

**DIREKTIVA 97/67/EC**  
**EVROPSKOG PARLAMENTA I SAVETA**

**od 15. decembra 1997. godine zajedničkim pravilima za razvoj  
poštanskog tržišta za poboljšanje kvaliteta usluga Zajednice**

## GLAVA 1.

### Ciljevi i delokrug

#### Član 1.

Direktiva usunovljava zajednička pravila koja se odnose na:

- pružanje univerzalne poštanske usluge u okviru Zajednice,
- kriterijume kojima se definišu usluge koje mogu biti rezervisane za provajdere univerzalne usluge i uslove pod kojima se pružaju nerezervisane usluge,
- principe tarifiranja i transparentnost obračuna za pružanje univerzalne usluge,
- utvrđivanje standarda kvaliteta za univerzalnu uslugu i sistema koji će obezbediti usaglašenost sa ovim standardima,
- usaglašavanje tehničkih standarda,
- formiranje nezavisnih nacionalnih regulatornih tela.

#### Član 2.

Za potrebe ove Direktive, koristiće se sledeće definicije:

1) *poštanske usluge*: usluge koje obuhvataju prijem, preradu, transport i uručenje poštanskih pošiljaka;

2) *javna poštanska mreža*: sistemi organizacije i svih resursa koje koriste provajder(i) univerzalne usluge u cilju:

- prikupljanja poštanskih pošiljaka koje su obuhvaćene univerzalnom uslugom iz pristupnih tačaka sa cele teritorije,
- usmeravanja i rukovanja tim pošiljkama od pristupnih tačaka do distributivnih centara,
- dostave na adrese naznačene na pošiljkama;

3) *Pristupne tačke*: fizička sredstva, uključujući poštanske kovčežice namenjene stanovništvu, bilo na javnim punktovima, bilo u prostorijama provajdera univerzalne usluge, gde poštanske pošiljke mogu da budu predate od strane korisnika u javnu poštansku mrežu;

4) *prijem*: postupak prikupljanja poštanskih pošiljaka predatih u pristupnim tačkama;

5) *distribucija*: postupak od sortiranja u distributivnom centru do dostave poštanskih pošiljaka na njihove adrese;

6) *poštanska pošiljka*: pošiljka adresovana u finalnom obliku u kojem će biti preneti od strane provajdera univerzalne usluge. Pored pošiljaka koje sadrže

korespondenciju,

obuhvaćene su takođe i one sa knjigama, katalozima, novinama, časopisima i paketima koji sadrže robu sa komercijanom vrednošću ili bez nje;

7) *korespondencija*: komunikacija u pisanom obliku na bilo kojoj vrsti fizičkog medijuma, koja se prenosi i dostavlja na adresu naznacenu na samoj pošiljci, ili na njenom omotu. Knjige katalozi, novine i časopisi na smatraju se korespondencijom.

8) *direktna pošta*: komunikacija koja se sastoji samo od reklamnih, marketinških i oglasnih materijala i koja sadrži identičnu poruku, izuzev imena primaoca, adrese i identifikacionog broja, kao i od drugih izmena koje ne menjaju prirodu poruke koja se šalje velikom broju primalaca, na adresu naznačenu od strane pošiljaoca na samoj pošiljci ili na njenom omotu. Nacionalno regulatorno telo svake od zemalja članica će tumačiti izraz "veliki broj primalaca" i objaviće svoju definiciju. Računi, fakture, finansijska stanja, kao i druge poruke koje nisu sa identičnim sadržajem, ne smatraju se direktnom poštom. Direktna pošta se koristi u međunarodnom i u unutrašnjem saobraćaju.

9) *preporučene pošiljke*: usluga koja pruža direktnu garanciju od rizika od gubitka pošiljke, krađe ili oštećenja i koja snabdeva pošiljaoca, na njegov zahtev, sa dokazom o uručenju poštanske pošiljke i/ili dostavi na adresu.

10) *pošiljke sa označenom vrednošću*: usluga u kojoj su pošiljke osigurane do vrednosti označene od strane pošiljaoca, za slučajeve gubitka, krađe ili oštećenja.

11) *međunarodna pošiljka*: pošiljka za drugu zemlju članicu, ili od nje, ili za neku treću zemlju, ili od nje.

12) *provajderi univerzalne usluge*: javni ili privatni entitet (lice koje pruža univerzalnu uslugu, ili njen deo, na području zemlje članice, a koji je registrovan kod Komisije u saglasnosti sa članom 4.

