



**RICHTLIJN 97/67/EG VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN
DE RAAD**

van 15 december 1997

**betreffende gemeenschappelijke regels voor de ontwikkeling van de
interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap en de verbetering van de kwaliteit van de dienst**

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gelet op het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, inzonderheid op artikel 57, lid 2, en op de artikelen 66 en 100 A,

Gezien het voorstel van de Commissie ⁽¹⁾,

Gelet het advies van het Economisch en Sociaal Comité ⁽²⁾,

Gezien het advies van het Comité van de Regio's ⁽³⁾,

Gelet op de resolutie van het Europees Parlement van 22 januari 1993 inzake het Groenboek over de ontwikkeling van de interne markt voor postdiensten ⁽⁴⁾,

Gelet op de resolutie van de Raad van 7 februari 1994 over de ontwikkeling van de postdiensten in de Gemeenschap ⁽⁵⁾,

Volgens de procedure van artikel 189 B van het Verdrag ⁽⁶⁾ en gezien de op 7 november 1997 door het Bemiddelingscomité goedgekeurde gemeenschappelijke ontwerp tekst,

- (1) Overwegende dat overeenkomstig artikel 7 A van het Verdrag maatregelen dienen te worden vastgesteld die ertoe strekken de interne markt tot stand te brengen; dat deze markt een ruimte zonder binnengrenzen omvat, waarin het vrije verkeer van goederen, personen, diensten en kapitaal is gewaarborgd;
- (2) Overwegende dat de totstandbrenging van de interne markt in de postsector voor de economische en sociale samenhang van de Gemeenschap van belang is aangezien de postdiensten een essentieel instrument voor communicatie en handelsverkeer vormen;
- (3) Overwegende dat de Commissie op 11 juni 1992 een Groenboek over de ontwikkeling van de interne markt voor postdiensten en op 2 juni 1993 een Mededeling over richtsnoeren voor de ontwikkeling van de postdiensten in de Gemeenschap heeft ingediend;
- (4) Overwegende dat de Commissie met betrekking tot de aspecten van de postdiensten die van communautair belang zijn, een breed opgezette openbare raadpleging heeft gehouden en dat de betrokken partijen in de postsector hun opmerkingen aan de Commissie hebben meegedeeld;
- (5) Overwegende dat de huidige omvang van de universele postdienst en de voorwaarden voor de verrichting van deze dienst van lidstaat tot lidstaat sterk verschillen; dat met name de prestaties in termen van kwaliteit van de dienst in de onderscheiden lidstaten sterk uiteenlopen;
- (6) Overwegende dat grensoverschrijdende postverbindingen niet altijd aan de verwachtingen van de gebruikers en van de Euro-

⁽¹⁾ PB C 322 van 2. 12. 1995, blz. 22, en PB C 300 van 10. 10. 1996, blz. 22.

⁽²⁾ PB C 174 van 17. 6. 1996, blz. 41.

⁽³⁾ PB C 337 van 11. 11. 1996, blz. 28.

⁽⁴⁾ PB C 42 van 15. 2. 1993, blz. 240.

⁽⁵⁾ PB C 48 van 16. 2. 1994, blz. 3.

⁽⁶⁾ Advies van het Europees Parlement van 9 mei 1996 (PB C 152 van 27. 5. 1996, blz. 20), gemeenschappelijke standpunt van de Raad van 29 april 1997 (PB C 188 van 19. 6. 1997, blz. 9), besluit van het Europees Parlement van 16 september 1997 (PB C 304 van 6. 10. 1997, blz. 34), besluit van het Europees Parlement van 19 november 1997 en besluit van de Raad van 1 december 1997.

▼B

- pese burgers beantwoorden en dat de prestaties in termen van kwaliteit van de dienstverlening bij de grensoverschrijdende postdiensten binnen de Gemeenschap op het ogenblik onbevredigend zijn;
- (7) Overwegende dat de in de postsector vastgestelde discrepanties voor sectoren van bedrijvigheid die in sterke mate van de postdiensten afhankelijk zijn, aanzienlijke gevolgen hebben en een daadwerkelijke belemmering vormen voor de ontwikkeling van de interne samenhang van de Gemeenschap, aangezien regio's zonder postdiensten van toereikende kwaliteit zich, wat hun briefpost en de distributie van goederen betreft, in een nadelige positie bevinden;
 - (8) Overwegende dat maatregelen nodig zijn om een geleidelijke en gecontroleerde liberalisatie van de markt en een passend evenwicht bij de toepassing ervan te bewerkstelligen om in de gehele Gemeenschap, met inachtneming van de rechten en plichten van de leveranciers van de universele dienst, het vrij verrichten van diensten in de postsector te waarborgen;
 - (9) Overwegende dat derhalve een actie op communautair niveau nodig is die op een betere harmonisatie van de in de postsector geldende voorwaarden is gericht en dat bijgevolg gemeenschappelijke regels moeten worden opgesteld;
 - (10) Overwegende dat overeenkomstig het subsidiariteitsbeginsel een kader van algemene beginselen op communautair niveau moet worden vastgesteld, maar dat het geven van nadere voorschriften een zaak van de lidstaten dient te zijn, zodat zij die regeling kunnen kiezen die het best op hun situatie is afgestemd;
 - (11) Overwegende dat het essentieel is dat op het niveau van de Gemeenschap een universele postdienst wordt gewaarborgd die een minimumpakket diensten van een duidelijk omschreven kwaliteit omvat, welk pakket in alle lidstaten tegen een betaalbare prijs aan alle gebruikers, ongeacht waar zij zich in de Gemeenschap bevinden, moet worden geboden;
 - (12) Overwegende dat de doelstelling van de universele dienst erin bestaat alle gebruikers een gemakkelijke toegang tot het postnet te verschaffen, door met name in voldoende toegangspunten te voorzien en voor bevredigende omstandigheden terzake van de frequentie van het ophalen en het bestellen te zorgen; dat het leveren van de universele dienst moet beantwoorden aan de fundamentele behoefte een permanent functioneren te waarborgen, doch zich tegelijkertijd aan de behoeften van de gebruikers moet kunnen aanpassen en dezen een billijke, niet-discriminerende behandeling moet waarborgen;
 - (13) Overwegende dat de universele dienst zowel nationale als grensoverschrijdende diensten moet bestrijken;
 - (14) Overwegende dat de gebruikers van de universele dienst passend over het gamma geboden diensten, over de voorwaarden voor de verlening en het gebruik, alsmede over de kwaliteit van de geleverde diensten en de desbetreffende tarieven moeten worden voorgelicht;
 - (15) Overwegende dat de bepalingen van deze richtlijn betreffende het leveren van de universele dienst geen afbreuk doen aan het recht van de leveranciers van de universele dienst om individueel met klanten over overeenkomsten te onderhandelen;
 - (16) Overwegende dat de instandhouding van een pakket van diensten die kunnen worden voorbehouden met inachtneming van de regels van het Verdrag en onverminderd de toepassing van de mededingingsregels, gerechtvaardigd is omdat een financieel evenwichtig functioneren van de universele dienst moet worden gewaarborgd; dat het liberalisatieproces niet ten koste mag gaan van de door de lidstaten ingevoerde gratis verlening van sommige diensten voor blinden en slechtzienden;

