и директна пошта, како и преглед на ограничувањата за цена и тежина, кој стапува на сила од 1 јануари 2003. Се зема во предвид економскиот, општествениот и технолошкиот развој кој се случил до оваа дата, и исто така се зема во предвид финансиската рамнотежа на давателот на универзална услуга.

4. Размена на документи не може да биде резервирана услуга.

*Член 8*

Одредбите од член 7 им даваат право на земјите членки да го организираат поставувањето на поштенски сандачиња на јавни места, издавањето на поштенски марки и препорачана поштенска услуга која се употребува во судски или административни прцедури во согласност со нивното државно законодавство.

ПОГЛАВЈЕ 4

**Услови за обезбедување на нерезервирани услуги и пристап до мрежата**

*Член 9*

1. За нерезервираните услуги кои се надвор од делокругот на универзалната услуга дефинирана во член 3, земјите членки може да воведат општо овластување потребно за да се гарантира усогласување со основните барања.

2. За нерезервираните услуги кои се во делокругот на универзалната услуга дефинирана во член 3, земјите членки може да воведат процедури за овластување, вклучувајќи ги индивидуалните дозволи, за да се гарантира усогласување со основните барања и штитење на универзалната услуга.

Одобрување на овластувања може:

* да биде предмет на универзалната услуга, таму каде што е соодветно,
* ако е потребно, да наметнува барања во врска со квалитетот, достапноста и изведбата на релевантните услуги,
* да не ги повредува ексклузивните или посебните права одобрени на давателите на универзална услуга за резервираните поштенски услуги под член 7(1) и (2).

3. Опишаните процедури во алинеите 1 и 2 се транспарентни, недискриминаторски, пропорционални и објективни. Земјите членки мора да му ги кажат на кандидатот причините за целосно или делумно одбивање на дозвола и мора да се воспостави процедура за жалби.

4. За заштита на универзалната услуга, кога земјата членка ќе утврди дека обезбедувањето на универзална услуга претставува финансиски товар за давателот на универзална услуга, може да основа за оваа цел компензациски фонд од страна на тело кое е независно од корисникот или корисниците. Во овој случај, кандидатот за добивање на дозвола може да има обврска да даде финансиски прилог на тој фонд. Земјата членка мора да се осигура дека условите за основање на тој фонд и на одредување на нивото на финансиските прилози се транспарентни, недискриминаторски и пропорционални. Само тие услуги кои се опишани во член 3 може да се финансираат на овој начин.

5. Земјите членки може да обезбедат систем за идентификација за директната пошта, дозволувајќи надзор на вакви услуги таму каде што се либерализирани.

*Член 10*

1. Европскиот парламент и совет, делувајќи на предлог од Комисијата и врз основа на членовите 57(2), 66 и 100а од договорот, ќе усвојат потребни мерки за усогласување на процедурите за комерцијално обезбедување на јавноста со нерезервирани поштенски услуги пропишани во член 9.

2. Мерките за усогласување пропишани во став 1 посебно ќе се однесуваат на поштенскиот оператор за почитување на критериумите и следење на постапките, за начинот на објавување на тие критериуми и постапки, како и да се почитуваат постапките за жалби.

*Член 11*

Европскиот парламент и совет, делувајќи врз основа на предлог од Комисијата и врз основа на членовите 57(2), 66 и 100а од Договорот, ќе усвои мерки за усогласување кои се неопходни за да корисниците и давателите на универзалната услуга имаат пристап до јавната поштенска мрежа под транспарентни и недискриминаторски услови.

ПОГЛАВЈЕ 5

**Принципи на ценовник и транспарентност на сметки**

*Член 12*

Земјите членки ќе превземат чекори за да ценовниците за секоја од услугите кои се дел од универзалната услуга ги почитуваат следниве принципи:

* цените мора да се достапни за да сите корисници имаат пристап до услугите,
* цените мора да одговараат на трошоците; земјите членки можат да одлучат еднаква тарифа да важи за целата територија,
* применувањето на еднаква тарифа не го исклучува правото на давателите на универзална услуга да склучуваат индивидуални договори за цените со корисниците,
* ценовниците море да бидат транспарентни и недискриминаторски.