13) *ovlašćenja*: bilo kakvo dodeljivanje prava i obaveza u postanskom sektoru i davanje dozvola za pružanje poštanskih usluga i, gde je moguće, izgradnja i/ili eksploatacija poštanskih mreža za pružanje ovih usluga u okviru "generalnog ovlašćenja" ili "pojedinačne licence", prema sledećim pravilima:

"generalno ovlašćenje" podrazumeva davanje ovlašćenja, bez obzira da li je regulisano putem licence ili opšteg zakona i da li ovakvo regulisanje zahteva postupak registracije ili izjave o ovlašćenju, za koje nije potrebna odluka nacionalnog regulatornog tela za ostvarivanje prava koja proizilaze iz ovog ovlašćenja,

"pojedinačna licenca" je dozvola koju izdaje nacionalno regulatorno telo, koja podrazumeva davanje specijalnih prava, ili dozvoljava preduzimanje radnji za izvršenje specifičnih obaveza u skladu sa dobijenim generalnim ovlašćenjem,

pri čemu ostvarenje navedenih prava nije dozvoljeno dok se ne dobije odluka o tome od strane nacionalnog regulatornog tela.

**15) terminalni troškovi:** naknada provajderima univerzalne usluge za isporuku dolaznih međunarodnih pošiljaka koje potiču bilo iz zemalja članica, bilo iz trećih zemalja.

**16) Pošiljalac:** fizičko ili pravno lice od kojeg potiče poštanska pošiljka.

**17) Korisnik:** fizičko ili pravno lice koje koristi univerzalnu uslugu, u kao pošiljalac ili kao primalac.

**18) nacionalno regulatorno telo:** telo ili tela u svakoj zemlji članici kojima ta zemlja poverava regulatorne funkcije koje su iz domena ove Direktive.

**19) osnovni zahtevi:** opšti razlozi neekonomskog karaktera koje zemlja članica postavlja davaocima poštanskih usluga. Među ovim razlozima su: poverljivost korespondencije, bezbednost mreže u odnosu na transport opasnih predmeta i, gde je opravdano, zaštita podataka, zaštita okoline i regionalno planiranje.

Zaštita podataka može da se odnosi na zaštitu ličnih podataka, poverljivost prenetih ili memorisanih podataka i zaštitu privatnosti.

## **Univerzalna usluga**

### **Član 3.**

**1)** Zemlje članice moraju da obezbede korisnicima njihovo pravo na korišćenje univerzalne usluge, što obuhvata permanentnost pružanja poštanske usluge utvrđenog kvaliteta u svim područjima zemlje i po cenama pristupačnim za sve korisnike.

**2)** U tom cilju, zemlje članice će preduzeti korake da obezbede da gustine kontaktnih tačaka i pristupnih tačaka budu prilagođene potrebama korisnika.

**3)** One će preduzeti korake da provajder univerzalne usluge za svaki radni dan, a ne manje od pet dana u nedelji, osim u okolnostima i geografskim uslovima koje nacionalno regulatorno telo oceni izuzetnim, minimalno garantuje:

- jedno pražnjenje kovčežića, odnosno prikupljanje pošiljaka,
- jednu dostavu na domu ili u prostorijama svakog fizičkog ili pravnog lica, pod uslovima propisanim od nacionalnog regulatornog tela, jednu dostavu na odgovarajuću lokaciju.

Svaki izuzetak ili odstupanje od odredaba drugog paragrafa, odobreni od nacionalnog regulatornog tela, moraju biti dostavljeni Komisiji i svim nacionalnim regulatornim vlastima.

**4)** Svaka zemlja članica će usvojiti potrebne mere kojima bi se obezbedilo da univerzalna usluga ispuni sledeće minimalne zahteve:

- prijem, prerada, transport i distribucija poštanskih pošiljaka mase do 2

kilograma,

- prijem, prerada, transport i distribucija poštanskih paketa mase do 10 kilograma,
- usluge preporučenih pošiljaka i vrednosnih pošiljaka.

5) Nacionalna regulatorna tela mogu povećati granicu za masu za univerzalnu uslugu poštanskih paketa do bilo koje mase koja ne prelazi 20 kg i mogu sklapati specijalne aranžmane za prenos ovih paketa od vrata do vrata. Bez obzira kolika je granična masa za poštanske pakete ustanovljena u nekoj zemlji, ta zemlja članica mora da obezbedi da poštanski paketi, primljeni iz druge zemlje članice čija je masa do 20 kg budu isporučeni na njenoj teritoriji.

6) Univerzalna usluga definisana u ovom članu obuhvata i utrašnje i međunarodne pošiljke.

#### **Član 4.**

Svaka zemlja članica će garantovati univerzalnu uslugu i obavestiti Komisiju o koracima koje je preduzela da bi ispunila ovu obavezu i, posebno, dostaviće Komisiji podatke o provajderima univerzalne usluge. Svaka zemlja članica će odrediti, u skladu sa zakonom Zajednice, obaveze i prava provajdera univerzalne usluge i publikovati ih.

#### **Član 5.**

1) Svaka zemlja članica će preduzeti korake da univerzalna usluga ispuni sledeće zahteve:

- ona će ponuditi uslugu koja je u skladu sa osnovnim zahtevima,
- ona će ponuditi identičnu uslugu svim korisnicima koji se pojavljuju pod sličnim uslovima,
- ona će omogućiti dostupnost usluzi bez bilo kakve diskriminacije, posebno one koja bi poticala iz političkih, religioznih i ideoloških razloga,
- ona se neće prekinuti ili obustaviti, osim u slučaju više sile,
- ona će se razvijati u skladu sa tehničkim, ekonomskim i socijalnim okruženjem i prema potrebama korisnika.