▼B

- (17) Overwegende dat postzendingen van 350 g en zwaarder minder dan 2 % van het volume van de brievenpost en 3 % van de inkomsten van de openbare exploitanten vertegenwoordigen; dat op grond van het prijs criterium (vijfmaal het basistarief) een beter onderscheid zal kunnen worden gemaakt tussen de voorbehouden dienst en de reeds geliberaliseerde exprespostdienst;
- (18) Overwegende dat, gezien het feit dat het wezenlijke verschil tussen exprespost en universele postdiensten ligt in de waarde (in welke vorm dan ook) die de leveranciers van exprespostdiensten hebben toegevoegd en die de klanten hebben waargenomen, de waargenomen extra waarde het best kan worden bepaald door uit te gaan van de extra prijs die klanten bereid zijn te betalen, evenwel met inachtneming van de maximumprijs van de voorbehouden diensten die moet worden aangehouden;
- (19) Overwegende dat het redelijk is om in het kader van een overgangsregeling toe te staan dat direct mail en grensoverschrijdende post binnen de voorbehouden sector kunnen vallen, met inachtneming van de voorgeschreven maxima ten aanzien van prijzen en gewichten; dat het Europees Parlement en de Raad uiterlijk op 1 januari 2000, op voorstel van de Commissie en na een evaluatie van de postsector, als volgende stap naar de voltooiing van de interne markt van postdiensten, een besluit dienen te nemen over de verdere geleidelijke en gecontroleerde liberalisering van de postmarkt, met name met het oog op de liberalisering van de grensoverschrijdende postdienst en van direct mail, alsook over een verdere herziening van de maxima ten aanzien van prijzen en gewichten;
- (20) Overwegende dat de lidstaten er, om redenen van openbare orde en openbare veiligheid, een legitiem belang bij kunnen hebben het recht om brievenbussen voor het aanbieden van postzendingen op de openbare weg te plaatsen aan een of meer door hen aan te wijzen instanties toe te kennen; dat het om dezelfde redenen de bevoegdheid van de lidstaten is een of meer instanties aan te wijzen die het recht hebben postzegels van het land van oorsprong uit te geven, evenals de instantie of instanties die belast is of zijn met de levering van die dienst voor aangetekende zendingen waarvan in overeenstemming met haar of hun nationale wetgeving gebruik wordt gemaakt in het kader van gerechtelijke of administratieve procedures; dat zij ook op het lidmaatschap van de Europese Unie mogen wijzen door gebruik te maken van het symbool met de twaalf sterren;
- (21) Overwegende dat de nieuwe diensten (die sterk verschillen van de conventionele diensten) en de uitwisseling van documenten geen deel uitmaken van de universele dienst, zodat er geen redenen zijn om deze diensten aan de leveranciers van de universele dienst voor te behouden; dat het voorgaande eveneens geldt voor zelfbezorging (het verzorgen van postdiensten door een natuurlijke of een rechtspersoon van wie de poststukken uitgaan of het verzorgen van de ophaling en de verzending van deze stukken door een derde die uitsluitend namens deze persoon handelt) welke niet onder de categorie diensten valt;
- (22) Overwegende dat de lidstaten op hun grondgebied de mogelijkheid moeten hebben om het verrichten van niet aan de leveranciers van de universele dienst voorbehouden postdiensten, door middel van passende vergunningsprocedures te regelen; dat deze procedures transparant, niet-discriminerend en evenredig moeten zijn en op objectieve criteria dienen te berusten;
- (23) Overwegende dat de lidstaten de mogelijkheid moeten hebben om het verlenen van vergunningen te onderwerpen aan verplichtingen betreffende universeledienstverlening of aan bijdragen aan een compensatiefonds dat bestemd is om de leverancier van de universele dienst compensatie te bieden voor onevenredige financiële lasten die voor hem uit de verlening van deze dienst voortvloeien; dat de lidstaten de mogelijkheid moeten hebben om in de vergunningen een verplichting op te nemen dat de acti-

▼B

- viteiten waarvoor vergunning wordt verleend geen inbreuk mogen inhouden op de uitsluitende bijzondere rechten die met betrekking tot de voorbehouden postdiensten aan de leveranciers van de universele dienst zijn toegekend; dat een systeem voor het kenmerken van direct mail kan worden ingevoerd om controle mogelijk te maken wanneer direct mail geliberaliseerd wordt;
- (24) Overwegende dat er maatregelen zullen moeten worden genomen ter harmonisatie van de door de lidstaten vastgestelde vergunningsprocedures voor het op commerciële basis aanbieden aan het publiek van niet-voorbehouden postdiensten;
- (25) Overwegende dat, mocht dit nodig blijken, maatregelen moeten worden getroffen om de voorwaarden voor toegang tot het openbare postnet in de lidstaten transparant en niet-discriminerend te maken;
- (26) Overwegende dat de tarieven van de universele dienst objectief, transparant, niet-discriminerend en kostengericht moeten zijn, teneinde een deugdelijk beheer van de universele diensten te waarborgen en concurrentievervalsing te voorkomen;
- (27) Overwegende dat de betaling voor het verlenen van intracommunautaire grensoverschrijdende postdiensten, ongeacht het minimumpakket dat voortvloeit uit de besluiten van de Wereldpostunie, moet zijn afgestemd op het dekken van de bestellingskosten van de verlener van de universele dienst in het land van bestemming; dat deze betaling tevens een prikkel dient te zijn om de kwaliteit van de grensoverschrijdende dienst te verbeteren of te handhaven door doelstellingen voor de kwaliteit van de dienstverlening te hanteren; dat dit een rechtvaardiging zou zijn voor de instelling van passende systemen voor een passende dekking van de kosten, die specifiek verband houdt met de kwaliteit van de geleverde dienst;
- (28) Overwegende dat een boekhoudkundige scheiding tussen voorbehouden en niet-voorbehouden diensten nodig is teneinde de daadwerkelijke kosten van de verschillende diensten doorzichtig te maken en te garanderen dat kruissubsidies tussen de voorbehouden en de niet-voorbehouden sector de concurrentievoorwaarden in laatstgenoemde sector niet nadelig beïnvloeden;
- (29) Overwegende dat de leveranciers van de universele dienst, teneinde de toepassing van de in de drie vorige overwegingen genoemde beginselen te waarborgen, binnen een redelijke termijn bedrijfsadministratiesystemen dienen in te voeren die onafhankelijk van elkaar kunnen worden gecontroleerd en waarmee kosten op basis van transparante procedures zo nauwkeurig mogelijk kunnen worden toegerekend aan de diensten; dat aan zulke vereisten bijvoorbeeld kan worden voldaan door de tenuitvoerlegging van het beginsel van de volledige distributie van de kosten en dat het mogelijk is dat dergelijke kostentoerekeningsstelsels niet nodig zijn wanneer er echte voorwaarden voor een open mededinging bestaan;
- (30) Overwegende dat rekening dient te worden gehouden met de belangen van de gebruikers, die recht hebben op diensten van goede kwaliteit; dat derhalve alles moet worden gedaan om de kwaliteit van de op Gemeenschapsschaal geleverde diensten te verbeteren en op een hoog niveau te brengen; dat de lidstaten, met het oog op deze kwaliteitsverbetering, voor de tot de universele dienst behorende diensten, normen dienen vast te stellen, welke door de leveranciers van de universele dienst moeten worden bereikt of overtroffen;
- (31) Overwegende dat de door de gebruikers verwachte kwaliteit van de dienst een essentieel aspect van de verleende dienst vormt; dat in het belang van de gebruikers de normen voor de beoordeling van deze dienstkwaliteit en de daadwerkelijk bereikte kwaliteitsniveaus moeten worden gepubliceerd; dat geharmoniseerde normen voor de dienstkwaliteit en gemeenschappelijke

