

DIREKTIVA 97/67/EZ EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

od 15. prosinca 1997.

o zajedničkim pravilima za razvoj unutrašnjeg tržišta poštanskih usluga Zajednice i poboljšanju kvalitete usluga

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

Uzimajući u obzir Ugovor o osnivanju Europske Zajednice, a naročito članke 57. (2), 66. i 100a. istoga,

Uzimajući u obzir prijedlog Komisije,

Uzimajući u obzir mišljenje Gospodarstvenog i socijalnog odbora,

Uzimajući u obzir mišljenje Odbora regija,

Uzimajući u obzir rezoluciju Europskog Parlamenta od 22. siječnja 1993. u svezi Zelenog dokumenta o razvoju jedinstvenog tržišta poštanskih usluga,

Uzimajući u obzir rezoluciju Vijeća od 7. veljače 1994. o razvoju poštanskih usluga Zajednice,

Djelujući u skladu s postupkom iz članka 189b. Ugovora u pogledu zajedničkog teksta koji je dana 7. studenog 1997. odobrio Odbor za usklađenje,

- (1) Budući da je potrebno usvojiti mjere u cilju uspostavljanja unutarnjeg tržišta sukladno članku 7a. Ugovora; budući da dotično tržište obuhvaća područje bez unutrašnjih granica u kojem je osigurano slobodno kretanje roba, ljudi, usluga i kapitala;
- (2) Budući da je uspostavljanje unutrašnjeg tržišta u poštanskom sektoru od dokazane važnosti za gospodarstvenu i socijalnu koheziju Zajednice, time što su poštanske usluge bitan instrument komunikacija i trgovine;
- (3) Budući da je 11. lipnja 1992. Komisija predstavila Zeleni dokument o razvoju jedinstvenog tržišta poštanskih usluga, a 2. lipnja 1993. priopćenje o smjernicama za razvoj poštanskih usluga Zajednice;
- (4) Budući da je Komisija provela opsežno javno savjetovanje o onim aspektima poštanskih usluga koji su od interesa za Zajednicu i da su zainteresirane strane u poštanskom sektoru dostavile svoja zapažanja Komisiji;
- (5) Budući da trenutni opseg univerzalnih poštanskih usluga i uvjeti njihovog pružanja znatno variraju od jedne do druge države članice; budući da je naročito kvaliteta usluga veoma neujednačena među državama članicama;
- (6) Budući da prekogranične poštanske veze ne zadovoljavaju uvijek očekivanja korisnika i europskih građana, te da je učinak u smislu kvalitete u pogledu prekograničnih poštanskih usluga Zajednice u ovome trenutku nezadovoljavajući;
- (7) Budući da neujednačenost uočena u poštanskom sektoru ima znatne implikacije za one sektore aktivnosti koji se posebice oslanjaju na poštanske usluge, te da djelotvorno ometaju napredak prema unutarnjoj koheziji Zajednice, time što se regije u kojima kvaliteta poštanskih usluga nije dostatna nalaze u nepovoljnoj poziciji što se tiče dostave pismenih pošiljaka i što se tiče dostave roba;
- (8) Budući da su mjere kojima bi se nastojala osigurati postupna i kontrolirana liberalizacija tržišta i osigurala primjerena ravnoteža u primjeni isti, potrebne kako bi

- se u čitavoj Zajednici i u skladu s obvezama i pravima davatelja univerzalnih usluga zajamčilo slobodno pružanje usluga u samom poštanskom sektoru;
- (9) Budući da je stoga potrebno djelovati na razini Zajednice kako bi se osigurala veća usklađenost uvjeta u poštanskom sektoru, te da je shodno tome potrebno poduzeti korake kako bi se utvrdila zajednička pravila;
 - (10) Budući da je, sukladno načelu supsidijarnosti, na razini Zajednice potrebno usvojiti niz općih načela, dok bi odabir samog postupka trebao biti stvar državačlanica, koje bi trebale biti slobodne izabrati sustav koji najbolje odgovara njihovim okolnostima;
 - (11) Budući da je na razini Zajednice neophodno zajamčiti da univerzalne poštanske usluge obuhvaćaju minimalan niz usluga određene kvalitete koje će se pružati u svim državama-članicama po pristupačnoj cijeni za sve korisnike, bez obzira na njihov zemljopisni položaj u Zajednici;
 - (12) Budući da je cilj univerzalnih usluga da se svim korisnicima osigura lak pristup poštanskoj mreži, a naročito tako da se osigura dostatan broj pristupnih točaka, te da se osiguraju zadovoljavajući uvjeti u pogledu učestalosti primanja i dostave pošiljaka; budući da davanje univerzalnih usluga mora zadovoljavati temeljnu potrebu da se osigura kontinuitet poslovanja, a da se istovremeno ostane prilagodljiv potrebama korisnika, te da im se zajamči pošten i nediskriminirajući postupak;
 - (13) Budući da univerzalne usluge moraju obuhvaćati nacionalne i prekogranične usluge;
 - (14) Budući da korisnici univerzalnih usluga moraju biti prikladno informirani o rasponu usluga koje se nude, uvjetima njihovog pružanja i korištenja, kvaliteti usluga i tarifama;
 - (15) Budući da odredbe ove direktive koje se odnose na davanje univerzalnih usluga ne dovode u pitanje pravo operatora univerzalnih usluga da s korisnicima ugovaraju pojedinačne ugovore;
 - (16) Budući da se održavanje niza usluga koje je moguće rezervirati, sukladno pravilima iz Ugovora, a ne dovodeći u pitanje primjenu pravila tržišnog natjecanja, čini opravdanim kako bi se osiguralo davanje univerzalnih usluga pod financijski izbalansiranim uvjetima; budući da proces liberalizacije ne bi trebao ograničiti kontinuitet pružanja određenih besplatnih usluga za slijepo i slabovidne osobe uvedenih u državama članicama;
 - (17) Budući da pismovne pošiljke težine 350 g i više predstavljaju manje od 2% pismovnih pošiljaka i manje od 3% ukupno primljenih pošiljaka javnih operatora; budući da će se kriterijima cijena (pet puta temeljna cijena) omogućiti bolje razlikovanje između rezerviranih usluga i ekspresnih usluga, koje su liberalizirane;
 - (18) Budući da, s obzirom da je bitna razlika između hitne pošte i univerzalne poštanskih usluga u dodatnoj vrijednosti (bez obzira na njen oblik) koju pružaju hitne usluge, a koju korisnici uočavaju, najdjelotvorniji način utvrđivanja dodatne uočene vrijednosti je da se razmotri dodatna cijena koju su korisnici spremni platiti, ne dovodeći, međutim, u pitanje ograničene cijene za rezervirana područja, koje se moraju poštivati;
 - (19) Budući da je razumno na privremenoj osnovi dopustiti da za izravnu poštu i prekograničnu poštu i nadalje budu moguće rezervacije unutar predviđenih cjenovnih i težinskih ograničenja; budući da, kao daljnji korak prema dovršenju unutrašnjeg tržišta poštanskih usluga, Europski Parlament i Vijeće trebaju najkasnije do 1.