3) Zahtevi iz prethodnog paragrafa neće ograničavati mere koje preduzima zemlja članica, a koje predstavljaju javni interes prema Ugovoru, a posebno u njegovim članovima 36 i 56, koji se odnose na javni moral, javnu bezbednost, uključujući kriminalistička isleđivanja i javnu politiku.

## **Član 6**

Zemlje članice će preduzeti korake da korisnici budu redovno i ažurno obavještavani od strane provajdera univerzalne usluge o posebnim karakteristikama ponuđenih univerzalnih usluga, sa osvrtom na opšte uslove za pristup ovim uslugama, kao i o cenama i standardu kvaliteta. Ove informacije će biti publikovane na odgovarajući način.

Zemlje članice će obavestiti Komisiju, u roku od 12 meseci po stupanju na snagu ove Direktive, na koji će način informacija iz prethodnog stava biti dostupna. Svaka promena u vezi sa ovim biće saopštena Komisiji u najkraćem roku.

## **GLAVA 3.**

### **Standardizacija usluga koje mogu biti rezervisane**

#### **Član 7.**

1) Do stepena koji će osigurati održavanje univerzalne usluge, poštanske usluge, koje u svakoj zemlji članici mogu biti rezervisane za provajdere univerzalne usluge, podrazumevaju prijem, preradu, transport i uručenje pošiljaka u nacionalnom saobraćaju, sa hitnom dostavom ili ne, imaju tarifu koja je manja od petostruke tarife za pošiljku prve stope težine, pod uslovom da je ta težina manja od 350 grama. U slučaju besplatne poštanske usluge za slepa lica ili lica sa oštećenim vidom, dozvoljeno je odstupanje od navedenih ograničenja težine i cene.

2) Do stepena koji će osigurati održavanje univerzalne usluge, međunarodna pošta i direktna pošta mogu da se smatraju rezervisanim uslugama, u okviru cenovnih i težinskih ograničenja navedenih u prethodnom paragrafu 1.

3) Kao sledeći korak u kompletiranju unutrašnjeg tržišta za poštanske usluge, Evropski Parlament i Savet će doneti odluku najkasnije do 1. januara 2000. godine, a bez mešanja u kompetencije Komisije, o daljoj postepenoj i kontrolisanoj liberalizaciji poštanskog tržišta, posebno u pogledu liberalizacije međunarodne i direktne pošte, kao i o budućoj promeni tarifnih i težinskih limita, koji bi stupili na snagu od 1. januara 2003. godine, u skladu sa planiranim ekonomskim, socijalnim i tehnološkim razvojem, a vodeći računa o finansijskom pokriću provajdera univerzalne usluge, sledeći i ubuduće ciljeve koje postavlja ova Direktiva.

Ove odluke će se zasnivati na predlogu Komisije koji treba da bude

publikovan pre kraja 1998. godine, u okviru pregleda sektora. Na zahtev Komisije, sve zemlje članice će dostaviti sve potrebne informacije za kompletiranje ovog pregleda.

4) Razmena dokumenata ne mora da bude rezervisana usluga.

### **Član 8.**

Odredbe člana 7. neće ugroziti pravo zemalja članica da organizuju postavljanje poštanskih kovčezica na javnim punktovima, da izdaju poštanske marke i nude usluge preporučenih pošiljaka u skladu sa pravnim i administrativnim procedurama i sa nacionalnim zakonodavstvom.

## **GLAVA 4.**

### **Uslovi pod kojima se organizuju nerezervisane usluge i obezbeđuje pristup korisnika mreži**

### **Član 9.**

1) U oblasti nerezervisanih usluga, odnosno usluga koje su van delokruga rada univerzalne usluge, definisane u Članu 3, države članice mogu da uvedu opštu autorizaciju u onoj meri u kojoj je to potrebno i u kojoj je to u skladu sa osnovnim zahtevima, kao i da garantuju njeno ispunjenje.

2) U oblasti nerezervisanih usluga koji spadaju u delokrug rada univerzalnih usluga definisanih u članu 3, države članice mogu da uvedu autorizovane procedure koje uključuju izdavanje individualnih licenci, u meri u kojoj bi to garantovalo funkcionisanje u skladu sa osnovnim zahtevima i u kojoj bi se zaštitila univerzalna usluga.

Dobijanje autorizacije može:

- da se sprovede tamo gde to odgovara i gde može da postane predmet obaveza prema univerzalnoj usluzi,
- da ako je potrebno, nametne zahteve koji se tiču kvaliteta, raspoloživosti i karakteristika relevantnih usluga,
- da bude predmet obaveza koje ne krši ekskluzivna ili specijalna prava koja provajder univerzalnih usluga dobija za rezervisanu poštansku uslugu definisanu u članu 7 (1) i (2).

