

AVRUPA PARLAMENTOSU VE AVRUPA KONSEYİ'NİN
97/67/EC SAYI VE 15 ARALIK 1997 TARİHLİ DİREKTİFİNDE
DEĞİŞİKLİK YAPAN Birliğin posta hizmetleri iç pazarının
geliştirilmesi ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için ortak kurallara
ilişkin **AVRUPA PARLAMENTOSU VE AVRUPA KONSEYİ'NİN**
2002/39/EC SAYI VE 10 HAZİRAN 2002 TARİHLİ DİREKTİFİ

**AVRUPA PARLAMENTOSU VE AVRUPA KONSEYİ'NİN
97/67/EC SAYI VE 15 ARALIK 1997 TARİHLİ DİREKTİFİNDE
DEĞİŞİKLİK YAPAN Birliğin posta hizmetleri iç pazarının
geliştirilmesi ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için ortak kurallara
ilişkin AVRUPA PARLAMENTOSU VE AVRUPA KONSEYİ'NİN
2002/39/EC SAYI VE 10 HAZİRAN 2002 TARİHLİ DİREKTİFİ**

AVRUPA PARLAMENTOSU VE AVRUPA BİRLİĞİ KONSEYİ;

Avrupa Topluluğu kuruluş anlaşmasını ve öncelikle bu anlaşmanın
57. maddesinin 2. paragrafı, 66 ve 100 A maddelerini,

Komisyonun teklifini (1),

Ekonomik ve sosyal komitenin görüşünü (2),

Bölgeler komitesinin görüşünü (3),

Posta hizmetleri için tek bir pazarın geliştirilmesi konusunda "Yeşil
Kitap" ile ilgili 22 Ocak 1993 tarihli Avrupa Parlamentosunun
tavsiye kararını (4),

Topluluk, posta hizmetlerinin geliştirilmesi ile ilgili 7 Şubat 1994
tarihli Konseyin tavsiye kararını (5),

Anlaşmanın 189-B maddesinde yer alan prosedürü kabul ederek,
Uzlaştırma Komitesince 07 Kasım 1997'de onaylanan müşterek
projeyi göz önüne alarak (6);

- 1- Anlaşmanın 7-A maddesi uyarınca bir iç Pazar kurmayı amaçlayan önlemlerin alınmasının önemini dikkate alarak bu pazarın, sınırları olmayan, mal, insan, hizmet ve sermayenin serbestçe dolaşımının sağlandığı bir alanı içermesini,
- 2- Topluluğun ekonomik ve sosyal uyumu için önemli olan posta sektöründe iç pazarın kurulmasını dikkate alarak posta hizmetlerinin iletişim ve alış-verişlerde önemli bir unsur olduğunu,
- 3- Komisyonun 11 Haziran 1992 tarihinde sunduğu, posta hizmetlerinde tek bir pazarın geliştirilmesi konusunda "Yeşil Kitap" ile ve 2 Haziran 1993 tarihinde sunduğu "Topluluk posta hizmetlerinin geliştirilmesinin ana hatları " adlı bir bildiriye,

- 4- Komisyonun, Topluluk yararına posta hizmetleri alanında geniş bir kamuoyu yoklaması yapması ve posta sektöründeki ilgili tarafların da buna gözlemlerini aktarmasını,
- 5- Evrensel posta hizmetinin mevcut alanını ve hizmetin sunum şartlarının bir üye devletten diğerine belirgin biçimde değişiklik göstermesini dikkate alarak; özellikle, bir üye devletten diğerine çok büyük farklılık gösteren hizmet kalitesini,
- 6- Yurtdışı posta bağlantılarının kullanıcıların ve Avrupa vatandaşlarının beklentilerini her zaman karşılayamadığını ve Topluluk yurtdışı posta hizmetleri bağlamında hizmet kalitesinde elde edilen başarıların günümüzde tatmin edici boyutta olmadığını,
- 7- Posta sektöründe gözlenen farklılıkların, özellikle posta hizmetlerine dayanan aktivite sektörleri için önemli sonuçlar doğurduğunu dikkate alarak, Topluluğun iç uyumunun gelişimini önemli ölçüde engellediğini, bu nedenle, yüksek kalitede posta hizmetinden yararlanamayan bölgelerin mektup kadar malların dağıtımında da kendilerini dezavantajlı konuma düşürdüğünü,
- 8- Pazarın aşamalı ve kontrollü serbestleştirilmesini sağlamaya yönelik tedbirler ve bu tedbirlerin uygulamasındaki tam dengenin, evrensel hizmet sağlayıcılarının yükümlülük ve haklarını gözeterek posta sektörü hizmetlerinin serbest sunumunu tüm Toplulukta garanti altına almak için gerekli olduğunu,
- 9- Posta sektörünün yönetimindeki şartları daha uyumlu kılmak için Topluluk düzeyinde bir faaliyetin gerekli olduğunu dikkate alarak ortak kuralların aşamalı bir şekilde oluşturulması gerektiğini,
- 10- Asıl yöntemlerin tespit edilmesi, kendi durumlarına göre en iyi uyarlama yöntemini seçebilecek üye ülkelere bırakılmak zorunda kalındığında, ek ilkeler uyarınca, genel ilkeler çerçevesinin Topluluk düzeyinde kabul edilecek olmasını,
- 11- Topluluk içindeki coğrafi konumlar ne olursa olsun, tüm Üye Devletlerde bütün kullanıcılara uygun ücretle sunulacak olan asgari düzeyde belirlenmiş bir hizmet kalitesini kapsayan evrensel posta hizmetinin Topluluk düzeyinde güvence altına alınmasının esas olduğunu,