siječnja 2000. godine, a na prijedlog komisije nakon revizije sektora, donijeti odluku o daljnjoj postupnoj kontroliranoj liberalizaciji poštanskog tržišta, a naročito u cilju liberalizacije prekogranične i izravne pošte, te o daljnjoj reviziji cjenovnih i težinskih ograničenja;

- (20) Budući da, iz razloga javnog reda i javne sigurnosti, države-članice mogu imati legitiman interes u povjeravanju jednom ili više tijela koje one odrede prava postavljanja poštanskih sandučića namijenjenih prihvatu poštanskih pošiljaka; budući da iz istih razloga one imaju pravo odrediti tijelo ili tijela odgovorna za izdavanje poštanskih maraka s oznakom države podrijetla i onih koja će biti odgovorna za pružanje usluga preporučene pošte u sudskim ili upravnim postupcima sukladno njihovom nacionalnom zakonodavstvu; budući da one uključanjem znaka s dvanaest zvjezdica također mogu označiti i članstvo u Europskoj Uniji;
- (21) Budući da nove usluge (usluge koje se prilično razlikuju od konvencionalnih usluga) i razmjena dokumenata ne čine dio univerzalnih usluga, te tako i ne postoji opravdanje da one budu rezervirane za davatelje univerzalnih usluga; budući da ovo vrijedi i za samodostavu (poštanske usluge koje daju fizičke ili pravne osobe koje su ujedno i pošiljatelji pošte, odnosno prikupljanje i usmjeravanje takvih pošiljaka koje isključivo u ime tih osoba vrše treće osobe), koje ne spada u kategoriju usluga;
- (22) Budući da države-članice trebaju biti u mogućnosti odgovarajućim postupcima izdavanja ovlasti na svom teritoriju regulirati davanje poštanskih usluga koje nisu rezervirane za davatelje univerzalnih usluga; budući da takvi postupci moraju biti transparentni, nediskriminativni, razmjerni i zasnovani na objektivnim kriterijima.
- (23) Budući da države članice trebaju imati mogućnost da izdavanje dozvole uvjetuju obvezom davanju univerzalnih usluga ili doprinosa kompenzacijskom fondu namijenjenom isplati naknada davatelja univerzalnih usluga za davanje usluga koje predstavljaju nepravedno financijsko opterećenje; budući da države članice trebaju biti u mogućnosti u ovlaštenje uključiti i obvezu da se aktivnostima obuhvaćenim ovlaštenjem ne smiju povrijediti isključiva ili posebna prava odobrena davateljima univerzalnih usluga za rezervirane usluge; budući da se zbog nadzora može uvesti sustav identifikacije izravne pošte, ako je izravna pošta liberalizirana;
- (24) Budući da će biti potrebno usvojiti mjere potrebne radi usklađenja postupaka izdavanja ovlasti kojima se u državama-članicama regulira komercijalno davanje nerezerviranih usluga javnosti;
- (25) Budući da će, u slučaju da se to pokaže potrebnim, morati biti usvojene mjere kojima će se osigurati transparentnost i nediskriminativnost uvjeta pristupa u javnu poštansku mrežu u državama članicama;
- (26) Budući da tarife koje se primjenjuju na univerzalne usluge moraju biti objektivne, transparentne, nediskriminativne i usklađene s troškovima, kako bi se osiguralo ispravno upravljanje univerzalnim uslugama i izbjeglo narušavanje tržišnog natjecanja;
- (27) Budući da naknade za davanje prekograničnih poštanskih usluga unutar Zajednice, ne dovodeći u pitanje najmanji opseg obveza koje proistječu iz dokumenata Svjetske poštanske unije, trebaju biti prilagođene kako bi pokrivale troškove dostave koje davatelj univerzalnih usluga počini u državi odredišta; budući da bi ta naknada također trebala predstavljati poticaj poboljšanju ili održavanju kvalitete prekograničnih usluga primjenom ciljeva vezanih uz kvalitetu usluga; budući da bi se

time opravdali prikladni sustavi odgovarajućeg pokrivanja troškova koji su posebno vezani uz postignutu kvalitetu usluga;