*Член 13*

1. За да се обезбеди меѓународна универзална услуга, земјите членки ќе ги охрабруваат нивните даватели на универзална услуга да нивните договори за такси за меѓународна пошта внатре во заедницата да ги почитуваат следниве принципи:

* таксите ќе бидат фиксни за трошоците за прием и достава на влезната меѓународна пошта
* нивоата на исплата се поврзани со постигнатиот квалитет на услугата
* таксите ќе бидат транспарентни и недискриминаторски

1. Имплементацијата на овие принципи може да вклучи преодни договори за избегнување на непотребен прекин на поштенските пазари или неповолни импликации за економските агенции; треба да постои договор помеѓу агенциите за потекло и прием. Овие договори ќе бидат ограничени на минимум за постигнување на овие цели.

*Член 14.*

1. Земјите членки ќе ги преземат потребните мерки за сметководството на давателите на универзална услуга да е во согласност со одредбите на овој член, во рок од две години од стапување на оваа Директива во сила.

2. Давателите на универзална услуга ќе водат посебни сметки во нивните внатрешни сметководствени системи за секоја од услугите во резервираниот сектор и од друга страна за не резвираните услуги. Сметките за нерезервираните услуги треба јасно да разликуваат помеѓу услуги кои се дел од универзалната услуга и услуги кои не се дел од истата. Вакви внатрешни сметководствени системи ќе функционираат врз основа на принципи за трошоци кои се објективно оправдани и непроменливи.

3. Сметководствените системи опишани во став 2, без штетни последици на став 4, ќе ги распоредуваат трошоците на секоја од резервираните и нерезервираните услуги на следниов начин:

а) Трошоци кои можат директно да се одредат за одредена услуга ќе бидат така одредени;

б) општи трошоци, односно трошоци кои не можат директно да се одредат за одредена услуга, ќе бидат распределени на следниот начин:

- кога е можно, општите трошоци ќе се распределат врз основа на директна анализа на потеклото на самите трошоци;

- кога не е возможна директна анализа, општите категории на трошоци ќе бидат распределени врз основа на индиректна поврзаност со друга или други категории на трошоци за кои е возможно директно распределување. Индиректната поврзаност ќе биде врз основа на споредливи структури на трошоци.

- кога нема да можат да се најдат ниту директни ниту индиректни мерки за распределување на трошоци, категоријата за трошоци ќе биде распределена врз основа на општа распределба пресметана со соодносот на сите директно или индиректно распределени трошоци, и за резервираните услуги и за другите услуги.

4. Може да се применат други сметководствени системи само ако содејствуваат со став 2 и се одобрени од страна на националното регулаторно тело. Комисијата ќе се информира пред нивното применување.

5. Националните регулаторни тела ќе се осигураат дека усогласувањето со еден од сметководствените системи за трошоци опишани во ставовите 3 или 4 е верификувано од страна на компетентно тело кое е независно од давателот на независна услуга. Земјите членки периодично ќе објавуваат изјава во врска со усогласувањето.

6. Националното регулаторно тело ќе има достапни информации за сметководствените системи за трошоци кои ги употребуваат давателите на универзална услуга, и ќе ги предаде таквите информации на Комисијата кога ќе биде побарано.

7. На барање, детални сметководствени информации кои произлегуваат од овие системи ќе бидат достапни во доверливост на националното регулаторно тело и на Комисијата.

8. Кога земјата членка не резервирала некоја од услугите од член 7 и не основала компензациски фонд за обезбедување на универзална услуга, како што е дозволено со член 9 (4), и кога националното регулаторно тело е задоволно со фактот дека никој од назначените даватели на универзална услуга во таа земја членка не прима субвенција од државата, националното регулаторно тело може да одлучи да не ги применува барањата од параграфите 2, 3, 4, 5, 6 и 7 од овој член. Националното регулаторно тело ќе ја информира Комисијата за сите такви одлуки.

*Член 15*

Финансиските сметки од сите даватели на универзална услуга треба да бидат составени и поднесени за ревизија од страна на независен ревизор и да се објават во согласност со законот на Заедницата и државата.

**ПОГЛАВЈЕ 6**

**Квалитет на услуги**

*Член 16*

Земјите членки ќе ги постават и објават стандардите за квалитет за универзалната услуга со цел да се гарантира поштенска услуга со добар квалитет.

Стандардите за квалитет посебно ќе се концентрираат на времето на испраќање и на редовноста и на сигурноста на услугите.

Овие стандарди ќе бидат поставени од:

* Земјите членки во случај на национални услуги
* Европскиот парламент и совет во случај на меѓународни услуги внатре во заедницата (види Анекс). Идно усогласување на овие стандарди со техничкиот напредок или развој на пазарот ќе биде направено во согласност со процедурата поставена во член 21.