- 12- Evrensel hizmetin amacının, tüm kullanıcıların, özellikle yeterli sayıdaki kabul noktaları aracılığıyla toplama ve dağıtım sıklığına bağlı olarak tatmin edici şartlar sağlayarak posta ağına kolayca erişimin sağlanması dikkate alarak kullanıcıların ihtiyaçlarına göre uyarlanabilir işletmenin devamının sağlanmasında temel gereksinmelere cevap verebilen ve onlara adil ve ayrımcı olmayan bir tutumu garantileyen bir evrensel hizmet verilmesini,
- 13- Evrensel hizmetin yurtiçi hizmetler kadar yurtdışı hizmetleri de kapsamaması gerektiğini,
- 14- Verilen hizmetler ve bu hizmetlerin veriliş ve kullanım koşulları ile sağlanan hizmetlerin kalitesi ve tarifeleri konusunda evrensel hizmet kullanıcılarının eksiksiz olarak bilgilendirilmesi gerektiğini,
- 15- Evrensel hizmete ilişkin olarak bu Yönerge hükümlerinin evrensel hizmet sağlayıcılarının müşteriler ile kişisel sözleşmeler yapma hakkına engel olmadığını,
- 16- Anlaşma şartlarına uygun olarak ve rekabet kurallarının uygulanmasını saklı tutarak, tekel olabilecek bu hizmetler dizisinin sürdürülebilmesi için, evrensel hizmetin mali denge koşullar altında yapılması gerektiğini ve serbestleşme sürecinde, Üye Devletlerce görme özürülere sağlanan bazı ücretsiz hizmetlerin sunumunun kesintiye uğratılmaması gerektiğini,
- 17- 350 gram ve daha fazla ağırlıktaki haberleşme gönderilerinin kamu işletmecilerine ait mektup trafiği hacminin %2'sinden daha aşağısını ve bunların gelirlerinin %3'ünden daha azını oluşturduğunu dikkate alarak; ücret kriteri (temel tarifenin - ilk ağırlık kademesinin 5 katı) serbestleştirilen hızlı posta ile tekel kapsamındaki posta arasındaki farkın daha iyi görülmesini,
- 18- Hızlı posta ve evrensel posta hizmetleri arasındaki temel farkın ekspres hizmetlerle sağlanan ve müşterilerce bilinen katma değer (ne şekilde olursa olsun) olduğu fikrinden yola çıkarak, alınan katma değeri tespit etmenin en iyi yolunun, tekel bölgesinin ücret limiti aşılmadan, müşterinin ödemeye hazır olduğu ekstra ücreti göz önünde bulundurmasını,

- 19- Geçici bir süreliğine, doğrudan ve yurtdışı postanın öngörülen ücret ve ağırlık limitleri içinde tekeli sürdürülebilmeye müsaade edilebilir; posta hizmetlerinin iç pazarının tamamlanması sürecinde daha ileriki bir adım olarak, komisyonun sektörün tekrar ele alınması konusundaki önerisi üzerine en geç 1 Ocak 2000 tarihine kadar özellikle yurtdışı ve doğrudan posta konusunda ücret ve ağırlık limitlerini tekrar görüşerek Avrupa Parlamentosu ve Konseyi tarafından posta hizmetinin gelecekteki aşamalı ve kontrollü serbestleştirilmesi konusunda bir karar alınmasını,
- 20- Kamu düzeni ve kamu güvenliği sebebiyle, Üye Devletlerin otoyoldaki posta gönderilerinin toplanması için ayrılmış posta kutularını yerleştirme hakkını, belirlediği bir veya birkaç kuruluşa yasal olarak verebilmesini, aynı sebeplerden, üye devletler, çıkış ülkesini belirten posta pullarını çıkarma hakkına sahip olan ve iç mevzuatları gereği hukuki veya idari prosedürlerde uygulanan taahhütlü gönderi hizmetinin sunulmasından sorumlu kurum veya kuruluşları tayin etme hakkına sahip olduklarını ve aynı zamanda Avrupa Birliğine ait olduklarını gösteren 12 yıldızlı sembolü de kullanabileceklerini,
- 21- Yeni hizmetlerin (klasik hizmetlerden tamamen farklı hizmetler) ve doküman alışverişinin evrensel hizmetin bir bölümünü teşkil etmemesi ve bu hizmetlerin evrensel hizmet sağlayıcılarının tekeline bulunmasının bir nedeni olmadığını dikkate alarak; bunun hizmet kategorileri arasında bulunmayan kendi kendine hizmet sağlama olarak (gerçek veya tüzel kişiler adına iş yapan üçüncü bir kişi tarafından posta gönderilerini yollayan veya toplayan ve sevk eden posta hizmet sağlayıcısı) ayrıca uygulanmasını,
- 22- Üye Devletlerin, uygun yetkilendirme prosedürleriyle, kendi bölgelerinde evrensel hizmet sağlayıcılarının tekeline olmayan posta hizmetlerinin sunumunu düzenleme hakkına sahip olabilmelerini ve bu prosedürlerin şeffaf ve oranlı olmasını ayrımcı olmamasını ve tarafsız kriterlere dayanması gerektiğini,

- 23- Üye Devletlerin, lisans vermeyi evrensel hizmet yükümlülüklerine veya bu hizmetin sunumundan kaynaklanan adil mali yükümlülükler için evrensel hizmet sunucusunun zararını karşılamak üzere kurulmuş olan takas fonundaki katkılara bağlama hakkına sahip olması gerektiğini; Üye Devletlerin yetkilendirilmiş faaliyetlerin posta tekeli için evrensel hizmet sağlayıcılarına verilen ayrıcalıklı veya özel haklarına dokunmaması gerektiğini; öngören bir yükümlülüğü izinlerine dahil etme hakkına sahip olmaları gerektiğini; kontrol sebebiyle doğrudan postanın kimlikleştirme sistemine başlanmasının doğrudan postanın serbestleştirilmesi sırasında öngörülebileceğini,
- 24- Üye Devletlerce oluşturulan ve tekel dışı hizmetlerin halka ticari sunumunu düzenleyen yetkilendirme prosedürlerinin uyumu için gerekli tedbirlerin alınmasının gerektiğini,
- 25- Gerektiği takdirde, Üye Devletlerde kamu posta şebekesine erişim koşullarının şeffaflığını ve ayrımcı olmamasını sağlamak için tedbirler alınacağını,
- 26- Evrensel hizmetin kusursuz yönetimini sağlamak ve rekabetin zararlarını engellemek için, evrensel hizmete uygulanan tarifelerin tarafsız, açık, ayırım gözetmeyen ve maliyetlere tabi olmasını,
- 27- Dünya Posta Birliği Kararlarının getirdiği en küçük yükümlülükleri gözardı etmeksizin Topluluk içindeki yurtdışı posta hizmetinin sunum ücretinin, varış ülkesindeki evrensel hizmet sağlayıcılarının maruz kaldığı dağıtım maliyetlerini kapsayacak şekilde ayarlanması gerektiğini; bu ücretlerin aynı zamanda hizmet kalitesi hedeflerini kullanarak yurtdışı hizmet kalitesinin iyileştirilmesi veya korunmasını teşvik edici olması gerektiğini; bunun maliyetleri karşılayabilecek uygun ve özellikle çizilen hizmet kalitesine bağlı olan uygun sistemleri doğrulayacağını,
- 28- Değişik tekel hizmetleri ve tekel olmayan hizmetler için ayrı hesaplar olmasının, farklı hizmetlerin gerçek maliyetlerinin açıklığını sağlamak ve tekel sektöründen tekel dışı sektöre yapılan yardımların, rekabet koşullarından olumsuz etkilenmemesi için gerekli olduğunu,