3) Procedure opisane u paragrafima 1 i 2 će biti jedinstveno primenljive, nediskriminatorne, proporcionalne i bazirane na objektivnim kriterijumima. Države članice moraju da obezbede da podnosiocu zahteva moraju biti poznati razlozi za potpuno ili delimično odbijanje autorizacije, kao i da se

moraju obezbediti uslovi za sprovođenje žalbene procedure.

4) Da bi se stvorili uslovi da univerzalna usluga bude zaštićena u slučajevima u kojima zemlje članice odrede, obaveze koje univerzalna usluga ima i koje su realizovane na osnovu ove uredbe ne predviđaju finansijsko opterećenje provajdera univerzalne usluge kojim bi se omogućila kompenzacija fonda administrativno određenog za ovu svrhu putem nezavisnog tela u odnosu na povlastice i njihove davaoce. U ovom slučaju, se može dobiti autorizacija pomenutog predmeta u skladu sa obavezama koje bi omogućile finansijski doprinos ovom fondu. Država članica mora obavezati da se sprovedu principi jedinstva, nediskriminatorstva i proporcionalnosti i da se u toku procesa pribavlja kompenzacija fondu, i u toku procesa utvrđivanja fiksnog nivoa finansijskih doprinosa. Samo one usluge pomenute u članu 3, mogu biti finansirane na ovaj način.

5) Države članice mogu da obezbede identifikacioni sistem koji se odnosi na direktnu poštu, a koji dopušta nadzor ovih usluga u oblastima koje su liberalizovane.

### **Član 10.**

1. Evropski parlament i Savet koji deluje u skladu sa predlozima Komisije i na osnovu članova 57 (1), 66 i 100a, Međunarodnog ugovora, će usvojiti mere za usklađivanje procedura a koji se odnose na član 9, kojim su regulisane komercijalne odredbe u odnosu na javne nerezervisane poštanske usluge.

2. Mere za harmonizaciju, definisane u paragrafu 1, će se naročito ticati kriterijuma za nadzor procedura koje se moraju poštovati, kao i načina njihovog sprovođenja uključujući i žalbeni postupak.

### **Član 11.**

Evropski parlament i Savet koji deluje u skladu sa načelima Komisije i osnovu članova 57 (1), 66 i 100a, Međunarodnog ugovora će usvojiti takve mere harmonizacije kojima će se osigurati da korisnici i provajderi univerzalne usluge imaju pristup poštanskoj mreži pod uslovima koji će biti jednaki i nediskriminatorski.



## **GLAVA 5.**

### **Tarifni principi i jedinstveni obračun**

#### **Član 12.**

Države članice će preduzeti korake da trife za svaku od usluga, budu definisane u propisima koji se odnose na univerzalnu uslugu, poštujući sledeće principe:

- cene moraju biti pristupačne i takve da svi korisnici imaju pristup ponuđenim uslugama,
- cene moraju biti definisane na osnovu trškova; Države članice mogu da se odluče da ne koriste jedinstvene tarife na celoj nacionalnoj teritoriji,
- zahtev za jedinstvenim tarifama ne isključuje prava da provajderi univerzalne usluge zaključe sa korisnicima individualne sporazume koji se tiču cena,
- tarife moraju biti jedinstvene i nediskriminatorske.

#### **Član 13.**

1) Da bi se osigurala primena propisa koji se tiču univerzalne usluge u okviru Zajednice, države članice će podstaći provajdere njihovih univerzalnih usluga da u okviru svojih sporazuma koji se tiču terminalnih troškova na nivou Zajednice, budu poštovani sledeći principi:

- terminalni troškovi de biti fiksni u odnosu na troškove procesa prerade i dostave pošiljaka u dolaznom saobraćaju (u granicama Zajednice),
- nivoi naknada će se odnositi na postignuti nivo kvlaliteta usluga,
- tenninalni troškovi će biti jedinstveni i nrediskriminatorski.

2) Sprovođenje i praktična primena ovih principa može da isključi tranzitne sporazume koji su sačinjeni tako da onemoguće normalno funkcionisanje poštanskog tržišta ili da spreče neželjene ekonomske posledice koje bi mogle da pogode operatore koji regulišu i kontrolišu sporvođenje sporazuma između operatora porekla i odredišnog operatora; ovakvi aranžmani će ipak biti svedeni na najmanju meru kako bi se ovi ciljevi postigli.