- (28) Budući da je, radi uvođenja transparentnosti u stvarne cijene različitih usluga i kako bi se osiguralo da međusobne subvencije rezerviranog sektora nerezerviranom ne utječu nepovoljno na uvjete konkurencije u potonjem, potrebno voditi posebne račune za usluge u rezerviranom i nerezerviranom sektoru;
- (29) Budući da, kako bi se osigurala provedba načela iz prethodna tri recitala, davatelji univerzalnih usluga trebali bi u razumnom roku provesti sustave praćenja troškova koji se mogu nezavisno provjeriti, a po kojima bi troškovi mogli biti točnije raspoređeni po uslugama na temelju transparentnih postupaka; budući da je takve zahtjeve moguće ispuniti, primjerice, primjenom načela potpune raspodjele troškova; budući da takvi sustavi praćenja troškova možda ne bi bili potrebni u okolnostima kada postoje stvarni uvjeti otvorene konkurencije;
- (30) Budući da je potrebno uzeti u razmatranje i interese korisnika koji imaju pravo na usluge visoke kvalitete; budući da je stoga potrebno učiniti sve napore kako bi se poboljšala i unaprijedila kvaliteta usluga koje se pružaju na razini Zajednice; budući da takva poboljšanja kvalitete traže od država-članica da utvrde norme koje davatelji usluga trebaju postići ili nadmašiti u pogledu usluga koje čine dio univerzalne usluge;
- (31) Budući da kvaliteta usluge koju korisnici očekuju predstavlja bitan aspekt danih usluga; budući da se norme ocjenjivanja kvalitete usluga i postignutih razina kvalitete u interesu korisnika moraju objavljivati; budući da je potrebno imati na raspolaganju usklađene norme kvalitete usluga i zajedničku metodologiju mjerenja, kako bi se mogla ocijeniti usklađenost kvalitete usluga u čitavoj Zajednici;
- (32) Budući da države-članice moraju utvrditi nacionalne norme kvalitete koji će biti dosljedni normama Zajednice; budući da se u slučaju prekograničnih usluga unutar Zajednice koje zahtijevaju zajedničke napore najmanje dvaju davatelja univerzalnih usluga iz dviju različitih država-članica norme kvalitete moraju se utvrditi na razini Zajednice;
- (33) Budući da se nezavisna provjera usklađenosti s tim normama mora vršiti redovito i na usklađenoj osnovi; budući da korisnici moraju imati pravo biti informirani o rezultatima provjere, a države-članice moraju osigurati poduzimanje korektivnih aktivnosti ako ti rezultati pokažu da norme nisu dostignute;
- (34) Budući da Direktiva Vijeća 93/13/EEC od 5. travnja 1993. o nepravедnim uvjetima u potrošačkim ugovorima vrijedi za poštanske operatore;
- (35) Budući da potreba za poboljšanjem kvalitete usluga znači da se sporovi moraju rješavati brzo i djelotvorno; budući da, pored pravnih sredstava raspoloživih sukladno nacionalnom pravu i pravu Zajednice treba osigurati i postupak obrade pritužbi, koji treba biti transparentan, jednostavan i jeftin, te omogućiti sudjelovanje svim relevantnim stranama;
- (36) Budući da napredak na uzajamnom povezivanju poštanskih mreža i interesi korisnika traže poticanje tehničke normizacije; budući da je tehnička normizacija neophodna za promicanje interoperabilnosti nacionalnih mreža i za djelotvornost univerzalnih usluga Zajednice;
- (37) Budući da smjernice za europsko usklađenje predviđaju posebne aktivnosti tehničke normizacije koje će se povjeriti Europskom odboru za normizaciju;

- (38) Budući da je potrebno osnovati odbor koji će pomoći Komisiji pri provedbi ove direktive; naročito u pogledu budućih aktivnosti na razvoju mjera vezanih uz kvalitetu prekograničnih usluga Zajednice i tehničku normizaciju;
- (39) Budući da je, kako bi se osiguralo ispravno funkcioniranje univerzalnih usluga i nenarušeno tržišno natjecanje u nerezerviranom sektoru, važno razdvojiti funkciju regulatora s jedne strane i operatora s druge strane; budući da nijedan poštanski operator ne može biti i sudac i zainteresirana strana; budući da je na državama članicama da definiraju statut jednog ili više regulatornih tijela, koja mogu biti izabrana između javnih tijela i nezavisnih tijela određenih za tu svrhu;
- (40) Budući da će za učinak usklađenih uvjeta funkcioniranja unutarnjeg tržišta poštanskim uslugama biti potrebno izvršiti procjenu; budući da će stoga Komisija, tri godine nakon njenog stupanja na snagu, a u svakom slučaju najkasnije do 31. prosinca 2000., dostaviti izvješće Europskom Parlamentu i Vijeću o provedbi ove direktive, uključujući i odgovarajuće informacije o razvoju zbivanja u tom sektoru, naročito što se tiče ekonomskih, socijalnih, aspekta zapošljavanja i tehnoloških aspekta, te kvalitete usluga;
- (41) Budući da ove direktiva ne utječe na primjenu pravila iz Ugovora, a naročito pravila koja se odnose na tržišno natjecanje i na slobodu davanja usluga;
- (42) Budući da ništa ne smije priječiti države članice da zadrže na snazi ili uvedu mjere za poštanski sektor koje su liberalnije od predviđenih ovom direktivom ili, prestane li ona vrijediti, da zadrže na snazi mjere koje su uvele kako bi je provele, u svakom slučaju pod uvjetom da su te mjere spojive s Ugovorom;
- (43) Budući da je prikladno da se ove direktiva primjenjuje do 31. prosinca 2004., osim ako Europski Parlament i Vijeće temeljem prijedloga Komisije ne odluče drugačije;
- (44) Budući da ova direktiva ne vrijedi za aktivnosti koje ne potpadaju pod zakon Zajednice, kao što su one iz naslova V i Vi Ugovora o Europskoj Uniji, te ni u kojem slučaju za aktivnosti koje se tiču javne sigurnosti, obrane, državne sigurnosti (uključujući i dobrobit dotične države ako se aktivnosti odnose na pitanja sigurnosti te države), te aktivnosti te države na području kaznenog prava;
- (45) Budući da ove direktiva, u slučaju poduzeća s poslovnim nastanom izvan Zajednice ne sprječava usvajanje mjera sukladno pravu Zajednice i postojećim međunarodnim obvezama osmišljenim kako bi se državljanima država članica osigurao sličan postupak u trećim državama; budući da poduzeća Zajednice u trećim državama trebaju imati tretman i djelotvoran pristup na tržište usporediv s tretmanom odnosno pristupom koji je državljanima dotičnih država osiguran u kontekstu Zajednice,

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

1. POGLAVLJE

Ciljevi i područje primjene

Članak 1.

Ovo direktivom utvrđuju se zajednička pravila koja se tiču:

- davanja univerzalnih poštanskih usluga unutar Zajednice,

- kriterija koji određuju usluge koje mogu biti rezervirane za davatelje univerzalnih usluga i uvjete kojima se regulira pružanje nerezerviranih usluga,
- tarifna načela i transparentnost obračuna davanja univerzalne usluge,
- utvrđivanje kvalitativnih normi za davatelje univerzalnih usluga i uspostavljanje sustava kojim bi se osigurala usklađenost s tim normama,
- usklađivanje tehničkih normi,
- stvaranje nezavisnih nacionalnih regulatornih tijela.

Članak 2.