▼B

- meetmethodes beschikbaar moeten zijn om de convergentie van de dienstkwaliteit in de gehele Gemeenschap te kunnen beoordelen;
- (32) Overwegende dat de lidstaten nationale kwaliteitsnormen moeten vaststellen die verenigbaar zijn met de communautaire kwaliteitsnormen; dat voor grensoverschrijdende diensten binnen de Gemeenschap, waarvoor ten minste twee leveranciers van de universele dienst in twee verschillende lidstaten moeten samenwerken, kwaliteitsnormen op communautair niveau moeten worden vastgesteld;
- (33) Overwegende dat regelmatig op geharmoniseerde grondslag een onafhankelijke controle op de naleving van deze normen dient te worden verricht; dat de gebruikers het recht moeten hebben van de uitslag van deze controles in kennis te worden gesteld en dat de lidstaten dienen te waarborgen dat corrigerend wordt opgetreden wanneer uit deze uitslag blijkt dat niet aan de normen wordt voldaan;
- (34) Overwegende dat Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten ⁽¹⁾ op de exploitanten van postdiensten van toepassing is;
- (35) Overwegende dat de verbetering van de kwaliteit van de dienst het nodig maakt dat beslechting van eventuele geschillen snel en doeltreffend geschiedt; dat, als aanvulling op de beroepsmogelijkheden die het nationale en het communautaire recht bieden, in een klachtenprocedure dient te worden voorzien die transparant, eenvoudig en niet te duur moet zijn en voor alle betrokken partijen open moet staan;
- (36) Overwegende dat vooruitgang bij interconnectie van de postnetten en het belang van de gebruikers aanmoediging van de technische normalisatie vereisen; dat technische normalisatie onontbeerlijk is om de interoperabiliteit tussen de nationale netwerken en een efficiënte universele dienst in de Gemeenschap te bevorderen;
- (37) Overwegende dat richtsnoeren inzake Europese harmonisatie voorzien in gespecialiseerde technische normalisatiewerkzaamheden die aan het Europees Comité voor normalisatie (CEN) moeten worden opgedragen;
- (38) Overwegende dat een comité dient te worden opgericht om de Commissie bij te staan bij de uitvoering van deze richtlijn, met name waar het gaat om de toekomstige werkzaamheden voor het uitstippelen van maatregelen in verband met de kwaliteit van de grensoverschrijdende dienst binnen de Gemeenschap en de technische normalisatie;
- (39) Overwegende dat het, met het oog op de goede werking van de universele dienst en teneinde in de niet voorbehouden sector concurrentievervalsing te voorkomen, van belang is dat de functies van regelgever enerzijds en die van exploitant anderzijds worden gescheiden; dat geen enkele exploitant van postdiensten tegelijk rechter en partij mag zijn; dat het de taak van de lidstaat is de status van een of meer nationale regelgevende instanties vast te stellen die een overheidsinstantie of een daartoe aangevozen onafhankelijke instantie kunnen zijn;
- (40) Overwegende dat er een evaluatie van de gevolgen van de aldus geharmoniseerde voorwaarden voor de werking van de interne markt voor postdiensten zal moeten worden verricht; dat de Commissie bijgevolg drie jaar na de datum van inwerkingtreding van deze richtlijn en uiterlijk op 31 december 2000 aan het Europees Parlement en aan de Raad verslag zal uitbrengen over de toepassing van deze richtlijn, met inbegrip van passende informatie over de ontwikkelingen in de sector, met name inzake

⁽¹⁾ PB L 95 van 21. 4. 1993, blz. 29.

▼B

economische, sociale, werkgelegenheids- en technologische aspecten, alsmede de kwaliteit van de dienstverlening;

- (41) Overwegende dat deze richtlijn de regels van het Verdrag, en met name de regels inzake mededinging en het vrij verrichten van diensten, onverlet laat;
- (42) Overwegende dat niets de lidstaten belet om voor de postsector maatregelen te handhaven of in te voeren die liberaler zijn dan die waarin deze richtlijn voorziet, noch om, wanneer deze richtlijn wordt ingetrokken, maatregelen te handhaven die zij hebben ingevoerd om de richtlijn ten uitvoer te leggen, mits die maatregelen verenigbaar zijn met het Verdrag;
- (43) Overwegende dat deze richtlijn tot en met 31 december 2004 moet worden toegepast, tenzij hierover door het Europees Parlement en de Raad op basis van een voorstel van de Commissie anders wordt besloten;
- (44) Overwegende dat deze richtlijn niet geldt voor activiteiten die niet onder de communautaire wetgeving vallen, zoals die bedoeld in de titels V en VI van het Verdrag betreffende de Europese Unie, en in ieder geval de activiteiten met betrekking tot de openbare veiligheid, defensie, staatsveiligheid (inclusief het economische welzijn van de staat wanneer de activiteiten de staatsveiligheid betreffen), alsmede de activiteiten van de staat inzake strafrecht;
- (45) Overwegende dat deze richtlijn niet belet dat voor niet in de Gemeenschap gevestigde ondernemingen maatregelen worden aangenomen die zowel stroken met het Gemeenschapsrecht als met de bestaande internationale verplichtingen op grond waarvan onderdanen van de lidstaten in derde landen een gelijkwaardige behandeling dienen te genieten; dat ondernemingen van de Gemeenschap in derde landen een vergelijkbare behandeling en toegang tot de markt moeten krijgen als onderdanen van deze landen in communautair verband krijgen,

HEBBEN DE VOLGENDE RICHTLIJN VASTGESTELD:

HOOFDSTUK 1

Doelstelling en toepassingsgebied

Artikel 1

In deze richtlijn worden gemeenschappelijke regels vastgesteld inzake:

- de levering van een universele postdienst binnen de Gemeenschap;
- de criteria voor de afbakening van de diensten die voorbehouden kunnen worden aan de leveranciers van de universele dienst en de voorwaarden voor de levering van de diensten die niet zijn voorbehouden;
- de tariefbeginselen en de doorzichtigheid van de rekeningen voor de levering van de universele dienst;
- de vaststelling van kwaliteitsnormen voor de levering van de universele dienst en de invoering van een systeem om de naleving van deze normen te waarborgen;
- de harmonisatie van technische normen;
- het instellen van onafhankelijke nationale regelgevende instanties.