Ќе се прави независна контрола најмалку еднаш годишно од страна на надворешни органи кои не се поврзани со давателите на универзални услуги. Оваа контрола ќе биде под стандардизирани услови во согласност со процедурата дадена во член 21 и ќе биде вклучена во извештаите кои ќе се објавуваат најмалку еднаш годишно.

*Член 17.*

Земјите членки ќе воведат стандарди за квалитет за националната пошта и ќе се осигураат дека се соодветни со стандардите поставени за меѓународните услуги внатре во заедницата.

Земјите членки ќе ја известат Комисијата за нивните стандарди за квалитет за националните услуги. Комисијата ќе ги објави на ист начин како и стандардите за меѓународните услуги внатре во заедницата спомнати во член 18.

Националното регулаторно тело ќе обезбеди извршување на независна контрола за да се утврди оправданоста на резултатите и да се преземат поправни мерки таму каде што е потребно, во согласност со четвртата алинеја од член 16.

*Член 18.*

1. Во согласност со член 16, стандардите за квалитет за меѓународните услуги внатре во заедницата се дадени во Анексот.

2. Кога ќе се појават вонредни ситуации поврзани со инфраструктурата или географската местоположба, националното регулаторно тело може да дозволи отстапка од стандардите за квалитет пропишани во Анексот. Кога националното регулаторно тело ќе ги утврди отстапките, веднаш ќе ја извести Комисијата за тоа. Комисијата ќе поднесе годишен извештај до Комитетот за примените известувања од претходните 12 месеци.

3. Комитетот ќе објави во *Службени весник на европската заедница* било какви промени на стандардите за квалитет за меѓународните услуги внатре во заедницата и ќе превземе чекори за редовна независна контрола и објавување на нивоата на успех во согласност со овие стандарди и за постигнатиот напредок.

*Член 19.*

Земјите членки ќе состават транспарентни, едноставни и евтини процедури за постапување со жалби од корисниците, посебно во случај на губење, кражба, оштетување и не усогласување со стандардите за квалитет на услуга.

Земјите членки ќе усвојат мерки за праведно и брзо решавање на спорови и за обезбедување на систем за обесштетување и/ или надоместок.

Без штетни последици врз можноста за жалба во рамките на законот на државата и заедницата, земјите членки ќе им овозможат на корисниците ( било да делуваат индивидуално или заеднички со организации кои ги претставуваат интересите на корисниците) да ги изнесат случаите пред националниот управен орган кога жалбите на корисниците кон давателите на универзална услуги не се задоволително решени.

Во согласност со член 16, земјите членки ќе ги обврзат давателите на универзална услуга да ги објават информациите за бројот на жалби и начинот на кој се решени, заедно со годишниот извештај за контрола на нивната работа.

**ПОГЛАВЈЕ 7**

**Усогласување на техничките стандарди**

*Член 20*

Ќе се продолжи со усогласувањето на техничките стандарди, земајќи ги во предвид интересите на корисниците.

На Европскиот комитет за стандардизација ќе му се довери составувањето на технички стандарди кои ќе бидат применливи во поштенскиот сектор врз основа на принципите поставени во Директивата на советот 83/189/ЕЕС од 28 март 1983 која ја пропишува процедурата за обезбедување на информации за техничките стандарди и прописи.

Оваа материја ќе ги земе во предвид мерките за усогласување усвоени на меѓународно ниво и посебно мерките кои се вклучени во Меѓународниот поштенски сојуз.

Овие применливи стандарди ќе бидат објавени во *Службениот весник на европската заедница* еднаш годишно.

Земјите членки ќе се осигураат дека давателите на универзална услуга ќе ги почитуваат стандардите објавени во *Службениот весник* во интерес на корисниците и посебно кога ќе обезбедуваат информации пропишани во член 6.

Комитетот предвиден во член 21 ќе биде информиран за расправите во Европскиот комитет за стандардизација и постигнатиот напредок во оваа област.

**ПОГЛАВЈЕ 8**

**Комитет**

*Член 21*

Комитетот, составен од претставници на земјите членки и со кој ќе претседава претставник од Комисијата, ќе и помага на Комисијата. Комитетот ќе си воспостави свои правила на постапка.