- 29- Yukarıdaki son üç gerekçede ortaya konan ilkelerin uygulanmasını sağlamak için, evrensel hizmet sağlayıcılarının, makul bir zaman dilimi içinde evrensel hizmet sağlayıcılarının bağımsız bir şekilde doğrulanabilen ve hizmetler arasında açıklık yöntemine dayalı olarak mümkün olduğunca doğru maliyet dağılımına imkan veren analitik hesaplama sistemlerini uygulamaları gerektiğini,
- 30- Yüksek kalitede hizmet hakkına sahip olan kullanıcıların yararlarını gözetmenin gerekli olduğunu; bu nedenle Topluluk düzeyinde gerçekleştirilen hizmet kalitesini iyileştirmek ve güçlendirmek için mümkün olan her çabanın gösterilmesi gerektiğini; bu hizmet kalitesini sağlamak için evrensel hizmet alanına giren hizmetler için Üye Devletler tarafından evrensel hizmet sağlayıcılarının ulaşması veya aşması gereken standartların tespitinin gerekli olduğunu,
- 31- Kullanıcılar tarafından beklenen hizmet kalitesinin gerçekleştirilen hizmetlerin temel görünümünü oluşturduğunu; bu hizmet kalitesinin geliştirilme standartları ile erişilen kalite düzeylerinin kullanıcıların yararına yayımlanması gerektiğini, Topluluk düzeyinde hizmet kalitesinin aynı amaca yönelimini geliştirebilmek için hizmet kalitesi ve ortak metotların uyumlu standartlarının kullanımının gerekli olduğunu,
- 32- Ulusal kalite standartlarının Topluluk kalite standartlarına uygun olarak Üye Devletlerce tespit edilmesi gerektiğini; iki farklı Üye Devletin en az iki hizmet sunucusunun ortak çalışmasını gerektiren Topluluk içi yurtdışı kalite standartlarının Topluluk düzeyinde belirlenmesi gerektiğini,
- 33- Bu standartlara uyumun bağımsız bir biçimde ve uyumlu bir temele dayanarak düzenli olarak doğrulanması gerektiğini, kullanıcıların doğrulama sonuçlarından haberdar edilmesi hakkına sahip olmaları gerektiğini ve bu sonuçların kalite standartlarına ulaşılmadığını göstermesi durumunda Üye Devletlerin doğru tedbirleri almaya yönelmeleri gerektiğini,
- 34- Tüketicilerle imzalanan anlaşmalardaki yasalara aykırı maddelerle ilgili Komisyonun 5 Nisan 1993 tarihli ve 93/13/EEC sayılı Yönergesinin posta işletmecilerine uygulanmasını,

- 35- Hizmet kalitesinin iyileştirilmesinin muhtemel anlaşmazlıkların hızlı ve etkili bir biçimde çözülmesi için zorunlu olduğunu, yurtiçi ve Topluluk içi yasal tazminat şekillerine ek olarak, şeffaf, basit ve pahalı olmayan aynı zamanda ilgili tüm tarafların katılımını sağlayan bir haber isteme (reklamasyon) prosedürünün öngörülmesi gerektiğini,
- 36- Teknik standartlaştırmanın, posta şebekelerinin karşılıklı bağlantılarının iyileştirilmesi için kullanıcılar yararına teşvik edilmesi gerektiğini; teknik standartlaştırmanın ulusal şebekeler arasında karşılıklı işletilebilirliğinin sağlanması ve ortaklık düzeyinde etkili bir evrensel hizmet sağlamak için zorunlu olduğunu,
- 37- Avrupa düzeyinde uyum konusunda yönlendirici unsurların Avrupa Standartlaştırma Komitesi'ne özel teknik standartlaştırma çalışmaları görevinin verilmesini öngörmesini,
- 38- Bu Yönergenin oluşturulmasıyla özellikle Topluluk içi yurtdışı hizmet kalitesi ve teknik standartlaştırmaya ilişkin tedbirlerin geliştirilmesi için gelecekteki çalışmalar ve teknik standartlaştırma konularında Komisyon'a yardım etmek amacıyla bir Komitenin kurulması gerektiğini,
- 39- Evrensel hizmetin iyi işlemesi ve tekel dışı sektörde doğru bir rekabetin uygulanabilmesi için işletmecinin mevzuatçıdan ayrılmasının önemli olduğunu, diğer taraftan hiçbir posta işletmecisinin hem yargılayıcı hem taraf olmaması gerektiğini, bu amaçla belirlenen bağımsız bir oluşumun ya da kamu merciinin olabileceği bir veya daha fazla mevzuat merciinin statüsünün belirlenmesinin Üye Devlete ait olduğunu,
- 40- Posta hizmetleri iç pazarının işleyişine ilişkin uyum koşullarının etkisinin gelişime yol açması gerektiğini; bu nedenle Komisyonun, özellikle istihdam, teknoloji ve hizmet kalitesinin ekonomik ve sosyal yönleri ile ilgili sektördeki gelişmeler konusunda gerekli bilgi de dahil bu Yönergenin uygulanmasına ilişkin bir raporu Yönergenin yürürlüğe giriş tarihinden sonra üç yıl içinde ve her ne olursa olsun en geç 31 Aralık 2000 tarihine kadar Avrupa Parlamentosu ve Konseyine sunacağını,