Artikel 2

In deze richtlijn wordt verstaan onder:

1. *postdiensten*: diensten die bestaan in het ophalen, het sorteren, het vervoeren en het bestellen van postzendingen;

▼B

2. *openbaar postnetwerk*: het geheel van de organisatie en alle middelen, waarvan door de leverancier(s) van de universele dienst gebruik wordt gemaakt om met name:
 - op de toegangspunten op het gehele grondgebied de onder een verplichting tot universeledienstverlening vallende postzendingen op te halen;
 - deze postzendingen tussen de punten van toegang tot het postnetwerk en het distributiecentrum te verzenden en te verwerken;
 - deze postzendingen op het vermelde adres te distribueren;
3. *toegangspunt*: fysieke plaatsen, met name brievenbussen, met inbegrip van brievenbussen voor het publiek aan de openbare weg of op het terrein van de leverancier van de universele dienst, waar de postzendingen door de klant in het openbare postnetwerk kunnen worden gebracht;
4. *ophalen*: de handeling die erin bestaat de postzendingen op te halen uit toegangspunten die ter beschikking van het publiek worden gesteld;
5. *distributie*: de handelingen die het sorteren in distributiecentra en het bestellen van postzendingen aan de geadresseerden omvatten;
6. *postzending*: geadresseerde zending in de definitieve vorm die de leverancier van de universele dienst verzorgt. Naast brievenpost worden bijvoorbeeld als postzending aangemerkt: boeken, catalogi, kranten, tijdschriften en postpakketten die goederen met of zonder handelswaarde bevatten;
7. *brievenpost*: een op enigerlei fysieke drager aangebrachte schriftelijke mededeling die wordt vervoerd en besteld op het door de afzender op de zending zelf of op de omslag daarvan vermelde adres. Boeken, catalogi, kranten en tijdschriften worden niet als brievenpost aangemerkt;
8. *direct mail*: een mededeling die uitsluitend uit reclame-, marketing- of publiciteitsmateriaal bestaat en die dezelfde boodschap bevat, met uitzondering van de naam, het adres en het identificatienummer van de geadresseerde, alsmede andere veranderingen die de aard van de boodschap niet wijzigen, die aan een aanzienlijk aantal geadresseerden wordt toegezonden met het oog op vervoer naar en bestelling op het adres dat de afzender op de eigenlijke zending of op de verpakking ervan heeft vermeld. De nationale regelgevende instantie interpreteert de term „aanzienlijk aantal geadresseerden” in elke lidstaat en maakt een aangepaste definitie bekend. Rekeningen, facturen, bankafschriften, en andere niet-identieke boodschappen worden niet als direct mail aangemerkt. Een mededeling waarbij direct mail in dezelfde verpakking is samengevoegd met andere zendingen, wordt niet als direct mail beschouwd. Direct mail omvat zowel grensoverschrijdende als binnenlandse direct mail;
9. *aangetekende zending*: een dienst die bestaat in de garantie op forfaitaire basis tegen de risico's van verlies, diefstal of beschadiging, waarbij de afzender, in voorkomend geval op zijn verzoek, een bewijs ontvangt van de afgifte of de bestelling van de postzending aan de geadresseerde;
10. *zending met aangegeven waarde*: een dienst die bestaat in de verzekering van de postzending voor de door de afzender aangegeven waarde tegen verlies, diefstal of beschadiging;
11. *grensoverschrijdende post*: post afkomstig uit of verzonden naar een andere lidstaat of afkomstig uit of verzonden naar een derde land;
12. *uitwisseling van documenten*: levering van middelen, met inbegrip van het verschaffen van ad hoc-ruimte alsmede vervoer door derden, voor zelfbestelling door de wederzijdse uitwisseling van postzendingen tussen gebruikers die zich op deze dienst abonneren;
13. *leverancier van de universele dienst*: de overheids- of particuliere instelling die in een lidstaat een universele postdienst of een deel

▼B

daarvan levert, en waarvan de identiteit overeenkomstig artikel 4 aan de Commissie is meegedeeld;

14. *machtiging*: iedere toestemming waarbij specifieke rechten en verplichtingen worden vastgelegd voor de postsector en waarbij ondernemingen wordt toegestaan postdiensten te verstrekken en in voorkomend geval postnetwerken voor het verstrekken van zulke diensten tot stand te brengen en/of te exploiteren, in de vorm van een „algemene machtiging” of „individuele vergunning”, zoals hierna omschreven:

— „algemene machtiging”: iedere machtiging, ongeacht of deze voortvloeit uit een „categorale vergunning” dan wel uit algemene wetgeving en ongeacht of dergelijke regelgeving registratieprocedures vergt, waarbij de betrokken onderneming een uitdrukkelijk besluit van de nationale regelgevende instantie behoeft te verkrijgen voordat zij de aan de machtiging ontleende rechten mag uitoefenen;

— „individuele vergunning”: een machtiging die door een nationale regelgevende instantie wordt verleend en waarbij aan een onderneming specifieke rechten worden verleend of waarbij de activiteiten van die onderneming aan specifieke verplichtingen worden onderworpen die in voorkomend geval de algemene machtiging aanvullen, en waarbij de onderneming niet gerechtigd is de desbetreffende rechten uit te oefenen alvorens zij het door de nationale regelgevende instantie genomen besluit heeft ontvangen;

15. *eindkosten*: vergoeding aan de leveranciers van de universele dienst voor de distributie van de inkomende grensoverschrijdende post, bestaande uit postzendingen die uit een andere lidstaat of een derde land afkomstig zijn;
16. *afzender*: natuurlijke of rechtspersoon van wie de postzendingen afkomstig zijn;
17. *gebruiker*: natuurlijke of rechtspersoon aan wie de universele dienst geleverd wordt, als afzender of als geadresseerde;
18. *nationale regelgevende instantie*: in elke lidstaat, de instantie(s) waaraan de lidstaat onder andere de binnen het toepassingsgebied van deze richtlijn vallende regelgevende taken toevertrouwt;
19. *essentiële eisen*: niet-economische redenen van algemeen belang die een lidstaat ertoe kunnen bewegen voorwaarden inzake de levering van postdiensten op te leggen. Deze redenen zijn het vertrouwelijke karakter van de brievenpost, de veiligheid van het functioneren van het netwerk op het gebied van het vervoer van gevaarlijke stoffen en, in gerechtvaardigde gevallen, de bescherming van gegevens, de bescherming van het milieu en de ruimtelijke ordening.

Gegevensbescherming kan bestaan uit de bescherming van persoonsgegevens, het vertrouwelijke karakter van informatie die wordt doorgegeven en/of opgeslagen, alsmede de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

HOOFDSTUK 2

Universele dienst

Artikel 3

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de gebruikers het recht genieten op een universele dienst welke inhoudt dat op alle punten van het grondgebied permanent postdiensten van een bepaalde kwaliteit worden aangeboden tegen prijzen die voor alle gebruikers betaalbaar zijn.
2. Te dien einde zien de lidstaten erop toe dat de dichtheid van de dienstverleningspunten en de toegangspunten voldoet aan de behoeften van de gebruikers.
3. Zij zien erop toe dat de leveranciers van de universele dienst, behoudens door de nationale regelgevende instanties te beoordelen

▼B

uitzonderlijke omstandigheden of geografische situaties, alle werkdagen (minimaal vijf dagen per week) ten minste het volgende waarborgen:

- één ophaling;
- een bestelling aan huis bij elke natuurlijke of rechtspersoon, of, bij wijze van afwijking, onder door de nationale regelgevende instantie te beoordelen voorwaarden in passende installaties.

Elke uitzondering of afwijking die door een nationale regelgevende instantie overeenkomstig dit lid wordt toegestaan, moet worden meegeedeeld aan de Commissie en alle nationale regelgevende instanties.