Претставникот од Комисијата ќе поднесе до комитетот нацрт за мерки кои треба да се превземат. Комитетот ќе го произнесе своето мислење за нацртот во рокот кој Претседателот ќе го одреди во зависност од итноста на работата. Ќе биде изнесено мнозинското мислење поставено во член 148(2) од Договорот во случај на одлуки кои Советот треба да ги усвои на барање од Комисијата. Гласовите од претставниците од земјите членки во комитетот ќе бидат со важност предвидена со тој член. Претседателот нема право на глас.

Комисијата ќе ги усвои мерките кои се предвидени ако се во согласност со мислењето на комитетот.

Ако предвидените мерки не се во согласност со мислењето на комитетот, или не е кажано мислење, Комисијата ќе поднесе предлог до Советот за превземените мерки.

Советот ќе делува врз основа на мнозинство.

Ако, по изминувањето од три месеци од датата на поднесување до советот, советот не делува, тогаш предложените мерки ќе бидат усвоени од страна на Комисијата.

**ПОГЛАВЈЕ 9**

**Национално регулаторно тело**

*Член 22*

Секоја земја членка ќе именува едно или повеќе национални тела за поштенскиот сектор кои се законски одделни и независни од поштенските оператори.

Земјите членки ќе ја информираат комисијата кои национални регулаторни тела се именувани за извршување на задачите произлезени од оваа Директива.

Националните регулаторни тела посебно ќе имаат задача да се усогласат со обврските кои произлегуваат од оваа Директива. Исто така, ќе бидат задолжени за усогласување со правилата на конкуренција во поштенскиот сектор.

**ПОГЛАВЈЕ 10**

**Завршни одредби**

*Член 23*

Без штетни последици врз член 7 (3), три години по влегување на сила на оваа Директива, и не подоцна од 31 декември 2000, Комисијата ќе поднесе извештај до Европскиот парламент и совет за применувањето на оваа Директива, вклучувајќи ги соодветните информации за развојот во секторот од економски, општествен и технолошки аспект, како и за квалитетот на услуга.

Ако има потреба, извештајот ќе биде пропратен со предлози до Европскиот парламент и совет.

*Член 24*

Земјите членки ќе ги донесат на сила потребните закони, регулативи и административни одредби за усогласување со оваа Директива не подоцна од 12 месеци по датата на влегување на сила. Тие веднаш ќе ја известат Комисијата за донесувањето.

Кога земјите членки ќе ги усвојат овие мерки, тие ќе содржат референца за оваа Директива кога официјално ќе се објават.

*Член 25*

Оваа Директива ќе стапи на сила на 20-от ден од објавувањето во *Службениот весник на Европската заедница.*

*Член 26*

1. Оваа Директива нема да ги спречи земјите членки од воведување на мерки кои се полиберални од оние пропишани од страна на оваа Директива. Таквите мерки мора да бидат усогласени со Договорот.

2. Ако оваа Директива ги попречува превземените мерки од страна на земјите членки за имплементирање на истата, тогаш ќе се преземат нови, но мора да се усогласат со Договорот.

*Член 27.*

Одредбите од оваа Директива, со исклучок на член 26, ќе се применуваат до 31 декември 2004 освен ако не се одлучи поинаку во согласност со член 7 (3).

*Член 28.*

Оваа Директива е доставена до земјите членки.

Брисел, 15 декември 1997

*АНЕКС*

**Стандарди за квалитет за меѓународната пошта внатре во Заедницата**

Стандардите за квалитет за меѓународната пошта внатре во Заедницата во секоја земја ќе бидат поставени во врска со временскиот рок мерен од крај до крај (\*) за поштенските пратки според формулата Д+н, каде Д претставува дата на прием(\*\*), а *н* бројот на работни денови помеѓу таа дата и испораката до примачот.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Стандарди за квалитет за меѓународната пошта внатре во Заедницата | | |
|  | Временски рок | Цел | |
| Д+3 | 85% од пратките | |
| Д+5 | 97 % од пратките | |

Овие стандарди мора да се постигнат во целост за сообраќај во заедницата но и за билатерални врски помеѓу две земји членки.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(\*) крај до крај испорака се мери од точките за пристап до мрежата до достава на примачот.

(\*\*) Дата на прием е истиот ден кога пратката е примена, ако пратката е дадена пред последното собирање од точката за пристап до мрежата. Кога приемот ќе се изврши по овој рок, дата на прием ќе се смета следниот ден на собирање.