U smislu ove direktive vrijede slijedeće definicije:

1. poštanske usluge: usluge koje uključuju prikupljanje, sortiranje, transport i dostavu poštanskih pošiljaka;
2. javna poštanska mreža: sustav organizacija i sredstava svih vrsta koje davatelj(i) univerzalnih usluga koristi/e naročito za potrebe:
 - primanja poštanskih pošiljaka obuhvaćenih obvezom univerzalnih usluga s prilaznih točaka na čitavom teritoriju,
 - usmjeravanje i rukovanje tim pošiljkama od prilaznih točaka poštanske mreže do distribucijskog centra,
 - dostava na adrese naznačene na pošiljkama;
3. prilazne točke: fizički objekti, uključujući poštanske sandučiće osigurane za javnost koji se nalaze na javnim prometnicama ili u prostorijama davatelji univerzalnih usluga, gdje korisnici mogu poštanske pošiljke predati u javnu poštansku mrežu;
4. prikupljanje: preuzimanje poštanskih pošiljaka predanih na prilaznim točkama;
5. distribucija: proces od sortiranja u distributivnim centrima do dostave poštanskih pošiljaka adresatima;
6. poštanska pošiljka: pošiljka adresirana u konačnom obliku u kojem ga preuzima davatelj univerzalnih usluga. Pored pisanih pošiljaka, takve pošiljke također uključuju npr. knjige, kataloge, novine, časopise i poštanske pakete koji sadrže proizvode sa ili bez komercijalne vrijednosti;
7. pismovna pošiljka: priopćenje u pisanom obliku na bilo kojoj vrsti fizičkog medija koje se prenosi i dostavlja na adresu koju je pošiljatelj naznačio na samoj pošiljci ili na njenom omotu. Knjige, katalozi, novine i časopisi ne smatraju se pismovnim pošiljkama;
8. izravna pošta: pošiljka koja se sastoji isključivo od oglasnog, marketinškog ili reklamnog materijala koji nosi identičnu poruku, osim imena, adrese i identifikacijske oznake adresata, te drugih izmjena koje ne mijenjaju narav poruke, a koja se šalje znatnom broj primatelja, kako bi se prenijele i dostavile na adresu koju je pošiljatelj naznačio na samoj pošiljci ili na njenom omotu. Nacionalno regulativno tijelo tumači izraz «znatan broj primatelja» u svakoj državi-članici i objavljuje odgovarajuću definiciju. Računi, uplatnice, financijska izvješća i druge ne identične poruke ne smatraju se izravnom poštom. Pošiljke u kojima se izravna pošta kombinira s drugim predmetima u istom omotu ne smatra se izravnom poštom. Izravna pošta obuhvaća prekograničnu i domaću izravnu poštu.

9. preporučena pošiljka: usluga kojom se pruža paušalno jamstvo protiv rizika gubitka, krađe ili oštećenja, pri čemu se pošiljatelju, ako je to prikladno na zahtjev, izdaje dokaz o predaji poštanske pošiljke i/ili njezine dostave primatelju;
10. osigurana pošiljka: usluga pri kojoj se poštanska pošiljka osigurava do vrijednosti koju navede pošiljatelj za slučaj gubitka, krađe ili oštećenja;
11. prekogranična pošta: pošta iz ili za drugu državu-članicu odnosno iz ili za treću državu;
12. dokumentirana razmjena: dostavljanje sredstava, uključujući i pribavljanje ad hoc prostora, te prijevoz koji obavlja treća strana, pri čemu se omogućuje samodostava uzajamnom razmjenom poštanskih pošiljaka između korisnika pretplaćenih na takvu uslugu;
13. pružatelj osnovnih usluga: javni ili privatni entitet koji pruža osnovne poštanske usluge ili njihove dijelove unutar neke države-članice, o čijem je identitetu Komisija obaviještena sukladno članku 4.;
14. ovlaštenja: sva odobrenja kojima se utvrđuju prava i obveze specifične za poštanski sektor, a kojima se poduzećima omogućuje pružanje poštanskih usluga odnosno da uspostavljaju i/ili upravljaju poštanskim mrežama za pružanje takvih usluga, a koja mogu imati oblik «opće ovlaštenja» ili «pojedinačne dozvole» kako je niže definirano:
 - «opća ovlaštenja» označava ovlaštenja bez obzira je li regulirana «klasnom dozvolom» ili sukladno općem zakonu i bez obzira traži li takva regulativa postupak registracije ili prijave, a za koju dotično poduzeće ne treba pribaviti nikakvu izričitu odluku nacionalnog regulatornog tijela prije realizacije prava koja proistječu iz takvog ovlaštenja,
 - «pojedinačna dozvola» označava ovlaštenja koju izdaje nacionalno regulatorno tijelo, a kojom se poduzeću daju posebna prava odnosno kojom se tome poduzeću utvrđuju posebne obveze kojima se dopunjuje opća obveza, pri čemu to poduzeće nema pravo realizacije dotičnih prava dok ne dobije odluku nacionalnog regulatornog tijela;
15. terminalne pristojbe: naknada davateljima univerzalnih usluga za distribuciju dolazne prekogranične pošte koja obuhvaća poštanske pošiljke iz druge države-članice ili iz treće države;
16. pošiljatelj: fizička ili pravna osoba odgovorna za podrijetlo poštanske pošiljke;
17. korisnici: sve fizičke ili pravne osobe koje kao pošiljatelji ili primatelji koriste univerzalne usluge;
18. nacionalno regulatorno tijelo: tijelo ili tijela u svakoj državi-članici kojima dotična država članica povjerava, među ostalim i regulatornu funkciju iz djelokruga ove direktive;
19. osnovni zahtjevi: opći neekonomski zahtjevi koji mogu potaknuti neku državu-članicu da utvrdi uvjete za pružanje poštanskih usluga. Ti razlozi su povjerljivost prepiske, sigurnost mreže što se tiče prijevoza opasnih tereta i, ako je to opravdano, zaštita podataka, zaštita okoliša i regionalno planiranje. Zaštita podataka može obuhvaćati zaštitu osobnih podataka, povjerljivosti informacija koje se prenose ili pohranjuju, te zaštitu privatnosti.

2. POGLAVLJE

Univerzalne usluge

Članak 3.

1. Države-članice dužne su osigurati pravo korisnika na univerzalne usluge, uključujući i stalno davanje poštanskih usluga određene kvalitete na svim dijelovima svog teritorija, uz prihvatljive cijene za sve korisnike.
2. U tome cilju, države-članice dužne su poduzeti korake kako bi osigurale da gustoća kontaktnih točaka i prilaznih točaka uzima u obzir potrebe korisnika.
3. One će poduzeti korake kako bi osigurale da davatelj(i) univerzalnih usluga zajamče svakog radnog dana, a najmanje pet dana tjedno, osim u okolnostima ili zemljopisnim uvjetima koje nacionalna regulatorna tijela budu smatrala iznimnima, najmanje:
 - jedno prikupljanje,
 - jednu dostavu u stambeni ili poslovni prostor svake fizičke ili pravne osobe ili, kao iznimku, pod uvjetima po diskreciji nacionalnog regulatornog tijela, jednu dostavu u odgovarajući objekt.