4. Elke lidstaat treft de maatregelen die nodig zijn om ervoor te zorgen dat de universele dienst ten minste de volgende prestaties omvat:

- het ophalen, het sorteren, het vervoeren en de distributie van postzendingen tot 2 kg;
- het ophalen, het sorteren, het vervoeren en de distributie van postpakketten tot 10 kg;
- de diensten in verband met aangetekende zendingen en zendingen met aangegeven waarde.

5. De nationale regelgevende instanties kunnen de drempel voor de onder de universele dienst vallende postpakketten optrekken tot maximaal 20 kg en kunnen bijzondere regelingen treffen voor de distributie aan huis van dergelijke postpakketten.

Niettegenstaande het door een bepaalde lidstaat vastgestelde maximale gewicht van de onder de universele dienst vallende postpakketten, zorgen de lidstaten ervoor dat uit andere lidstaten ontvangen postpakketten met een gewicht van ten hoogste 20 kg binnen hun grondgebied worden bezorgd.

6. De minimum- en maximumafmetingen van deze postzendingen zijn die welke zijn vastgesteld in het door de Wereldpostunie aangenomen verdrag betreffende postpakketten.

7. De in dit artikel omschreven universele dienst omvat zowel nationale als grensoverschrijdende diensten.

Artikel 4

Elke lidstaat draagt er zorg voor dat de levering van de universele dienst gewaarborgd is en stelt de Commissie in kennis van de door hem genomen maatregelen om aan deze verplichting te voldoen en in het bijzonder van de identiteit van zijn leverancier(s) van de universele dienst. De lidstaat bepaalt met inachtneming van het Gemeenschapsrecht de rechten en plichten van de leverancier(s) van de universele dienst en maakt deze bekend.

Artikel 5

1. Elke lidstaat ziet erop toe dat de levering van de universele dienst aan de volgende eisen beantwoordt:

- de dienst waarborgt de naleving van de essentiële eisen;
- de dienst biedt gebruikers die zich in vergelijkbare omstandigheden bevinden, een identieke dienstverlening;
- de dienst wordt geleverd zonder enige discriminatie, met name op grond van politieke, religieuze of levensbeschouwelijke overtuiging;
- de dienst wordt, behoudens wegens overmacht, niet onderbroken of beëindigd;
- de dienst evolueert overeenkomstig de technische, economische en sociale ontwikkeling en de behoeften van de gebruikers.

2. De bepalingen van lid 1 laten de maatregelen onverlet die de lidstaten nemen overeenkomstig de bij het EG-Verdrag, inzonderheid de artikelen 36 en 56, erkende eisen inzake het openbare belang, en die meer bepaald betrekking hebben op de openbare zedelijkheid, de openbare veiligheid, inclusief het strafrechtelijk onderzoek, en de openbare orde.

▼B*Artikel 6*

De lidstaten zien erop toe dat de leverancier(s) van de universele dienst de gebruikers regelmatig voldoende nauwkeurige en actuele inlichtingen verschafft (verschaffen) over de kenmerken van de aangeboden universele diensten, met name over de algemene voorwaarden voor toegang tot de diensten, over de prijzen en over het kwaliteitsniveau. Deze inlichtingen worden op passende wijze bekendgemaakt.

De lidstaten delen de Commissie binnen twaalf maanden na de datum van inwerkingtreding van deze richtlijn mee hoe de krachtens de eerste alinea bekend te maken inlichtingen beschikbaar zijn gesteld. Latere wijzigingen worden onverwijld aan de Commissie meegedeeld.

HOOFDSTUK 3

Harmonisatie van de diensten die voorbehouden kunnen worden▼M1*Artikel 7*

1. Voorzover dat nodig is om de instandhouding van de universele dienst te waarborgen, kunnen de lidstaten aan de leverancier(s) van de universele dienst diensten blijven voorbehouden. Deze diensten zijn beperkt tot het ophalen, sorteren, vervoeren en bestellen van binnenlandse brievenpost, al dan niet per spoedbestelling, binnen de volgende maximumgewichts- en prijslimieten. Het maximumgewicht bedraagt 100 gram vanaf 1 januari 2003 en 50 gram vanaf 1 januari 2006. Deze maximumgewichten zijn niet van toepassing vanaf 1 januari 2003 indien de prijs gelijk is aan of meer bedraagt dan driemaal het openbare tarief van brievenpost van de laagste gewichtsklasse van de snelste categorie, en vanaf 1 januari 2006 indien de prijs gelijk is aan of meer bedraagt dan tweeënehalfmaal dit tarief.

Bij de gratis postdienst voor blinden en slechtzienden mogen uitzonderingen op de gewichts- en prijsbeperkingen worden toegestaan.

Voorzover nodig om de levering van de universele dienst te waarborgen, kan direct mail voorbehouden blijven binnen de eerder genoemde gewichts- en prijslimieten.

Voorzover nodig om de levering van de universele dienst te waarborgen, bijvoorbeeld wanneer bepaalde onderdelen van de postactiviteit reeds zijn geliberaliseerd of vanwege de specifieke kenmerken van de postmarkt in een lidstaat, kan uitgaand grensoverschrijdend postverkeer voorbehouden blijven binnen de eerder genoemde gewichts- en prijslimieten.

2. Uitwisseling van documenten mag niet worden voorbehouden.

3. De Commissie verricht een verkennende studie om voor elke lidstaat te beoordelen welke gevolgen de volledige voltooiing van de interne postmarkt in 2009 voor de universele dienst zal hebben. Op basis van de conclusies van die studie legt de Commissie vóór 31 december 2006 aan het Europees Parlement en de Raad een verslag voor, vergezeld van een voorstel waarin, in voorkomend geval, het jaar 2009 wordt bevestigd voor de voltooiing van de interne postmarkt of in het licht van de conclusies van de studie een andere maatregel wordt vastgesteld.

▼B*Artikel 8*

Artikel 7 doet geen afbreuk aan het recht van de lidstaten om het plaatsen van brievenbussen op de openbare weg, het uitgeven van postzegels en de verzending van aangetekende zendingen in de loop van gerechtelijke of administratieve procedures te organiseren overeenkomstig hun nationale wetgeving.

▼B

HOOFDSTUK 4

Voorwaarden voor de levering van niet-voorbehouden diensten en voor toegang tot het netwerk*Artikel 9*

1. Voor niet-voorbehouden diensten die buiten het toepassingsgebied van de universele dienst als omschreven in artikel 3 vallen, kunnen de lidstaten algemene machtigingen instellen, voorzover dit noodzakelijk is om de naleving van de essentiële eisen te waarborgen.

2. Voor niet-voorbehouden diensten die binnen het toepassingsgebied van de universele dienst als omschreven in artikel 3 vallen, kunnen de lidstaten machtigingsprocedures instellen, met inbegrip van individuele vergunningen, voorzover dit noodzakelijk is om de naleving van de essentiële eisen te waarborgen en de universele dienst te vrijwaren.

Het verlenen van vergunningen

- kan eventueel onderworpen worden aan verplichtingen betreffende het leveren van de universele dienst;
- kan zo nodig inhouden dat eisen inzake de kwaliteit, de beschikbaarheid en de prestaties van de betrokken diensten worden opgelegd;
- kan onderworpen worden aan de voorwaarde dat geen afbreuk wordt gedaan aan de uitsluitende en bijzondere rechten die met betrekking tot de overeenkomstig artikel 7, lid 1 en lid 2, voorbehouden postdiensten aan de leverancier(s) van de universele dienst zijn verleend.