- 41- Bu Yönergenin, Anlaşmanın kurallarının, özellikle de hizmetlerin rekabete ve serbest sunumuna ilişkin kuralların uygulanmasını etkilemediğini,
- 42- Hiçbir şeyin Üye Devletleri, ne bu Yönerge ile öngörülenden daha serbest önlemleri korumaktan veya posta sektörüne yeni önlemler koymaktan ne de bu Yönergenin yürürlükten kalkması durumunda Anlaşma ile uyumlu olduğu sürece yürürlüğe koymak için daha önce alınmış olan önlemleri sürdürmekten alıkoymayacağını,
- 43- Komisyonun teklifi üzerine Avrupa Parlamentosu ve Konseyi tarafından aksine bir karar alınmadıkça bu Yönergenin 31 Aralık 2004 tarihine kadar uygulanacağını,
- 44- Bu Yönergenin, Avrupa Birliği Anlaşması'nın 5. ve 6. Maddelerinde hedeflenenler gibi, Topluluk mevzuatının dışında yer alan faaliyetlere ve her durumda kamu güvenliği, savunma, devlet güvenliği (faaliyetlerin devlet güvenliğini ilgilendirmesi durumunda devletin ekonomik refahı dahil) ile Ceza Hukuku alanında Devletin faaliyetlerine uygulanmadığını,
- 45- Bu Yönergenin ,Topluluk içinde girişimcilerin tesis edemediği durumda, hem Topluluk Yasası hem de Üye Devletlerin vatandaşlarına üçüncü ülkelerde eşit uygulama sağlamayı amaçlayan mevcut uluslararası yükümlülüklerle uygun önlemler almayı engellemediği dikkate alınarak, Topluluk girişimcilerinin, üçüncü ülkelerde, Topluluğun ilgili ülke vatandaşlarına sağladığı bir uygulamadan ve uygulamalı fiili bir girişten faydalanması gerektiği

göz önüne alarak

İŞBU YÖNERGEYİ KABUL ETMİŞLERDİR.

BÖLÜM 1

Amaç ve Uygulama Alanı

Madde 1

Bu Yönerge :

- Birlik içinde evrensel posta hizmetinin sağlanması,
- (tamamı kalkacak)** Evrensel hizmet sağlayıcılarına tahsis edilen elverişli hizmetleri tanımlayan kriterleri ve tekel dışı hizmet sağlamayı belirleyen koşulları,
- **Posta hizmetleri yükümlülüğünü düzenleyen şartları,**
- Evrensel hizmetin sağlanmasında tarife ilkeleri ve hesaplardaki şeffaflığı,
- Evrensel hizmetin sağlanması için kalite standartlarının tespiti ve bu standartlara uyum sağlamayı amaçlayan bir sistemin oluşturulması,
- Teknik standartların uyumu,
- Bağımsız ulusal düzenleyici otoritenin oluşturulması ile ilgili ortak kuralları belirler.

Madde 2

Bu Yönergede tanımlanan;

1- "Posta Hizmetleri": Posta gönderilerinin toplanmasını, işlenmesini, sevk ve dağıtımını kapsayan hizmetleri,

1 bis- "Posta Hizmet Sağlayıcısı":

2- "Posta Şebekesi": özellikle;

- evrensel hizmet kapsamına giren posta gönderilerinin tüm ülke sınırları içerisinde kabul noktalarından toplanmasını,
- gönderilerin posta şebekesinin kabul noktasından dağıtım merkezine kadar sevki ve işlenmesini,
- gönderiler üzerinde belirtilen adrese teslim edilmesi için evrensel hizmet sağlayıcısı veya sağlayıcıları tarafından kullanılan her tür organizasyon ve araçların tümünü,

3- "Kabul noktaları": Müşterilerin posta gönderilerini kamu posta şebekesi aracılığı ile verebildiği yer olan gerek evrensel hizmet sağlayıcısının işyerlerinde gerekse anayollarda özellikle

halkın kullanımına konulan mektup atma kutuları gibi fiziki araç ve mekanları,

4- "Toplama": Kabul noktalarından postaya verilen gönderilerin toplanması işlemini,

5- "Dağıtım": Dağıtım merkezindeki işlemeden başlayarak posta gönderilerinin alıcılara teslimine kadar olan süreci,

6- "Posta Gönderisi": **Posta** (Evrensel) hizmet sağlayıcısı tarafından ulaştırılmak üzere belirli bir şekilde bir adresi olan gönderi olup haberleşme gönderilerine ilaveten, kitaplar, kataloglar, gazeteler ve süreli yayınlar ile ticari değeri olsun veya olmasın ticari eşya kapsayan posta kolilerini,

7- "Haberleşme Gönderisi": Bizzat gönderi veya ambalajı üzerinde gönderici tarafından belirtilen adrese sevk ve teslim edilmesi gereken herhangi bir fiziki araç üzerine yazılmış iletiyi ifade etmekte olup kitaplar, kataloglar, gazeteler ve süreli yayınlar haberleşme gönderisi olarak kabul edilmez.

8-**(Tamamen kaldırıldı)** "Doğrudan Posta": Tamamıyla reklam veya pazarlama veya yayın materyali içeren ve alıcının adı, adresi, kimlik numara ile mesajın niteliğini etkilemeyen diğer değişkenler haricinde aynı mesajı içeren, belli sayıda kişiye gönderilen ve bizzat gönderi veya ambalajı üzerinde gönderici tarafından belirtilen adrese veya isteğine göre sevk ve teslim edilmesi gereken bir haberleşmeyi ifade etmekte olup her Üye Devletin Ulusal düzenleyici otoritesi "belli sayıda kişi" deyimini tanımlar ve uygun bir tanımını yayımlar. Notlar, faturalar, hesap özetleri ve tanımlanmamış diğer mesajlar doğrudan posta olarak kabul edilmez. Doğrudan posta gönderisi olarak bir araya getirilen ileti ile aynı şartlardaki diğer gönderiler doğrudan posta olarak kabul edilmez. Doğrudan posta yurtiçi ve yurtdışını kapsamaktadır.

9- "Taahhütlü Gönderi": Kayıp, çalınma veya hasar risklerine karşı götürü garanti sağlayan ve gerektiğinde, istediği takdirde göndericiye, gönderinin kabul ve/veya alıcıya teslim kanıtı sağlayan bir hizmeti,

10- "Değer Konulmuş Gönderi": Kayıp, çalınma veya hasar halinde gönderici tarafından beyan edilen bir değer karşılığında posta gönderilerini garanti eden bir hizmeti,

11- "Yurtdışı Posta": Diğer bir üye Devlet veya üçüncü ülkeler varışlı veya çıkışlı gönderiyi,

12- "Doküman Alınıp Verilmesi": Üçüncü kişiler tarafından hizmete konan özel yerler ve taşıma araçları da dahil olmak üzere, bizzat kendileri tarafından dağıtımına ve bu hizmete abone olan kullanıcılar arasında posta gönderilerinin karşılıklı alınıp verilmesine imkan veren araçların sağlanmasını,

13- "Evrensel Hizmet Sağlayıcısı": Bir üye devlet içerisinde evrensel posta hizmetinin tamamını veya bir kısmını sağlayan ve 4. Maddeye göre kimliği Komisyona bildirilen kamu veya özel kuruluşu,