Sve iznimke ili odstupanja koja sukladno ovom stavku odobre nacionalna regulatorna tijela moraju se priopćiti Komisiji i svim nacionalnim regulatornim tijelima.
4. Svaka država-članica dužna je usvojiti potrebne mjere kako bi osigurala da univerzalne usluge obuhvaćaju barem slijedeće mogućnosti:
 - prikupljanje, razvrstavanje, transport i distribuciju poštanskih pošiljaka do dva kilograma,
 - prikupljanje, razvrstavanje, transport i distribuciju poštanskih pošiljaka do deset kilograma,
 - usluge preporučene i osigurane pošte.
5. Nacionalna regulatorna tijela mogu povisiti ograničenja težine obuhvaćena univerzalnim poštanskim uslugama za poštanske pakete na bilo koju težinu koja ne prelazi 20 kilograma, te mogu utvrditi posebne uvjete za dostavu takvih paketa u kuću.

Bez obzira na ograničenja težine obuhvaćena osnovnim poštanskim uslugama za poštanske pakete, utvrđena u nekoj državi članici, države članice dužne su osigurati da se poštanski paketi primljeni iz drugih država članica, a koji teže do 20 kilograma dostave unutar njihovog teritorija.
6. Minimalne i maksimalne dimenzije dotičnih poštanskih pošiljaka bit će one koje su utvrđene u Konvenciji i Ugovoru o poštanskim paketima koje je usvojila Svjetska poštanska unija.
7. Univerzalne poštanske usluge definirane u ovom članku obuhvaćaju i nacionalne i međunarodne usluge.

Članak 4.

Svaka država članica dužna je osigurati da davanje univerzalnih usluga bude zajamčeno, te će izvijestiti Komisiju o koracima koje je poduzela kako bi ispunila ovu obvezu, te naročito o identitetu davatelja univerzalnih usluga. Svaka država-članica utvrdit će i objaviti prava i obveze davatelja univerzalnih usluga sukladno pravu Zajednice.

Članak 5.

1. Svaka država članica dužna je poduzeti korake kako bi osigurala da davatelji univerzalnih usluga zadovoljavaju slijedeće zahtjeve:
 - da se usluge pružaju uz zajamčenu usklađenost s osnovnim zahtjevima,
 - da se korisnicima nude identične usluge pod usporedivim uvjetima,
 - da usluge budu raspoložive bez ikakve diskriminacije, a naročito bez diskriminacije koja proistječe iz političkih, vjerskih ili ideoloških razloga,
 - da usluge ne budu prekinute ili obustavljene u slučaju više sile,
 - da se usluge razvijaju u skladu s tehničkim, ekonomskim i socijalnim okruženjem, te potrebama korisnika.
2. Odredbe iz stavka 1. ne sprječavaju mjere koje države članice poduzimaju sukladno zahtjevima vezanim uz javni interes utvrđenim Ugovorom, a naročito njegovim člancima 36. i 56., koji se među ostalim tiču javnog morala, javne sigurnosti, uključujući kaznene istrage, te javne politike.

Članak 6.

Države članice dužne su poduzeti korake kako bi osigurala da davatelji univerzalnih usluga korisnicima redovito pružaju dovoljno detaljne i ažurne informacije o pojedinim segmentima ponuđenih univerzalnih usluga, posebice u vezi s općim uvjetima pristupa tim uslugama, te cijenama i razini normi kvalitete. Ove informacije objavit će se na prikladan način.

Države-članice dužne su izvijestiti Komisiju u roku od 12 mjeseci nakon stupanja na snagu ove direktive o načinu na koji će se informacije koje će se objaviti sukladno prvom podstavku staviti na raspolaganje. Sve naknadne izmjene moraju se u najkraćem roku priopćiti Komisiji.

3. POGLAVLJE

Usklađenje usluga koje se mogu rezervirati

Članak 7.

1. U opsegu potrebnom kako bi se osiguralo održavanje univerzalnih usluga, usluge koje se mogu rezervirati u svakoj državi članici za davatelja/-e univerzalnih usluga su prikupljanje, razvrstavanje, transport i dostavu domaćih pismovnih pošiljaka, bez obzira radi li se o žurnim pošiljkama ili nečija je cijena manja od peterostruke javne tarife za pismovnu pošiljku u prvom težinskom razredu najbrže standardne kategorije ako takve kategorije postoje, pod uvjetom da im je težina manja od 350 grama. U slučaju besplatnih poštanskih usluga za slijepo i slabovidne osobe mogu se dopustiti iznimke iz težinskih i cjenovnih ograničenja.

2. U opsegu potrebnom kako bi se osiguralo održavanje univerzalnih usluga, prekogranična pošta i izravna pošta mogu se zadržati unutar težinskih i cjenovnih ograničenja utvrđenih u stavku 1.
3. Kao daljnji korak prema dovršenju unutarnjeg tržišta poštanskih usluga, Europski Parlament i Vijeće odlučit će najkasnije do 1. siječnja 2000. godine, ne dovodeći u pitanje nadležnost Komisije, o daljnjoj postupnoj i kontroliranoj liberalizaciji poštanskog tržišta, naročito u cilju liberalizacije prekogranične i izravne pošte, kao i o daljnjoj reviziji težinskih i cjenovnih ograničenja, s djelovanjem od 1. siječnja 2003., uzimajući u obzir dotadašnji razvoj zbivanja, naročito na ekonomskom, socijalnom i tehnološkom području, te uzimajući u obzir financijsku ravnotežu pružatelja osnovnih usluga u cilju daljnjeg postizanja ciljeva iz ove direktive.

Takve odluke moraju se zasnivati na prijedlogu Komisije koji će ona podnijeti do kraja 1998. godine nakon revizije sektora. Na zahtjev Komisije, države članice dužne su dostaviti sve informacije potrebne za dovršenje revizije.
4. Razmjena dokumenata ne može biti rezervirana.

Članak 8.

Odredbe članka 7. ne dovode u pitanje pravo država članica da organiziraju razmještaj poštanskih sandučića na javnim prometnicama, izdavanje poštanskih maraka i usluge preporučene dostave koje se koriste tijekom upravnih ili sudskih postupaka sukladno njihovom nacionalnom zakonodavstvu.