3. De procedures van de leden 1 en 2 moeten transparant en niet-discriminerend zijn, voldoen aan het evenredigheidsbeginsel en gebaseerd zijn op objectieve criteria. De lidstaten zien erop toe dat de redenen waarom een vergunning geheel of gedeeltelijk geweigerd wordt, aan de aanvrager worden meegegeeld, en stellen een beroepsprocedure in.

4. Met het oog op de vrijwaring van de universele dienst kan een lidstaat, wanneer hij vaststelt dat de verplichtingen betreffende de universele dienst als bepaald in deze richtlijn voor de leverancier van de universele dienst een onevenredige financiële last inhouden, daartoe een compensatiefonds instellen dat wordt beheerd door een van de begunstigde(n) onafhankelijke instantie. In dat geval kan deze lidstaat het verlenen van de vergunning onderwerpen aan de verplichting financieel aan dit fonds bij te dragen. De lidstaat ziet erop toe dat bij de instelling van dit compensatiefonds en de vaststelling van het niveau van de financiële bijdragen de beginselen van doorzichtigheid, non-discriminatie en proportionaliteit worden nageleefd. Alleen de in artikel 3 van deze richtlijn genoemde diensten mogen op deze wijze worden gefinancierd.

5. De lidstaten kunnen een systeem voor het kenmerken van direct mail invoeren om controle van die dienst mogelijk te maken wanneer hij wordt geliberaliseerd.

Artikel 10

1. Overeenkomstig artikel 57, lid 2, artikel 66 en artikel 100 A van het Verdrag stellen het Europees Parlement en de Raad, op voorstel van de Commissie, de nodige maatregelen vast ter harmonisatie van de in artikel 9 bedoelde vergunningsprocedures voor het op commerciële basis aanbieden aan het publiek van niet-voorbehouden postdiensten.

2. De in lid 1 bedoelde harmonisatiemaatregelen betreffen met name de criteria waaraan de exploitant van postdiensten moet voldoen, de procedures die deze moet volgen, de voorschriften voor de bekendmaking van deze criteria en procedures, alsmede de beroepsprocedures.

▼B*Artikel 11*

Overeenkomstig artikel 57, lid 2, artikel 66 en artikel 100 A van het Verdrag stellen het Europees Parlement en de Raad, op voorstel van de Commissie, de nodige maatregelen vast ter harmonisatie van de voorwaarden op basis waarvan de gebruikers en de leverancier(s) van de universele dienst op transparante en niet-discriminerende grondslag toegang tot het openbare postnet wordt geboden.

HOOFDSTUK 5

Tariefbeginselen en doorzichtigheid van de rekeningen*Artikel 12*

De lidstaten zien erop toe dat de tarieven voor elk van de diensten die deel uitmaken van de levering van de universele dienst met inachtneming van de volgende beginselen worden vastgesteld:

- de prijzen moeten betaalbaar zijn en moeten het mogelijk maken diensten te leveren die voor alle gebruikers toegankelijk zijn;
- de prijzen moeten op de kosten gebaseerd zijn; de lidstaten kunnen besluiten dat op hun nationale grondgebied een uniform tarief geldt;
- de toepassing van een uniform tarief sluit niet het recht van de leverancier(s) van de universele dienst uit om met klanten individuele prijsafspraken te maken;
- de tarieven moeten transparant en niet-discriminerend zijn;

▼M1

- wanneer de leveranciers van de universele dienst speciale tarieven toepassen, bijvoorbeeld voor diensten voor het bedrijfsleven, aanbieders van grote partijen post of tussenpersonen die post van verschillende klanten samenvoegen, passen zij de beginselen van doorzichtigheid en non-discriminatie toe ten aanzien van zowel de tarieven als de voorwaarden dienaangaande. De tarieven houden rekening met de vermeden kosten in vergelijking met de standaarddienst die de gehele reeks prestaties bestrijkt welke worden aangeboden op het gebied van het ophalen, sorteren, vervoeren en bestellen van afzonderlijke poststukken. De tarieven en de voorwaarden dienaangaande worden steeds op dezelfde wijze toegepast zowel tussen derden als tussen derden en leveranciers van de universele dienst die gelijkwaardige diensten verlenen. In voorkomend geval gelden deze tarieven ook voor particuliere klanten die onder gelijkwaardige omstandigheden van de post gebruikmaken;
- de subsidiëring van universele diensten buiten het voorbehouden gebied met inkomsten uit diensten die deel uitmaken van het voorbehouden gebied, is verboden, behalve indien wordt aangetoond dat zulks volstrekt noodzakelijk is om te voldoen aan specifieke verplichtingen inzake de universele dienst die met betrekking tot het door mededinging gekenmerkte gebied zijn opgelegd; behalve in de lidstaten waar geen voorbehouden diensten zijn, stellen de nationale regelgevende instanties dienaangaande voorschriften vast, waarvan zij de Commissie in kennis stellen.

▼B*Artikel 13*

1. Om ervoor te zorgen dat de universele dienst ook over de grenzen geleverd kan worden, moedigen de lidstaten hun leveranciers van de universele dienst ertoe aan om ervoor te zorgen dat in hun overeenkomsten met betrekking tot de eindkosten voor het grensoverschrijdende postverkeer binnen de Gemeenschap de volgende beginselen worden geëerbiedigd:

- de eindkosten moeten worden vastgesteld in verhouding tot de kosten voor behandeling en distributie van inkomende grensoverschrijdende post,
- de vergoedingsniveaus moeten gerelateerd zijn aan de geleverde kwaliteit van de dienst,
- de eindkosten moeten transparant en niet-discriminerend zijn.

▼B

2. De toepassing van deze beginselen kan vergezeld gaan van overgangsbepalingen ter voorkoming van onnodige verstoringen op de postmarkten of van ongunstige implicaties voor de economische subjecten, op voorwaarde dat er overeenstemming is tussen de verzendende en de ontvangende exploitant; dergelijke bepalingen moeten echter beperkt blijven tot het minimum dat voor het verwezenlijken van deze doelstellingen nodig is.

Artikel 14

1. De lidstaten treffen de nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat de boekhouding van de leveranciers van de universele dienst binnen twee jaar na de datum van inwerkingtreding van deze richtlijn overeenkomstig het bepaalde in dit artikel wordt gevoerd.

2. De leveranciers van de universele dienst houden in hun interne boekhouding, althans voor alle diensten die tot de voorbehouden sector behoren enerzijds, en voor de niet-voorbehouden diensten anderzijds, afzonderlijke rekeningen bij. In de rekeningen voor de niet-voorbehouden diensten moet een duidelijk onderscheid worden gemaakt tussen de diensten die onder de universele dienst vallen en de diensten die er niet onder vallen. Dergelijke interne boekhoudingen moeten steunen op consequent toegepaste en objectief gerechtvaardigde normen voor bedrijfsadministratie.