14- "Yetkiler": Posta sektörüne özgü hak ve yükümlülükleri belirleyen ve teşebbüslere posta hizmetlerini sunmak, gerektiğinde posta hizmetlerini sağlamak için posta şebekeleri kurma ve/veya işletme yetkisi veren aşağıda belirtildiği gibi genel yetki veya bireysel lisans şeklinde tanımlanan her türlü izinleri,

- "Genel yetki": Yetki ister "Kategoriye dayalı bir lisans"a ister kamu hukukuna göre kullanılsın ve bu düzenleme kayıt veya beyan yöntemleri gerektirsin veya gerektirmesin, ilgili teşebbüsün yetkiden doğan haklarını kullanmadan önce ulusal düzenleyici otoritesinden belli bir karar almasını gerektirmeyen yetkiyi,

- "Bireysel lisans": Bir ulusal düzenleyici otorite tarafından verilen ve teşebbüse belli haklar veren veya verilen hakları icra etmeye yetkili olmadığı durumlarda, yani kendisine ulusal düzenleyici otoritenin kararı ulaşmadan önce söz konusu teşebbüsün faaliyetlerini genel yetkide belirlenen yükümlülöklere tabi kılan bir yetkiyi,

15- "Varış Giderleri": Diğer bir Üye Devletten veya üçüncü bir ülkeden gelen posta gönderilerinin dağıtımını amacıyla evrensel posta hizmeti sağlayıcılarının hisseyi,

16- "Gönderici": Posta gönderilerini yollayan özel veya tüzel kişiyi,

17- "Kullanıcı": Gönderici ve alıcı olarak evrensel hizmetten yararlanan tüm özel veya tüzel kişiyi,

18- "Ulusal Düzenleyici Otorite": Her Üye Devlette ,bu yönergede belirtilen mevzuat işlevlerinin, başkaları arasında verildiği organ veya organları,

19- "Temel Gereklilikler": Bir üye devleti, posta hizmet sunumu için koşullar öne sürmeye itebilen ekonomik olmayan genel nedenleri ,

20- “ Tek tarife uygulanan hizmetler” : Kişisel posta gönderilerinin taşınması için tarifesi genel şartlarda evrensel hizmet sağlayıcıları tarafından hazırlanan posta hizmetlerini ifade eder.

Bu nedenler, haberleşmenin gizliliği, tehlikeli maddelerin taşınmasında şebekenin güvenliği ve gerekli olduğu yerde verilerin ve çevrenin korunması ve bölgesel planlamalardır.

Verilerin korunması, kişisel verilerin korunmasını, iletilen veya saklanan bilgilerin gizliliğini ve ayrıca özel hayatın korunmasını kapsayabilir.

BÖLÜM 2

Evrensel Hizmet

Madde 3

1- Üye Devletler, tüm kullanıcıların uygun ücretlerle ülkenin her yerinde belirlenen kalitede sürekli posta hizmetinin verildiği evrensel hizmet hakkında yararlanmasına özen gösterirler.

2- Bu bağlamda, Üye Devletler kullanıcı ihtiyaçlarını dikkate alarak temas ve kabul noktalarının artırılması için gerekli önlemleri alırlar.

3- Üye devletler, evrensel hizmetin **garantisini** için (sağlayıcı veya sağlayıcılarının) her iş gününde ve haftada 5 günden az olmamak kaydıyla ulusal düzenleyici otoriteleri tarafından istisna tutulan coğrafi koşullar veya şartlar haricinde **gerekli önlemleri alırlar,bu hizmet** gönderilerin en az;

- bir kez toplanmasını(n) ,
- ulusal düzenleyici otorite tarafından belirlenen belli şartlar çerçevesinde her özel veya tüzel kişinin konutunda veya

istisna olarak uygun yerlerde bir kez teslim edilmesini(n) kapsamaktadır.

Bu paragrafa göre ulusal düzenleyici otorite tarafından belirlenen her türlü imtiyaz veya istisnadan, Komisyon'a ve tüm ulusal düzenleyici otoritelerine bilgi verilmelidir.

4- Her Üye Devlet, evrensel hizmetin aşağıdaki minimum koşulları içerecek şekilde sağlanması için gerekli önlemleri almalıdır:

- 2 Kg.'a kadar olan posta gönderilerinin toplanması, işlenmesi, taşınması ve teslimi,
- 10 Kg.'a kadar olan posta kolilerinin toplanması, işlenmesi, taşınması ve teslimi,
- Taahhütlü ve değer konulmuş gönderilere ilişkin hizmetleri.

5- Ulusal düzenleyici otoriteleri, 20 Kg.'ı aşmayan posta kolileri için evrensel hizmet kapsamındaki ağırlık limitini artırabilir ve bu kolilerin konutta teslimi için özel düzenlemeler yapabilir.

Bir Üye Devlet tarafından posta kolileri için evrensel hizmet kapsamındaki ağırlık limiti tespit edilmiş olsa bile, Üye Devletler, diğer üye Devletten alınan ve 20 Kg.'a kadar olan posta kolilerinin kendi ülkelerinde dağıtımını sağlarlar.

6- Sözü edilen posta gönderilerinin en küçük ve en büyük boyutları, Dünya Posta Birliği (UPU) Posta Kolilerine ilişkin Sözleşme ve Anlaşmasında yer alan boyutlar kadar olmalıdır.

7- Bu maddede belirlendiği gibi, evrensel hizmet yurtiçi ve yurtdışı hizmetleri de kapsamaktadır.

Madde 4

1- Her Üye Devlet, evrensel yükümlülüğünü sağlamak ve bu yükümlülüğü yerine getirmek için aldığı önlemlerden (ve özellikle evrensel hizmet sağlayıcısının kimliğinden) Komisyon'a bilgi vermelidir. (Tamamı kalkacak)Her Üye Devlet, Topluluk hukukuna göre evrensel hizmet sağlayıcısı(lar)nın yükümlülük ve haklarını tespit etmeli ve bunları yayımlamalıdır. Komite 21. maddeye göre bilgilendirilmesini ve evrensel hizmet yükümlülüğünün garantisini

için üye devletler tarafından alınan önlemlerin değerlendirmesinin izlenmesini sağlar.

2- Üye devletler, ulusal toprakların bir kısmı veya tamamı ile evrensel hizmetin çeşitli unsurları için bir veya birden fazla teşebbüsü evrensel hizmet yükümlüsü olarak belirlemeye karar verebilir.