5. POGLAVLJE

Uvjeti pružanja nerezerviranih usluga i pristupa u mrežu

Članak 9.

1. Za nerezervirane usluge koje ne spadaju u opseg univerzalnih usluga definiran u članku 3., države članice mogu uvesti opća ovlaštenja u mjeri u kojoj je to potrebno kako bi se zajamčila usklađenost s osnovnim zahtjevima.
2. Za nerezervirane usluge koje spadaju u opseg univerzalnih usluga definiran u članku 3., države članice mogu uvesti postupke izdavanja ovlaštenja, uključujući i pojedinačne dozvole, u mjeri u kojoj je to potrebno kako bi se zajamčila usklađenost s osnovnim zahtjevima i kako bi se zaštitile univerzalne usluge.

Izdavanje ovlaštenja može:

- ako je to prikladno, biti uvjetovano obvezom univerzalnih usluga,
 - prema potrebi podrazumijevati zahtjeve u pogledu kvalitete, dostupnosti i izvršavanja određenih usluga,
 - uključivati obvezu nekršenja isključivih ili posebnih prava dodijeljenih davatelju/-ima univerzalnih usluga za rezervirane poštanske usluge sukladno članku 7. (1) i (2).
3. Postupci opisani u stavcima 1. i 2. moraju bit transparentni, nediskriminativni, razmjerni i zasnovani na objektivnim kriterijima. Države članice moraju osigurati da

se podnositelju zahtjeva priopće razlozi za odbijanje izdavanja ovlaštenja u cijelosti ili djelomično i moraju predvidjeti žalbeni postupak.

4. Kako bi se osigurala zaštita univerzalnih usluga, utvrdi li neka država članica da obveza univerzalnih usluga kako je predviđeno ovom direktivom predstavlja nepravedno financijsko opterećenje za davatelja univerzalnih usluga, ona može osnovati kompenzacijski fond kojime će za ovu svrhu upravljati tijelo neovisno o korisniku ili korisnicima. U tome slučaju, ona može izdavanje ovlaštenja uvjetovati obvezom uplate financijskog doprinosa u taj fond. Dotična država članica mora osigurati da se pri osnivanju kompenzacijskog fonda i pri utvrđivanju iznosa financijskog doprinosa poštuju načela transparentnosti, nediskriminativnosti i proporcionalnosti. Na taj se način mogu financirati samo usluge iz članka 3.
5. Države članice mogu predvidjeti identifikacijski sustav za izravnu poštu, kojime bi se omogućio nadzor takvih usluga ako su one liberalizirane.

Članak 10.

1. Postupajući na prijedlog Komisije i na temelju članka 57. (2), 66. i 100a. Ugovora, Europski Parlament i Vijeće usvajaju mjere potrebne za usklađenje postupaka iz članka 9. kojima se rukovodi komercijalno pružanje javnosti nerezerviranih poštanskih usluga.
2. Mjere usklađenja iz stavka 1. odnose se naročito na kriterije koje je potrebno poštivati i načine postupanja poštanskih operatora, način objavljivanja tih kriterija i postupaka, te žalbeni postupak.

Članak 11.

Postupajući na prijedlog Komisije i na temelju članka 57. (2), 66. i 100a. Ugovora, Europski Parlament i Vijeće usvajaju mjere usklađenja koje su potrebne kako bi se osiguralo da korisnici i davatelji univerzalnih usluga imaju pristup javnoj poštanskoj mreži pod transparentnim i nediskriminativnim uvjetima.

5. POGLAVLJE

Tarifna načela i transparentnost računovodstva

Članak 12.

Države članice dužne su poduzeti korake kako bi osigurale da tarife za svaku od usluga koje čine dio univerzalnih usluga budu usklađene sa slijedećim odredbama:

- cijene moraju biti pristupačne i takve da svi korisnici imaju pristup uslugama koje se daju,
- cijene moraju biti prilagođene troškovima; države članice mogu odlučiti da se na čitavom njihovom teritoriju primjenjuje jedinstvena tarifa,
- primjena jedinstvene tarife ne isključuje pravo davatelj univerzalnih usluga na zaključivanje pojedinačnih ugovora o cijenama s korisnicima;
- tarife moraju biti transparentne i nediskriminativne.

Članak 13.

1. Kako bi se osiguralo prekogranično davanje univerzalnih usluga, države članice poticat će svoje davatelje univerzalnih usluga da u svojim ugovorima o terminalnim pristojbama za prekograničnu poštu unutar Zajednice urede da se poštuju slijedeća načela:
 - minimalne pristojbe moraju se utvrditi u odnosu na troškove obrade i dostave dolazne prekogranične pošte,
 - iznosi naknade moraju biti vezani uz postignutu kvalitetu usluga,
 - terminalne pristojbe moraju biti transparentne i nediskriminativne.
2. Provedba tih načela može uključivati prijelazne aranžmane osmišljene kako bi se izbjegle nepotrebne smetnje na poštanskim tržištima ili nepovoljne implikacije za ekonomske operatore, pod uvjetom da postoji sporazum između operatora u dolasku i odlasku; takve aranžmane, međutim, treba ograničiti na minimum potreban za postizanje tih ciljeva.

Članak 14.

1. Države članice dužne su poduzeti mjere potrebne kako bi u roku od dvije godine od datuma stupanja na snagu ove direktive osigurale da se računovodstvo davatelja univerzalnih usluga vodi sukladno odredbama ovog članka.
2. Davatelji univerzalnih usluga vodit će unutar svog internog računovodstvenog sustava zasebne račune za svaku od usluga u rezerviranom odnosno nerezerviranom sektoru. U računovodstvu za nerezervirane usluge pravit će se jasna razlika između usluga koje spadaju u univerzalne usluge i onih koje ne spadaju. Takvi interni računovodstveni sustavi vodit će se na temelju dosljedno primjenjivanih i objektivno opravdanih načela obračuna troškova.
3. U računovodstvenim sustavima iz stavka 2. troškovi će se, ne dovodeći u pitanje stavak 4., raspoređivati na svaku od rezerviranih odnosno nerezerviranih usluga na slijedeći način:
 - (a) troškovi koji se mogu izravno pripisati određenim uslugama bit će pripisani tim uslugama;
 - (b) opći troškovi, to jest troškovi koje nije moguće izravno pripisati određenoj usluzi raspoređit će se na slijedeći način:
 - (i) kad god je to moguće opći troškovi raspoređivat će se na temelju izravne analize podrijetla samih troškova;
 - (ii) kada izravna analiza nije moguća, kategorije općih troškova raspoređivat će se na temelju neizravne povezanosti s drugim kategorijama troškova ili skupine kategorija troškova za koje je moguće izravno pripisivanje ili raspodjela; neizravna povezanost mora biti zasnovana na usporedivim strukturama troškova;
 - (iii) ako nije moguće otkriti ni izravne ni neizravne mjere raspodjele troškova, kategorija troškova utvrdit će se na temelju opće podjele koja se izračunava korištenjem omjera svih troškova izravno ili neizravno pripisanih ili raspoređenih, s jedne strane za rezervirane usluge, a s druge strane za ostale usluge.