## Član 14.

- 1) Države članice će preduzeti mere kojima bi se osiguralo, da se u roku od 2 godine od dana stupanja na snagu ove uredbe, obračun troškova u vezi sa univerzalnom uslugom sprovodi među provajderima u skladu sa ovim članom.
- 2) Provajderi univerzalne usluge će zadržati zasebne račune u sistemu međunaordnog obračuna za sektor rezervisanih usluga i sektor nerezervisanih usluga. Računi za nerezervisane usluge moraju biti jasno razgraneičeni i pokriveni za sve usluge koje spadaju u ovu kategoriju. Takav interni sistem obračuna će biti doslovno primenjivan i podležaće pravičnim principima obračuna troškova.
- 3) Sistem obračuna koji se odnosi na paragraf 2 će bez obzira na paragraf 4, omogućiti da se obavi podela troškova prema svakoj od rezervisanih ili nerezervisanih usluga, respektivno u skladu sa sledećim principima:
  - a) troškovi će biti direktno pripisani svakoj pojedinačnoj usluzi,
  - b) zajednički troškovi, odnosno troškovi koji ne mogu direktno da se doznače pojedinačnim uslugama, se moraju razvrstati na sledeći način:
    - (i) gde god je to moguće zajednički troškovi će se podeliti na osnovu direktne analize njihovog porekla,
    - (ii) ako direktna analiza nije moguća, kategorije zajedničkih troškova će biti podeljene na osnovu indirektnog povezivanja sa drugima kategorijama i troškova koje je moguće utvrditi; indirektno povezivanje će biti zasnovano na uporednoj strukturi troškova.
  - b) zajednički troškovi, odnosno troškovi koji ne mogu direktno da se doznače pojedinačnim uslugama, se moraju razvrstati na sledeći način:
    - (i) gde god je to moguće zajednički troškovi će se podeliti na osnovu direktne analize njihovog porekla,
    - (ii) ako direktna analiza nije moguća, kategorije zajedničkih troškova će biti podeljene na osnovu direktnog povezivanja sa drugima kategorijama troškova koje je moguće utvrditi; indirektno povezivanje će biti zasnovano na uporednoj strukturi troškova.
    - (iii) ako ni direktne, ni indirektno mere utvrđivanja troškova ne mogu da se sprovedu, određena kategorija će biti utvrđena na osnovu opšteg pokazatelja, određenog i izračunatog posebno za rezervisane a posebno za ostale usluge.
- 4) Ostali sistemi obračuna troškova se mogu primeniti samo ako su u skladu sa članom 2 i ako ih je odobrio nadležni nacionalni regulator. Komisija o ovoj vrsti zahteva mora biti predhodno iaformisana.
- 5) Nadležni nacionalni regulator mora obezbediti da se sprovođenje jednog od sistema obračuna troškova opiše u paragrafima 3 ili 4 koje je overilo kompetentno telo nezavisno od provajdera univerzalne usluge. Države članice

moraju da osiguraju da se periodično objave odluke koje se tiču ove problematike.

6) Nadležni nacionalni regulator mora da održi raspoloživim do odgovarajućeg nivoa informacije koje se odnose na sistem obračuna troškova, a koje primenjuje provajder univerzalne usluge. Takva informacija mora da se prosledi Komisiji na zahtev.

7) Detaljna informacija koja se tiče obračuna troškova nastalih na osnovu ovih sistema mora da bude dostupna na zahtev nadležnom nacionalnom regulatoru i Komisiji kao poverljiva.

8) U slučajevima kad zemlja članica nije rezervisala bilo koju od usluga definisanu u članu 7 i nije osnovala fond za kompenzaciju iniverzalnih usluga u skladu sa članom 9 (4) i ako je nadležni nacionalni regulator može biti saglasan da nijedan od provajdera univerzalne usluge u svojstvu člana bude korisnik državne subvencije (bilo javno ili tajno). Nadležni nacionalni regulator može da odluči da ne podnese zahteve prema paragrafima 2, 3, 4, 5, 6 i 7 ovog člana. Nadležni nacionalni regulator mora da informiše Komisiju u slučaju donošenja takve odluke.

## **Član 15.**

Finansijski obračun svih provajdera univerzalnih usluga mora da sprovede i javno objavi i publikuje neko zvanično telo će skladu sa relevantnim principima Komisije i nacionalnog zakonodavstva koji se tiču keomercijalnog delovanja.

## **Kvalitet usluga**

## **Član 16.**

Zemlje članice će obezbediti da se standardi kvaliteta usluga utvrđuju i objavljuju u odnosu na univerzalnu uslugu kako bi se garantovala poštanska usluga dobrog kvaliteta. Standardi kvaliteta će se usredsrediti, naročito, na vreme prenosa i na redovnost i pouzdanost usluga. Ove standarde će utvrđivati:

- zemlje članice u slučaju nacionalnih usluga,
- Evropski parlament i Savet u slučaju usluga između zemalja unutar Evropske Zajednice (videti aneks). Buduća uskladjivanja ovih standarda sa tehničkim napretkom ili razvojem tržišta vršiće se u skladu sa procedurom utvrđenom u članu 21.

Nazavisna merenja kvaliteta vršice bar jednom godišnje spoljni organi koji nemaju veze sa operatorima univerzalne usluge pod standardizovanim uslovima koji se utvrđuju u skladu sa procedurom utvrđenom u članu 21. i izveštaji o ovim merenjima se objavljuju najmanje jedanput godišnje.