Madde 5

1- Her Üye Devlet, evrensel hizmet yükümlüğünün aşağıdaki isteklere cevap verecek şekilde sağlanması için önlemler almalıdır. Bunlar:

- Temel isteklere uyumu garantileyen bir hizmet sunulması,
- Benzer koşullarda bulunan kullanıcılara aynı hizmetin sunulması,
- Hizmetin özellikle hiçbir politik, dini ve ideolojik nedenlerle ayırım yapılmaksızın sunulması,
- Zorlayıcı nedenler haricinde evrensel hizmete hiçbir şekilde ara verilmemesi veya durdurulmaması,
- Evrensel hizmetin, teknik, ekonomik ve sosyal çevreye ve kullanıcı ihtiyaçlarına uygun olarak geliştirilmesidir.

2- Birinci paragraf hükümleri, Üye Devletlerin, özellikle kamu ahlakı, suça yönelik araştırmalar dahil güvenliği ve kamu düzenine ilişkin anlaşmanın 36. ve 56. Maddelerine göre aldığı önlemleri engellememelidir.

Madde 6

Üye Devletler, evrensel hizmet sağlayıcısı ve/veya sağlayıcılarının sunulan evrensel hizmetin özellikleri, özellikle bu hizmete girişin genel koşulları, ücretleri ve kalite düzeyi konularında düzenli olarak yeterince açık ve güncel bilgiler verilmesi için önlem alırlar ve bu bilgileri uygun şekilde yayımlarlar.

Üye Devletler, 1. Paragrafın uygulanması için yayımlanacak bilgilerin yer aldığı yöntemleri bu yönergenin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren 12 ay içinde Komisyona bildirir ve daha sonra yapılan her değişikliği en kısa zamanda Komisyona bildirilmek zorundadır.

BÖLÜM 3

Tekel Kapsamına Giren Hizmetlerin Uyum

Madde 7

1- Üye devletler, evrensel hizmetin devamlılığını sağlamak için, evrensel hizmet sağlayıcısı veya sağlayıcılarına hizmetleri tahsis etmeyi sürdürebilir. İster hızlı olsun veya olmasın aşağıdaki hem ağırlık hem de ücret limitleri içinde, bu hizmetler, yurtiçi haberleşme gönderileri ile yurtdışından gelen haberleşme gönderilerinin toplanması, işlenmesi, taşınması ve teslimi ile sınırlıdır. Ağırlık limitleri 1 Ocak 2003 tarihinden itibaren 100 gr., 1 Ocak 2006 tarihinden itibaren ise 50 gr. olarak sınırlandırılmıştır. Bu limit, ücreti en hızlı kategorinin ilk ağırlık kademesindeki bir gönderi tarifesinin 3 katı veya daha fazlası ise 1 Ocak 2003 tarihinden itibaren ve ücreti sözü edilen tarifinin 2,5 katı veya daha fazlası ise 1 Ocak 2006 tarihinden itibaren uygulanmayacaktır.

Görme özürlü kişiler için verilen ücretsiz posta hizmetleri, ağırlık ve ücret kısıtlamaları olmaksızın sağlanabilir.

Evrensel hizmetin hükümlerini sağlamak için gerekli olduğu durumlarda, doğrudan posta hizmeti aynı ağırlık ve ücret limitleriyle tekel olmaya devam edebilir.

Evrensel hizmet yükümlülüğünü sağlamak için gerekli olduğu durumlarda , örneğin: posta faaliyetleri belli sektörlerde serbestleştirildiğinde veya bir üye ülkedeki posta hizmetlerinin özel nitelikleri nedeniyle yurtdışı giden posta aynı ağırlık ve ücret limitleriyle tekel olmaya devam edebilir.

2- Dokümanların alıp verilmesi tekel kapsamına girmez.

3- Komisyon, 2009 yılında posta iç pazarının sona erdirilmesi halinde evrensel hizmetin her üye ülke üzerindeki etkisini değerlendirmeye yönelik bir çalışma yapacaktır. Çalışma sonuçlarına bağlı olarak, Komisyon posta hizmetleri iç pazarının, gerektiğinde 2009 yılında sona erdirilmesini kanıtlayan veya bu çalışma sonuçları ışığında diğer herhangi bir aşamayı belirleyen bir teklifi, 31 Aralık 2006 tarihinden önce Avrupa Parlamentosu ve Konseyine bir rapor halinde sunacaktır.

Madde 8

7. Madde hükümleri, Üye Devletlerin ulusal mevzuata göre ana yollara mektup atma kutusu koyma, posta pulu çıkarma ve hukuki veya idari yöntemler çerçevesinde taahhütlü gönderi hizmetini düzenleme hakkını engellememelidir.

BÖLÜM 4

Tekele Tabi Olmayan Hizmetleri Düzenleme Koşulları ve Şebekeye Erişim

Madde 9

1- Üçüncü maddede tanımlanan evrensel hizmet alanında yer almayan tekel dışı hizmetlerle ilgili temel isteklere uyumu garantilemek amacıyla Üye Devletler gerektiği ölçülerde genel yetkiler çıkarabilir.

2- Üçüncü maddede belirtildiği gibi evrensel hizmet alanında yer alan tekel dışı hizmetler için Üye Devletler temel isteklere uyumu garantilemek ve evrensel hizmeti korumak için bireysel lisanslar da dahil yetki sürecini başlatabilir.

Yetkilerin verilmesi;

- Gerektiğinde evrensel hizmet yükümlülüklerine,
- Gerekirse ilgili hizmetlerin kalitesi, kullanılabilirliği ve gerçekleştirilmesi ile ilgili isteklere,
- Yedinci maddenin birinci ve ikinci paragrafları uyarınca tekel kapsamındaki posta hizmetleri için evrensel hizmet sağlayıcılarına verilen imtiyazlı veya özel hakları engellememe hükmüne

tabi olabilir.

3- Birinci ve ikinci paragraflarda belirtilen yöntemler şeffaf olmalı, ayrımcı olmamalı, ölçülü ve tarafsız kriterlere dayanmalıdır. Üye Devletler, yetkinin tümü veya bir kısmının kabul edilmeme nedenlerini başvurana bildirilmesini sağlamalı ve itiraz yöntemini belirlemelidir.

4- Evrensel hizmetin korunmasını sağlamak amacıyla, bir üye devletin bu yönergede öngörüldüğü gibi, evrensel hizmet yükümlülüğünün evrensel hizmet sağlayıcısı için dengesiz bir mali yük oluşturduğunu saptaması durumunda, yararlanıcı veya yararlanıcıların bağımsız bir organı tarafından bu amaçla yönetilen bir takas fonu oluşturulabilir. Bu durumda , yetkilerin verilmesi bu fona mali katkı yapma zorunluluğu getirebilir. Üye devlet takas fonunun kurulması ve mali katkı düzeyinin belirlenmesi sırasında şeffaflık, tarafsızlık ve ölçülülük ilkelerine uyulmasını sağlamalıdır. Sadece üçüncü maddede belirtilen hizmetler bu yolla finanse edilebilir.