4. Ostali sustavi praćenja troškova mogu se primjenjivati samo ako su kompatibilni sa stavkom 2. i ako ih je odobrilo nacionalno regulativno tijelo. Prije njihove primjene potrebno je izvijestiti Komisiju.
5. Nacionalna regulatorna tijela osigurat će da usklađenost s jednim od sustava praćenja troškova opisanih u stavcima 3. ili 4. potvrdi mjerodavno tijelo neovisno o davatelju univerzalnih usluga. Države članice osigurat će da se periodički objavljuje izjava o usklađenosti.
6. Nacionalno regulatorno tijelo dužno je imati na raspolaganju adekvatno detaljne informacije o sustavima praćenja troškova koje primjenjuje davatelji univerzalnih usluga, te takve informacije na zahtjev dostaviti Komisiji.
7. Detaljne informacije o računovodstvenim sustavima na zahtjev će se s povjerenjem staviti na raspolaganje nacionalnom regulatornim tijelu i Komisiji.
8. Ako neka država članica nije rezervirala nijednu od usluga koje se mogu rezervirati sukladno članku 7. i nije osnovala kompenzacijski fond za davanje univerzalnih usluga, kako je dopušteno člankom 9. (4), te ako je nacionalno regulatorno tijelo uvjeren da nijedan od označenih davatelja univerzalnih usluga ne prima državnu subvenciju, u prikrivenom obliku ili drugačije, nacionalno regulatorno tijelo može odlučiti da ne primijeni zahtjeve iz stavaka 2., 3., 4., 5., 6. i 7. ovog članka. Nacionalno regulatorno tijelo izvijestit će Komisiju o svim takvim odlukama.

Članak 15.

Financijski računi svih davatelja univerzalnih usluga sastavljaju se i podnose na reviziju nezavisnom revizoru, te objavljuju sukladno odgovarajućim propisima Zajednice i nacionalnim propisima za trgovačka društva .

6. POGLAVLJE

Kvaliteta usluga

Članak 16.

Države članice dužne su osigurati da se norme kvalitete univerzalnih usluga utvrde i objave, kako bi se zajamčila kvaliteta poštanske usluge. Kvalitativne norme moraju se naročito usredotočiti na vrijeme dostave, te na redovitost i pouzdanost usluga.

Ove norme utvrđuju:

- za nacionalne usluge, države članice, za prekogranične usluge unutar Zajednice, Europski Parlament i Vijeće (v. aneks).

Daljnja prilagodba tih normi tehničkom napretku ili razvoju zbivanja na tržištu vršit će se sukladno postupcima utvrđenim u članku 21.

- Nezavisno praćenje učinkovitosti obavljaju barem jednom godišnje vanjska tijela koja nemaju nikakve veze s davateljima univerzalnih usluga, i to pod normiziranim uvjetima koji će se utvrditi sukladno postupku utvrđenom u članku 21. a o njima će se objavljivati izviješće najmanje jednom godišnje.

Članak 17.

Države članice dužne su utvrditi kvalitativne norme za nacionalnu poštu i osigurati da oni budu kompatibilni s onima koji su utvrđeni za prekogranične usluge unutar Zajednice.

Države-članice dužne su o svojim kvalitativnim normama za nacionalne usluge izvijestiti Komisiju, koja će ih objaviti na isti način kao i norme za prekogranične usluge unutar Zajednice iz članka 18.

Nacionalna regulatorna tijela obvezna su osigurati da se provodi nezavisno praćenje učinkovitosti sukladno četvrtom podstavku članka 16., da rezultati budu opravdani, te da se prema potrebi poduzmu korektivne aktivnosti.

Članak 18.

1. Sukladno članku 16., kvalitativne norme za prekogranične usluge unutar Zajednice utvrđeni su u aneksu.
2. Ako to traže iznimne situacije vezane uz infrastrukturu ili zemljopisni položaj, nacionalna regulatorna tijela mogu utvrditi izuzeća iz kvalitativnih normi predviđenih aneksom. Utvrde li nacionalna regulatorna tijela izuzeća na takav način, ona su dužna odmah o tome izvijestiti Komisiju. Komisija dostavlja godišnje izvješće o obavijestima primljenim tijekom prethodnih 12 mjeseci za informaciju odboru osnovanom sukladno članku 21.
3. Komisija će u Službenom listu Europskih Zajednica objaviti sve prilagodbe kvalitativnih normi za prekogranične usluge unutar Zajednice, te poduzeti korake kako bi osigurala redovito nezavisno praćenje i objavljivanje razine učinkovitosti kojima se potvrđuje usklađenost s tim normama i postignuti napredak. Nacionalna regulatorna tijela dužna su osigurati poduzimanje korektivnih aktivnosti prema potrebi.

Članak 19.

Države članice dužne su osigurati transparentne, jednostavne i jeftine postupke za obradu pritužbi korisnika, naročito ako se radi o gubitku, krađi, oštećenju ili neusklađenosti s kvalitativnim normama usluga.

Države članice obvezne su usvojiti mjere kako bi se osiguralo da se u tim postupcima sporovi rješavaju pravedno i brzo, uz osiguran sustav naknade i/ili obeštećenja ako je to opravdano.

Ne dovodeći u pitanje druge mogućnosti žalbe sukladno nacionalnom zakonodavstvu i zakonodavstvu Zajednice, države članice dužne su osigurati da korisnici, postupajući pojedinačno ili, ukoliko to zakon dopušta, u okviru organizacija koje zastupaju interese korisnika i/ili potrošača, mogu pred nadležnim nacionalnim tijelima pokrenuti postupke u slučajevima kada pritužbe davateljima univerzalnih usluga nisu riješene na zadovoljavajući način.