### **Član 17.**

Zemlje članice će utvrditi standarde kvaliteta za pošiljke u unutrašnjem saobraćaju i obezbediće da oni budu u skladu sa standardima utvrđenim za usluge medju zemljama unutar Evropske zajednice.

Zemlje članice će o standardima kvaliteta za usluge u unutrašnjem saobraćaju obavestiti Komisiju, koja će objaviti te standarde na isti način kao i standarde za usluge medju zemljama unutar Evropske Zajednice navedenim u članu 18.

Nadležni nacionalni regulatorni organi će obezbediti da se nezavisna merenja kvaliteta vrše u skladu sa četvrtim pod-paragrafom člana 16. da su rezultati opravdani i da su korektivne mere preduzete, po potrebi.

### **Član 18.**

1) U skladu sa članom 16., standardi kvaliteta za zemlje unutar Evropske Zajednice utvrđeni su u aneksu.

2) U izuzetnim situacijama, kada infrastruktura ili geografski razlozi to zahtevaju, nadležni nacionalni regulatorni organi mogu odrediti izuzetke od standarda kvaliteta utvrđenih u aneksu. Kada nadležni nacionalni organi odrede izuzetke na ovaj način, oni odmah obaveštavaju Komisiju. Komisija podnosi godišnji izveštaj o obaveštenjima primljenim u toku prethodnih 12 meseci Komitetu osnovanom shodno članu 21., radi informisanja.

3) Komisija će objaviti u "Zvaničnom biltenu Evropskih Zajednica" sva uskladjivanja standarda kvaliteta za usluge među zemljama Evropske Zajednice i preduzeće mere da se osigura da se redovna nezavisna merenja i objavljivanje nivoa kvaliteta koji potvrđuju uskladenost sa ovim standardima i razvojem izvršavaju. Nadležni nacionalni regulatorni organi će osigurati da se korektivne mere preduzimaju, gde je to potrebno.

### **Član 19.**

Zemlje članice će osigurati da se primenjuju transparentne i jednostavne procedure koje nisu skupe za rešavanje žalbi korisnika, naročito u slučajevima kada se radi o gubitku, orobljenju, oštećenju ili nepoštovanju standarda

kavliteta usluga.

Zemlje članice će usvojiti mere koje obezbeđuju da te procedure daju mogućnost da se sporovi rešavaju pravedno i brzo i da omogućavaju, tamo gde je to zagarantovano, sistem odštete i/ili naknade.

Ne prejudicirajući druge mogućnosti podnošenja žalbe, shodno nacionalnim zakonima i zakonodavstvu Evropske Zajednice, zemlje članice će osigurati da se korisnici mogu, pojedinačno ili gde nacionalno zakonodavstvo dozvoljava, zajedno sa organizacijama koje zastupaju interese korisnika i/ili potrošača, obratiti nadležnom nacionalnom organu u slučajevima kada žalbe korisnika na operatora univerzalne usluge nisu rešene na zadovoljavajući način.

U skladu sa članom 16., zemlje članice će osigurati da operatori univerzalnih usluga objavljuju, zajedno sa godišnjim izveštajem o merenjima kvaliteta, i informaciju o broju žalbi i načinu na koji su one rešene.

## **GLAVA 7.**

### **Uskladjivanje tehničkih standarda**

#### **Član 20.**

Uskladjivanje tehničkih standarda mora se nastaviti, imajući naročito u vidu interese korisnika.

Evropskom komitetu za standardizaciju biće poverena izrada tehničkih standarda koji se primenjuju u poštanskom sektoru, na bazi ....., shodno principima utvrdjenim u direktivi Saveta 83/189/EEC od 28. marta 1983., kojom se utvrđuje postupak za obezbeđivanje informacija u obalsti tehničkih standarda i propisa (1).

U ovom poslu moraju se imati u vidu mere za uskladjivanje koje su usvojene na međunarodnom nivou a naročito one o kojima je odluku doneo Svetski poštanski savez.

Primenljivi standardi će se objavljivati u "Zvaničnom žurnalu Evropskih Zajednica" jednom godišnje.

Zemlje članice će obezbediti da operatori univerzalne usluge primenjuju standarde objavljene u Zvaničnom žurnalu, gde je to neophodno u interesu korisnika, a naročito kada dostavljaju informacije navedene u članu 6.

Komiteta utvrdjen u članu 21. će biti stalno obaveštavan o diskusijama u okviru Evropskog komiteta za standardizaciju i o rezultatima postignutim u toj oblasti od strane tog tela.

## **GLAVA 8.**

### **Komitet**

#### **Član21.**

Komisiji će pomagati komitet sastavljen od predstavnika zemalja članica kojim predseada predstavnik Komisije. Komitet će utvrditi svoj poslovnik.