3. Onverminderd lid 4 worden in de in lid 2 bedoelde boekhoudingen de kosten als volgt aan elk van de voorbehouden en de niet-voorbehouden diensten toegerekend:

- a) kosten die rechtstreeks kunnen worden toegerekend aan een bepaalde dienst worden aldus toegerekend;
- b) gemeenschappelijke kosten, d.w.z. kosten die niet rechtstreeks kunnen worden toegerekend aan een bepaalde dienst, worden als volgt toegerekend:
 - i) indien mogelijk worden gemeenschappelijke kosten toegerekend op basis van een rechtstreekse analyse van de herkomst van de kosten;
 - ii) indien een rechtstreekse analyse niet mogelijk is, worden de gemeenschappelijke kostencategorieën toegerekend op basis van een onrechtstreekse binding met een andere kostencategorie of groep van kostencategorieën waarvoor een rechtstreekse toerekening mogelijk is; de onrechtstreekse binding wordt gebaseerd op vergelijkbare kostenstructuren;
 - iii) indien rechtstreekse noch onrechtstreekse kostentoerekening mogelijk is, moet de kostencategorie worden toegerekend op basis van een algemene kostenverdeling die wordt berekend op grond van de verhouding tussen alle uitgaven die rechtstreeks of onrechtstreeks worden toegerekend aan elk van de voorbehouden diensten enerzijds, en alle uitgaven die rechtstreeks of onrechtstreeks worden toegerekend aan de andere diensten anderzijds.

4. Andere systemen van bedrijfsadministratie mogen alleen worden toegepast als zij verenigbaar zijn met lid 2 en goedgekeurd zijn door de nationale regelgevende instantie. De Commissie moet vóór de toepassing ervan worden ingelicht.

5. De nationale regelgevende instanties zien erop toe dat de overeenstemming met één van de bovengenoemde systemen van bedrijfsadministratie wordt gecontroleerd door een bevoegde instantie die onafhankelijk is van de leverancier van de universele dienst. De lidstaten zorgen voor de periodieke bekendmaking van een verklaring van overeenstemming.

6. De nationale regelgevende instantie houdt voldoende gedetailleerde informatie ter beschikking over de systemen van bedrijfsadministratie die worden toegepast door een leverancier van de universele dienst en legt die informatie desgevraagd voor aan de Commissie.

▼B

7. Desgevraagd wordt gedetailleerde boekhoudkundige informatie uit dit systeem vertrouwelijk ter beschikking gesteld van de nationale regelgevende instantie en de Commissie.

8. Indien een bepaalde lidstaat geen van de diensten heeft voorbehouden die krachtens artikel 7 voorbehouden kunnen worden en geen compensatiefonds voor de verlening van de universele dienst heeft opgericht zoals krachtens artikel 9, lid 4, toegestaan is, en indien de nationale regelgevende instantie van mening is dat geen van de in die lidstaat aangewezen leveranciers van de universele dienst al dan niet verborgen overheids subsidies ontvangt, kan de nationale regelgevende instantie besluiten de eisen van de leden 2 tot en met 7 van dit artikel niet toe te passen. De nationale regelgevende instantie stelt de Commissie van alle dergelijke besluiten in kennis.

Artikel 15

De financiële rekeningen van alle leveranciers van de universele dienst worden opgesteld, voor controle aan een externe accountant voorgelegd en bekendgemaakt overeenkomstig de toepasselijke Gemeenschaps- en nationale wetgeving betreffende handelsvennootschappen.

HOOFDSTUK 6

Kwaliteit van de diensten*Artikel 16*

De lidstaten zorgen ervoor dat kwaliteitsnormen voor de universele dienst worden vastgesteld en gepubliceerd teneinde een postdienst van goede kwaliteit aan te bieden.

De kwaliteitsnormen hebben met name betrekking op de verzendingsduur, de regelmaat en de betrouwbaarheid van de diensten.

Deze normen worden vastgesteld door:

- de lidstaten voor de binnenlandse diensten;
- het Europees Parlement en de Raad voor de grensoverschrijdende diensten binnen de Gemeenschap, zoals omschreven in de bijlage. In de toekomst zal de aanpassing van deze normen aan de technische vooruitgang of de ontwikkeling van de markt plaatsvinden volgens de procedure van artikel 21.

Door instanties die losstaan van de leveranciers van de universele dienst worden ten minste eenmaal per jaar onafhankelijke controles van de prestaties uitgevoerd onder volgens de procedure van artikel 21 vastgestelde standaardvoorwaarden. Over deze controles verschijnt ten minste eenmaal per jaar een publicatie.

Artikel 17

De lidstaten stellen kwaliteitsnormen voor de binnenlandse post vast en zien erop toe dat ze verenigbaar zijn met de voor de grensoverschrijdende diensten binnen de Gemeenschap vastgestelde normen.

De lidstaten maken hun kwaliteitsnormen voor de nationale diensten bekend aan de Commissie die deze zal publiceren op dezelfde wijze als de normen voor de intracommunautaire grensoverschrijdende diensten bedoeld in artikel 18.

De nationale regelgevende instanties zien erop toe dat een onafhankelijke controle van de prestaties plaatsvindt overeenkomstig artikel 16 vierde alinea, dat de resultaten worden gemotiveerd en dat zo nodig corrigerend wordt opgetreden.

Artikel 18

1. Overeenkomstig artikel 16 worden in de bijlage kwaliteitsnormen vastgelegd voor grensoverschrijdende diensten binnen de Gemeenschap.

▼B

2. Wanneer uitzonderlijke situaties op het gebied van de infrastructuur en de geografische ligging zulks vereisen, kunnen de nationale regelgevende instanties afwijkingen van de in de bijlage vastgestelde kwaliteitsdoeleinden toestaan. Wanneer de nationale regelgevende instanties aldus afwijkingen toestaan, brengen zij de Commissie daarvan onverwijld op de hoogte. De Commissie legt jaarlijks een verslag van de kennisgevingen die zij in de loop van de vorige twaalf maanden heeft gekregen ter informatie voor aan het uit hoofde van artikel 21 ingestelde comité.

3. De Commissie maakt wijzigingen van de kwaliteitsnormen voor grensoverschrijdende diensten binnen de Gemeenschap bekend in het *Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen* en zorgt ervoor dat de prestaties regelmatig onafhankelijk worden gecontroleerd en dat zij worden gepubliceerd, waarbij verslag wordt uitgebracht over de naleving van deze normen en over de bereikte vooruitgang. De nationale regelgevende instanties zien erop toe dat zo nodig corrigerend wordt opgetreden.

*Artikel 19***▼M1**

De lidstaten zien erop toe dat er transparante, eenvoudige en niet te dure procedures worden ingevoerd voor de behandeling van klachten van gebruikers, met name in geval van verlies, diefstal, beschadiging of niet-naleving van de kwaliteitsnormen van de dienst (met inbegrip van procedures voor het bepalen van de verantwoordelijkheid in gevallen waarbij meer dan één exploitant betrokken is).

De lidstaten kunnen bepalen dat dit beginsel ook geldt voor gebruikers van postdiensten die:

- buiten de werkingssfeer van de universele dienst als omschreven in artikel 3 vallen, en
- binnen de werkingssfeer van de universele dienst als omschreven in artikel 3 vallen, doch niet door de universele dienstverlener worden geleverd.

De lidstaten nemen de nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat geschillen door middel van de in de eerste alinea bedoelde procedures binnen een redelijke termijn op billijke wijze kunnen worden geregeld en dat er voor gerechtvaardigde klachten een systeem van terugbetalingen en/of vergoedingen bestaat.