5- Üye Devletler, doğrudan posta hizmetlerinin serbestleştirilmesi durumunda bu hizmetlerin kontrol edilmelerini sağlayan bir belirleme sistemi öngörebilir.

Madde 10

1- Avrupa Parlamentosu ve Konseyi, Komisyonun önerisi ve 57. Maddenin 2. paragrafı ve 66. ile 100. Maddenin A) bendine dayanarak posta tekeline tabi olmayan hizmetlerinin ticari olarak halka arzı için 9. Maddede hedeflenen yöntemlerin uyumu amacıyla gerekli kararları alır.

2- 1. paragrafta hedeflenen uyum önlemleri, özellikle posta işletmecisinin uyması ve izlemesi gereken kriterler ve yöntemler, bu kriterler ve yöntemlerin yayın şekilleri ve itiraz yöntemleri ile ilgilidir.

Madde 11

Avrupa Parlamentosu ve Konseyi, Komisyonun önerisi ve 57. maddenin 2. paragrafı ve 66. ile 100. Maddenin A) bendine dayanarak, kullanıcılara ve evrensel hizmet sağlayıcısına(larına) şeffaf ve ayırım gözetmeyen şartlarda kamu posta şebekesine erişimi sağlamak için gerekli kararı alır.

BÖLÜM 5

Tarife İlkeleri ve Hesapların Şeffaflığı

Madde 12

Üye Devletler evrensel hizmet sunumunun parçası olarak her bir hizmet tarifesinin aşağıdaki ilkelere uygun olması için gerekli önlemleri alırlar:

- Ücretler makul ve tüm kullanıcıların sunulan hizmetlere ulaşabileceği şekilde olmalıdır.
- Ücretler maliyete dayanmalıdır; Üye Devletler, ülke genelinde tek bir tarifenin uygulanmasına karar verebilirler.
- Tek bir tarifenin uygulanması, evrensel hizmet sağlayıcısının(larının) müşteriler ile bireysel tarife anlaşması yapma hakkını ortadan kaldırmaz.
- Tarifeler şeffaf ve ayırım gözetmeyecek şekilde olmalıdır.
- Teşebbüsler, toplu gönderi veren veya birden fazla müşterilerin gönderilerini bir araya toplayanlar için özel tarifeler uygulaması durumunda, evrensel hizmet sağlayıcıları, hem tarifeler hem de tamamen onunla bağlantılı olan diğer koşullar konusunda ayırımcı olmayan şeffaf prensipler uygulamak zorundadırlar. Sözü edilen tarifelerde, bireysel haberleşme gönderilerinin toplanması, taşınması, işlenmesi ve teslimiyle ilgili üstlenilen yükümlülüklerin tamamını içine alan geleneksel hizmetlere göre önleyici maliyetler dikkate alınmalı ve hem üçüncü taraflar arasında hem de eşit hizmet sunan evrensel hizmet sağlayıcıları ile üçüncü taraflar arasında eşit koşullarda uygulanmalıdır. Tüm bu tarifeler, benzer koşullar altında posta hizmetlerini kullanan kişilere de uygulanır.
- Tekele tabi hizmetlerden sağlanan gelirlerin tekel dışındaki evrensel hizmetlere yapılacak mali destek, rekabete açık alanda verilen evrensel hizmetin belli sorumluluklarını yerine getirmek için böyle bir çapraz sübvansiyonun mutlaka gerekli olduğu durumlar haricinde yasaktır; posta tekeli olmayan ülkeler dışında, ulusal düzenleyici otoriteleri bu amaçla uygulama tedbirleri alır ve bunu Komisyon'a bildirir.

Madde 13

1- Evrensel hizmetin yurtdışında verilmesini garanti etmek için, Üye Devletler kendi evrensel hizmet sağlayıcılarını Topluluk içi yurtdışı posta gönderilerinin varış giderleri konusunda anlaşmalarını aşağıdaki prensiplere uygun şekilde yapmaya teşvik ederler:

- Varış giderlerinin gelen yurtdışı postanın işleme ve teslim maliyetlerine göre tespit edilmesi,
- Alınacak hisselerde verilen hizmetin kalitesinin dikkate alınması,
- Varış giderlerinin şeffaf ve ayırım gözetmeyecek şekilde olmalıdır.

2- Bu ilkelerin uygulanması, çıkış ve varış ülkelerindeki işletmeciler arasında bir anlaşma yapılması koşuluyla posta hizmetler pazarındaki düzensizlikler veya iktisadi işletmecilerin olumsuz etkilerinden kaçınmaya yönelik düzenlemeleri kapsayabilir; ancak bu tür düzenlemeler bu amaçlara ulaşmak için minimum zorunluluklarla sınırlandırılmalıdır.

Madde 14

1- Üye Devletler, bu yönergenin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren 2 yıl içinde, evrensel hizmet sağlayıcıları muhasebesinin bu madde hükümlerine cevap verecek şekilde yapılmasını garanti etmek için gerekli önlemleri alır.

2- Evrensel hizmet sağlayıcıları iç muhasebelerini en azından tekel ve tekel dışı hizmetlerin her biri için ayrı ayrı tutarlar. Tekel dışı hizmetlere ilişkin hesaplar evrensel hizmetlerin parçası olanlar ve olmayanlar olarak açıkça belirlenmelidir. Bu iç muhasebe, tarafsız olarak kanıtlanabilen analitik muhasebe prensiplerine uygun bir şekilde tutulmalıdır.

3- 4.paragraf hükümlerinden ayrı olarak, 2. Paragrafta sözü edilen muhasebe kayıtları, tekel ve tekel dışındaki bütün hizmetler arasındaki giderler aşağıdaki şekilde bölümlere ayrılır:

- a. Belirli bir hizmete doğrudan tahsis edilen giderler,

- b. Belirli bir hizmete doğrudan tahsis edilemeyen ortak giderler.
Bu ortak giderler aşağıdaki bölümlerden oluşurlar:
- i) Ortak giderler, mümkün oldukça bizzat kendi gider türünden doğrudan yapılan analiz sonucuna göre tahsis edilir.
 - ii) Doğrudan analiz yapılamadığı durumlarda, ortak gider kategorileri, doğrudan ilişkili olduğu ya başka bir gider kategorisine ya da doğrudan tahsisi veya bağlantısı mümkün olan diğer bir gider grubu kategorisine tahsis edilir; doğrudan ilişki karşılaştırılabilir bir gider esasına dayanır.
 - iii) Doğrudan veya dolaylı bir bağlantı gerçekleştirme imkanı bulunmadığı durumda gider kategorisi, bir taraftan tekele tabi hizmetlerin her biri için doğrudan veya dolaylı olarak tahsisii veya bağlantısı yapılan giderlerle, diğer taraftan da başka hizmetlere doğrudan veya dolaylı olarak tahsis veya bağlantı yapılan giderler arasında ilişki kurularak hesaplanan genel bir bölünme faktörü esasına göre belirlenir.