Predstavnik Komisije će podnositi komitetu nacrt (predlog) mera koje treba preduzeti. Komitet će dati svoje mišljenje o nacrtu u roku koji predsedavajući utvrdi zavisno od hitnosti pitanja. Mišljenje se donosi većinom utvrdjenom u članu 148 (2) Ugovora u slučaju odluka koje Savet treba da usvoji na predlog Komisije. Glasovi predstavnika zemalja članica u komitetu će se brojati na način utvrdjen u tom članu. Predsedavajući neće glasati.

Komisija će usvojiti predviđene mere ako su one u skladu sa mišljenjem komiteta. Ako mere nisu u skladu sa mišljenjem komiteta, ili ako nikakvo mišljenje nije dato, Komisija će, bez oklevanja, podneti Savetu predlog u vezi sa merama koje treba preduzeti. Savet će odlučivati na bazi kvalifikovane većine. Ako, po isteku perioda od tri meseca od datuma podnošenja predloga Savetu, Savet ne donese odluku, predložene mere usvaja Komisija.

## **GLAVA 9.**

### **Nadležni nacionalni regulatorni organ**

#### **Član 22.**

Svaka zemlja članica će odrediti jedan ili više nadležnih regulatornih organa za poštanski sektor koji su pravno odvojeni i operativno nezavisni od poštanskih operatora. Zemlje članice će obavestiti Komisiju koje su nadležne nacionalne regulatorne organe odredile za izvršavanje zadataka koji proističu iz ove direktive.

Poseban zadatak nadležnih nacionalnih regulatornih organa biće obezbeđivanje ispunjavanja obaveza iz ove direktive. Može im se takodje dati u zadatak da obezbede poštovanje pravila konkurencije u poštanskom sektoru.

## **GLAVA 10.**

### **Završne odredbe**

#### **Član 23.**

Ne prejudicirajući odredbe člana 7(3), tri godine nakon stupanja na snagu ove direktive, i u svakom slučaju najkasnije do 31. decembra 2000. godine, Komisija će podneti izveštaj Evropskom parlamentu i Savetu o primeni direktive, uključujući odgovarajuće informacije o razvoju u sektoru, naročito iz ekonomskog, društvenog i tehnološkog aspekta i u pogledu zapošljavanja, kao i informacije o kvalitetu usluga.

Uz izveštaj će se, po potrebi, dostaviti i predlozi Evropskom parlamentu i Savetu.

#### **Član 24.**

Zemlje članice će doneti zakone, propise i administrativne odredbe neophodne za primenu direktive najkasnije u roku od 12 meseci od njenog stupanja na snagu. One će odmah o tome obavestiti Komisiju.

Kada zemlje članice usvajaju ove mere, u njima se mora naznačiti pozivanje na direktivu ili kod njihovog zvaničnog objavljivanja mora se uz njih navesti i takva referenca.

#### **Član 25.**

Ova direktiva će stupiti na snagu u roku od 20 dana od dana njenog objavljivanja u Zvaničnom žurnalu Evropskih Zajednica.

#### **Član 26.**

1) Ova direktiva neće sprečavati nijednu zemlju članicu da nastavi da primenjuje ili da uvede mere koje su liberalnije od mera utvrdjenih u ovoj direktivi. Takve mere moraju biti u saglasnosti sa Ugovorom.

2) Ukoliko direktiva propadne, mere koje su zemlje članice preduzele radi njene implementacije mogu se i dalje primenjivati u meri u kojoj su one u saglasnosti sa Ugovorom.

## Član 27.

Odredbe ove direktive, sa izuzetkom člana 26, primenjivaće se do 31. decembra 2004., osim u slučaju da se drugačija odluka donese u skladu sa članom 7(3).

## Član 28.

Ova direktiva se upućuje zemljama članicama.

## ANEKS

### *Standardi koji se odnose na kvalitet prenosa pošiljaka unutar Zajednice*

Standardi kvaliteta koji se odnose na prenos pošiljaka unutar Zajednice će se u svakoj od zemalja članica uspostaviti posebno meriti između krajnjih tačaka (tzv. "kvalitet s kraja na kraj")<sup>1</sup>, odnositi na prenos standardnih kategorija pošiljaka. Standard kvaliteta se dobija izračunavanjem formule  $D+n$ , gde  $D$  predstavlja dan kada je pošiljka predata pošti<sup>2</sup> a  $n$  broj radnih dana koji protekne između tog dana i dana dostave pošiljke na naznačenu adresu.

### *Standardi koji se odnose na kvalitet prenosa pošiljaka unutar Zajednice*

| Minimalno vreme | Cilj                 |
|-----------------|----------------------|
| <b>D + 3</b>    | <b>85% pošiljaka</b> |
| <b>D + 5</b>    | <b>97% pošiljaka</b> |

Standard mora da se postigne ne samo unutar Zajednice nego i na svakoj od bilateralnih strana koje u razmeni pošiljaka učestvuju a koje su članice Zajednice.