Sukladno članku 16., države članice obvezne su osigurati da davatelji univerzalnih usluga, zajedno s godišnjim izvješćem o praćenju njihove učinkovitosti, objave i informaciju o broj pritužbi i načinu na koji su one riješene.

7. POGLAVLJE

Usklađenje tehničkih normi

Članak 20.

Usklađenje tehničkih normi nastavit će se, uzimajući naročito u obzir interese korisnika.

Europskom odboru za normizaciju povjerit će se utvrđivanje tehničkih normi koji će se primjenjivati na poštanski sektor, na temelju podnesaka koji su mu upućeni sukladno načelima Direktive Vijeća 83/189/EEC od 28. ožujka 1983. kojom se utvrđuju postupci dostavljanja informacija na području tehničkih normi i propisa. Pri tome će se uzeti u obzir mjere usklađenja usvojene na međunarodnoj razini, a naročito one o kojima je odlučila Svjetska poštanska unija.

Važeće norme objavljuju se jednom godišnje u Službenom listu Europskih Zajednica.

Države članice dužne su osigurati da se pružatelji osnovnih usluga prema potrebi u interesu korisnika pozivaju na objavljene norme, a naročito kada dostavljaju informacije spomenute u članku 6.

Odbor iz članka 21. mora se neprekidno izvješćivati o raspravama u Europskom odboru za normizaciju i napretku koji je to tijelo postiglo na ovome području.

8. POGLAVLJE

Odbor

Članak 21.

Komisiji pomaže odbor sastavljen od predstavnika država članica kojim predsjedava predstavnik Komisije. Odbor utvrđuje svoj poslovnik.

Predstavnik Komisije podnosi odboru nacrt mjera koje će se poduzeti. Odbor donosi mišljenje o predloženim mjerama u roku koji prema hitnosti stvari može utvrditi predsjednik. U slučaju odluka koje Vijeće mora usvojiti na prijedlog Komisije, mišljenje se donosi većinom utvrđenom u članku 148. (2) Ugovora. Glasovi predstavnika država članica u odboru odvađen će se na način utvrđen ovim člankom. Predsjednik nema pravo glasa.

Komisija usvaja predviđene mjere ako su one u skladu s mišljenjem odbora.

Ako predviđene mjere nisu u skladu s mišljenjem odbora ili ako mišljenje nije doneseno, Komisija je dužna bez odlaganja podnijeti Vijeću prijedlog mjera koje je potrebno poduzeti.

Vijeće postupa kvalificiranom većinom.

Ako nakon isteka razdoblja od tri mjeseca od datuma podnošenja Vijeću Vijeće nije postupilo, predložene mjere usvaja Komisija.

9. POGLAVLJE

Nacionalno regulatorno tijelo

Članak 22.

Svaka država članica dužna je odrediti jedno ili više nacionalnih regulatornih tijela za poštanskih sektor koja su pravno odvojena i operativno nezavisna od poštanskih operatora. Države članice obvezne su izvijestiti Komisiju koja su nacionalna regulatorna tijela odredile za provođenje zadaća koje proistječu iz ove direktive.

Posebna zadaća nacionalnih regulatornih tijela je osiguravanje poštivanja obveza koje proistječu iz ove direktive. Ona također mogu biti zadužena za osiguravanje poštivanja s pravilima natjecanja u poštanskom sektoru.

10. POGLAVLJE

Završne odredbe

Članak 23.

Ne dovodeći u pitanje članak 7. (3), Komisija je dužna tri godine nakon stupanja na snagu ove direktive, a u svakom slučaju najkasnije 31. prosinca 2000., podnijeti izvješće Europskom Parlamentu i Vijeću o provedbi ove direktive, uključujući i odgovarajuće informacije o razvoju zbivanja u tom sektoru, a naročito što se tiče ekonomskih, socijalnih, aspekata zapošljavanja i tehnoloških aspekata, te što se tiče kvalitete usluga.

Ako je to prikladno, izvješće će biti popraćeno prijedlozima Europskog Parlamenta i Vijeća.

Članak 24.

Države članice dužne su najkasnije 12 mjeseci nakon stupanja na snagu ove direktive donijeti zakone, propise i administrativne odredbe potrebne radi usklađenja s istom. One su dužne odmah o tome izvijestiti Komisiju.

Kada države članice budu usvajale te mjere, one moraju sadržavati uputu na ovu direktivu ili biti popraćene takvom uputom prigodom njihovog službenog objavljivanja.

Članak 25.

Ova direktiva stupa na snagu dvadesetog dana nakon njenog objavljivanja u Službenom listu Europskih Zajednica.

Članak 26.

1. Ova direktiva ne sprječava nijednu od država članica da zadrži ili uvede liberalnije mjere od predviđenih ovom direktivom. Te mjere moraju biti spojive s Ugovorom.
2. Istekne li ova direktiva, mjere koje su države članice poduzele radi njene provedbe mogu se zadržati u opsegu u kojem su spojive s Ugovorom.

Članak 27.

Odredbe ove direktive, uz iznimku članka 26., primjenjivat će se do 31. prosinca 2004., osim ako se sukladno članku 7. (3) ne odluči drugačije.

Članak 28.

Ova je direktiva upućena državama-članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu, 15. prosinca 1997.

Za Europski Parlament

Predsjednik

J. M. GIL-ROBLES

Za Vijeće

Predsjednik

J.-C. JUNICKER

ANEKS

Kvalitativne norme za prekograničnu poštu unutar Zajednice

Kvalitativne norme za prekograničnu poštu unutar Zajednice utvrdit će se u svakoj državi s obzirom na vremenske rokove dostave koji se računaju od kraja do kraja(*) za poštanske pošiljke najbrže kategorije normi, koristeći formulu $D + n$, pri čemu D predstavlja datum predaje (**), i to u broju radnih dana koji isteku između tog datuma i dostave primatelju.

(tabela)

Norme moraju biti postignuti ne samo u cjelokupnom prometu unutar Zajednice, nego i u svim bilateralnim tokovima između dviju državačlanica.

(*) Dostava od kraja do kraja mjeri se od točke pristupa u mrežu do točke dostave primatelju.

(**) Datum predaje koji se uzima u obzir isti je dan kao i onaj kojega je pošiljka predana, pod uvjetom da do predaje dođe prije posljednjeg vremena prikupljanja o kojem izvijesti dotična točka pristupa u mrežu. Ako do predaje dođe nakon tog vremena, datumom predaje smatra se slijedeći dan prikupljanja pošte.