▼B

Onverminderd andere beroepsmogelijkheden die in de nationale en communautaire wetgevingen zijn vastgesteld, zien de lidstaten erop toe dat de gebruikers de gevallen waarin aan klachten bij de leverancier van de universele dienst geen bevredigend gevolg is gegeven, individueel of, indien de nationale wetgeving daarin voorziet, gezamenlijk met belangenorganisaties van gebruikers en/of consumenten, aan de nationale bevoegde instantie kunnen voorleggen.

Overeenkomstig artikel 16 zien de lidstaten erop toe dat de leveranciers van de universele dienst bij het jaarverslag over de controle van de prestaties gegevens publiceren over het aantal klachten en de wijze waarop deze zijn behandeld.

HOOFDSTUK 7

Harmonisatie van technische normen*Artikel 20*

Bij de harmonisatie van de technische normen dient het belang van de gebruikers voorop te staan.

▼B

Het opstellen van technische normen voor de postsector wordt toevertrouwd aan het Europees Comité voor normalisatie (CEN) op basis van mandaten overeenkomstig de beginselen van Richtlijn 83/189/EEG van de Raad van 28 maart 1983 betreffende een informatieprocedure op het gebied van normen en technische voorschriften ⁽¹⁾.

Hierbij wordt rekening gehouden met de op internationaal niveau vastgestelde harmonisatiemaatregelen, met name die van de Wereldpostunie.

De geldende normen worden eenmaal per jaar in het *Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen* bekendgemaakt.

De lidstaten zorgen ervoor dat de leveranciers van de universele dienst verwijzen naar de in het Publicatieblad bekendgemaakte normen wanneer zulks noodzakelijk blijkt voor de belangen van de gebruikers en meer bepaald wanneer zij de in artikel 6 bedoelde inlichtingen verstrekken.

Het comité van artikel 21 wordt ingelicht over de stand van zaken in het Europees Comité voor normalisatie en de voortgang die dit comité op dit gebied heeft gemaakt.

HOOFDSTUK 8

Het comité**▼M2***Artikel 21*

1. De Commissie wordt bijgestaan door een comité.
2. Wanneer naar dit artikel wordt verwezen, zijn de artikelen 5 en 7 van Besluit 1999/468/EG ⁽²⁾ van toepassing, met inachtneming van het bepaalde in artikel 8 van dat besluit.

De in artikel 5, lid 6, van Besluit 1999/468/EG bedoelde termijn wordt vastgesteld op drie maanden.

3. Het comité stelt zijn reglement van orde vast.

▼B

HOOFDSTUK 9

De nationale regelgevende instantie*Artikel 22*

Elke lidstaat wijst een of meer nationale regelgevende instanties voor de postsector aan, die juridisch onderscheiden en functioneel onafhankelijk zijn van de exploitanten van postdiensten.

De lidstaten delen de Commissie mee welke nationale regelgevende instanties zij voor de vervulling van de uit deze richtlijn voortvloeiende taken hebben aangewezen.

▼M1

De nationale regelgevende instanties hebben met name tot taak te zorgen voor de nakoming van de uit deze richtlijn voortkomende verplichtingen en stellen, voorzover nodig, controles en specifieke procedures vast om te waarborgen dat de voorbehouden diensten worden geëerbiedigd. Zij kunnen ook worden belast met de zorg voor de naleving van de mededingingsregels in de postsector.

⁽¹⁾ PB L 109 van 26. 4. 1983, blz. 8. Richtlijn laatstelijk gewijzigd bij Beschikking 96/139/EG van de Commissie (PB L 32 van 10. 2. 1996, blz. 31).

⁽²⁾ Besluit 1999/468/EG van de Raad van 28 juni 1999 tot vaststelling van de voorwaarden voor de uitoefening van de aan de Commissie verleende uitvoeringsbevoegdheden (PB L 184 van 17.7.1999, blz. 23).

▼ **B**

HOOFDSTUK 10

Slotbepalingen▼ **M1***Artikel 23*

Onverminderd artikel 7 legt de Commissie om de twee jaar en voor de eerste keer uiterlijk op 31 december 2004, aan het Europees Parlement en de Raad een verslag voor over de toepassing van deze richtlijn, met onder meer nuttige informatie over de ontwikkelingen van de sector, in het bijzonder wat de economische, sociale, werkgelegenheids- en technologische aspecten aangaat, alsmede over de kwaliteit van de dienst. Dit verslag gaat eventueel vergezeld van voorstellen aan het Europees Parlement en de Raad.

▼ **B***Artikel 24*

De lidstaten doen de nodige wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen in werking treden om uiterlijk twaalf maanden na de datum van inwerkingtreding aan deze richtlijn te voldoen. Zij stellen de Commissie daarvan onverwijld in kennis.

Wanneer de lidstaten deze bepalingen aannemen, wordt daarin naar de onderhavige richtlijn verwezen of wordt hiernaar verwezen bij de officiële bekendmaking van die bepalingen.

Artikel 25

Deze richtlijn treedt in werking op de twintigste dag volgende op die van haar bekendmaking in het *Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen*.

Artikel 26

1. Deze richtlijn vormt geen beletsel voor de lidstaten om maatregelen te handhaven of in te voeren die liberaler zijn dan die waarin in deze richtlijn wordt voorzien. Dergelijke maatregelen dienen verenigbaar te zijn met het Verdrag.

2. De door de lidstaten ter uitvoering van deze richtlijn genomen maatregelen mogen, voorzover zij verenigbaar zijn met het Verdrag, worden gehandhaafd ingeval deze richtlijn vervalt.

▼ **M1***Artikel 27*

Deze richtlijn, met uitzondering van artikel 26, vervalt op 31 december 2008, tenzij uit hoofde van artikel 7, lid 3, hierover anders wordt besloten. Deze datum is niet van toepassing op de in artikel 9 beschreven machtigingsprocedures.

▼ **B***Artikel 28*

Deze richtlijn is gericht tot de lidstaten.

▼B*BIJLAGE***Kwaliteitsnormen voor het grensoverschrijdende postverkeer binnen de Gemeenschap**

De kwaliteitsnormen voor het grensoverschrijdende postverkeer binnen de Gemeenschap worden in elk land bepaald in relatie tot de verzendingsduur voor postzendingen van de snelste standaardcategorie berekend van begin tot eind (*) volgens de formule $D + n$, waarin D de datum van verzending is (**) en n het aantal werkdagen dat verloopt tussen deze datum en de datum van bezorging aan de geadresseerde.

Kwaliteitsnormen voor het grensoverschrijdende postverkeer binnen de Gemeenschap	
Duur	Doelstelling
D + 3	85 % van de stukken
D + 5	97 % van de stukken

De normen moeten niet alleen worden verwezenlijkt voor het geheel van de poststromen binnen de Gemeenschap, maar ook voor elke bilaterale poststroom tussen twee lidstaten.

(*) De verzendingsduur berekend van begin tot eind is de tijd die verloopt tussen het toegangspunt tot het netwerk en het punt van bezorging aan de geadresseerde.

(**) De datum van verzending is de datum van de dag van verzending indien de verzending heeft plaatsgevonden vóór de laatste lichteing die vermeld is op het toegangspunt tot het betrokken netwerk. Wanneer de verzending plaatsvindt na die tijd, is de datum van verzending die van de volgende dag.