1. Kvalitet prenosa pošiljaka sa kraja na kraj se meri od tačke pristupa mreži do tačke u kojoj se obavi dostava na adresu.
2. Datum koj se uzima kao datum prijema pošiljke, mora da bude isti onaj kada je pošiljka poslata, pod uslovom da je prijem obavljen pre poslednjeg dnevnog prikupljanja pošiljaka u određenoj tački pristupa mreži. Kada se predaja pošiljke obavi nakon ovog vremena, datum koji se uzima u obzir je datum prvog sledećeg dana kada se prikupljanje pošiljka obavlja.



## DIREKTIVA 2002...

### Član 1

Direktiva 97/67/EC se ovim menja kao što sledi:

1. Član 7 se zamenjuje sledećim:

#### *"Član 7*

1. U meri u kojoj je to potrebno da se obezbedi očuvanje univerzalne usluge, zemlje članice mogu nastaviti da rezervišu univerzalne usluge za provajdera (provajdere) univerzalnih usluga. Ove usluge će biti ograničene na prijem, sortiranje, transport i dostavu pismonosnih pošiljaka u unutrašnjem saobraćaju i olaznom preko-graničnom saobraćaju, sa hitnom dostavom ili ne, u sledećim granicama težine i cene.

Granica težine biće 100 gr od 1. januara 2003. i 50 gr od 1. januara 2006. Ove granice težine neće se primenjivati od 1. januara 2003. ako je cena jednaka, ili viša od trostrukog iznosa javne tarife za pismonosnu pošiljku prve stope težine najbrže kategorije i, od 1. januara 2006., ako je cena jednaka, ili viša od dva i po puta te tarife.

U slučaju besplatne poštanske usluge za slepe i osobe sa delimičnim oštećenjem vida. mogu se dotvoliti izuzetci u pogledu ograničenja težine i cene.

U meri u kojoj je to neophodno da bi se obezbedilo pružanje univerzalne usluge, direktne pošiljke mogu i dalje biti rezervisane u istim granicama težine i cene.

U meri u kojoj je o potrebno da se obezbedi pružanje univerzalne usluge, na primer kada su neki sektori u oblasti poštanskih aktivnosti već liberalizovani ili zbog posebnih karakteristika koje su specifične za poštanske usluge u nekoj zemlji članici, pošiljke u polaznom preko-graničnom saobraćaju mogu i dalje biti rezervisane u istim granicama težine i cene.

2. Razmena dokumenata ne može biti rezervisana.

3. Komisija će dovršiti istraživačku studiju u kojoj će se dati ocena, za svaku zemlju članicu, kakav uticaj na univerzalnu uslugu ima puno ostvarivanje unutrašnjeg poštanskog tržišta u 2009. godini. Na osnovu zaključaka ove studije, Komisija će do 31. decembra 2006. podneti Evropskom parlamentu i Savetu izveštaj zajedno sa predlogom kojim potvrđuje, eventualno, datum u 2009. godini punog ostvarivanja unutrašnjeg poštanskog tržišta ili određuje svaku drugu meru u smislu zaključaka studije ",

5 član 23 se zamenjuje sledećim:

#### *"Član 23*

Uprkos odredaba člana 7, svake dve godine, prvom prilikom a najkasnije do 31. decembra 2004. godine. Komisija će podneti izveštaj Evropskom parlamentu i Savetu o primeni ove Direktive uključujući i odgovarajuću informaciju o napretku u sektoru, naročito u pogledu ekonomskih, društvenih i tehnoloških aspekata i aspekta zapošljavanja, kao i o kvalitetu usluge. Izveštaj će, eventualno, sadržavati predloge Evropskom parlamentu i Savetu."

6. Član 27 se zamenjuje sledećim:

*"Član 27*

Odredbe ove Direktive sa izuzetkom člana 26, prestaju da važe 31. decembra 2008. osim ako se drugačije ne odluči u skladu sa članom 7(3). Procedure za davanje dozvola neće se menjati do ovog datuma."

### **Član 2**

1 Zemlje članice će doneti neophodne zakone, pravilnike i administrativne odredbe radi usklađivanja sa ovom Direktivom najkasnije do 31. decembra 2002. One će odmah o tome obavestiti Komisiju.

Kada zemlje članice budu usvajale ove mere, u njima će biti naznačeno upućivanje na ovu Direktivu ili će, u slučaju njihovog zvaničnog objavljivanja, takva referenca biti navedena u prilogu. Zemlje članice će odlučiti kako će se takva referenca navesti.

2. Zemlje članice će dostaviti Komisiji tekst glavnih odredaba nacionalnih zakona koje usvoje u oblasti koju pokriva ova Direktiva.

### **Član 3**

Ova Direktiva stupa na snagu sa datumom njenog objavljivanja u Zvaničnom žurnalu Evropske Unije.

### **Član 4**

Ova Direktiva se upućuje zemljama članicama.

Sačinjeno u Luksemburgu, 10. juna 2002.

Za Evropski parlament  
Predsednik  
P COX

Za Savet  
Predsednik  
J. PIQUE I CAMPS