4- Diğer analitik muhasebe sistemleri ancak 2. paragraf ile çelişmediği sürece ve ulusal düzenleyici otoritesi tarafından onaylanması halinde uygulanabilir. Diğer analitik muhasebe sistemleri uygulaması başlatılmadan önce Komisyon bilgilendirilmelidir.

5- Ulusal düzenleyici otoriteleri, bunun 3 veya 4. paragraflarda tanımlanan analitik muhasebe sistemlerinden biri ile uygun olduğunun, evrensel hizmet sağlayıcısından bağımsız konunun uzmanı bir kuruluş tarafından doğrulanmasını sağlar. Üye devletler uygunluk beyanının periyodik olarak yayımlanmasını sağlar.

6- Ulusal düzenleyici otorite, evrensel hizmet sağlayıcısı tarafından uygulanan analitik muhasebe sistemiyle ilgili yeterince ayrıntılı bilgileri hazır bulundurur ve bu bilgileri Komisyon istediği zaman verir.

7- Bu sistemlerle ilgili ayrıntılı muhasebe bilgileri İstek halinde, ulusal düzenleyici otoritesi ve komisyona gizli olarak yollanır.

8- Herhangi bir Üye Devlet, 7. Madde uyarınca tekel kapsamında hizmetlere sahip değilse ve 9. Maddenin 4. paragrafı

uyarınca evrensel hizmet sağlayıcı için takas fonu oluşturmamışsa ve eğer ulusal düzenleyici otorite bu Üye Devlette belirlenen evrensel hizmet sağlayıcılarından hiç birinin herhangi bir şekilde devlet yardımı almadığından emin olursa, bu maddenin 2, 3, 4 ,5, 6 ve 7. paragraflarındaki gereklilikleri uygulamama kararı alabilir. Ulusal düzenleyici otorite tüm bu kararlardan Komisyonu haberdar eder.

Madde 15

Tüm evrensel hizmet sağlayıcılarının mali hesapları bağımsız bir hesap komiserinin denetimine tabi olup ticari teşebbüslere uygulanan ulusal ve topluluk mevzuatına göre düzenlenir ve yayımlanır.

BÖLÜM 6

Hizmet Kalitesi

Madde 16

Üye Devletler, iyi kalitede bir evresel posta hizmeti verilmesi amacıyla hizmetin kalitesiyle ilgili standartların belirlenmesini ve yayımlanmasını sağlarlar.

Kalite standartları, özellikle sevk sürelerini ayrıca hizmetlerin düzenliliğini ve güvenilirliğini hedef almalıdır.

Bu standartlar :

- Ulusal hizmetler için Üye Devletler,
- Topluluk içi yurtdışı (Ek) hizmetler için Avrupa Parlamentosu ve Konseyin tarafından belirlenir. İleride bu standartların teknik ilerleme veya piyasadaki gelişmelere uyarlanması, 21. Maddede öngörülen yöntemle göre yapılacaktır.

Kalite ölçümlerinin tarafsız bir şekilde kontrolü 21. Maddede öngörülen yöntemle göre tespit edilecek belli koşullarda evrensel hizmet sağlayıcısıyla hiçbir bağlantısı bulunmayan kuruluşlar tarafından yılda en az bir kere yapılır. Kontrol sonuçları da yılda en az bir kere ilan edilen raporlarda yer alır.

Madde 17

Üye Devletler, ulusal posta kalite standartlarını belirlerler ve bunların Topluluk içi yurtdışı hizmetlere de uygun olmasını sağlarlar.

Üye Devletler yurtiçi hizmetler için belirledikleri kalite standartlarını Komisyona bildirirler ve Komisyon da onları 18. Maddede belirtilen Topluluk içi yurtdışı hizmet standartları ile birlikte yayımlar.

Ulusal düzenleyici otoriteler, 16. Maddenin 4. Paragrafı hükümlerine uygun olarak hizmet kalitesi sonuçları kontrolünün tarafsız olarak gerçekleştirilmesini, sonuçların doğrulanmasını ve gerektiğinde düzeltici önlemlerin alınmasını sağlarlar.

Madde 18

1- 16. Madde hükümlerine göre Topluluk içi yurtdışı hizmet kalitesi standartları ekte belirtilmiştir.

2- Altyapı veya coğrafi yapı gibi istisnai şartların gerektirmesi halinde,, ulusal düzenleyici otoriteler ekte belirtilen kalite standartlarından taviz verebilirler. Bu şekilde karar aldığı anda ulusal düzenleyici otoriteler Komisyonu derhal bilgilendirir. Komisyon her yıl,21. Maddeye göre oluşturulan ve son 12 ay içinde kendisine ulaştırılan bilgileri rapor halinde bilgi için Komite'ye sunar.

3- Komisyon, Topluluk içi yurtdışı hizmet kalite standartları konusundaki uygulamaları "Avrupa Toplulukları Resmi Gazetesi" nde yayımlar ve süreli tarafsız bir kalite kontrolü sağlanması ayrıca bu standartlara uyulduğunu ve kaydedilen gelişmeleri teyit eden kalite sonuçlarının yayımlanması için tedbirler alır. Ulusal düzenleyici otoriteler gerektiğinde düzeltici tedbirlerin alınmasını sağlar.

Madde 19

Üye devletler, özellikle kayıp, çalınma, hasar veya hizmet kalitesi standartlarına uygun olmama (birden fazla işletmecinin bulunması durumunda sorumlulukların düzenlendiği esaslar da dahil) durumlarında kullanıcı haber istemelerine (reklamasyonlar) uygulanacak işlem için şeffaf, basit ve pahalı olmayan yöntemlerin uygulanmasını sağlar.

Üye devletler :

- 3. Maddede belirtilen evrensel hizmet kapsamı dışındaki ve
- 3. Maddede belirtilen evrensel hizmet kapsamında olup ancak evrensel hizmet sağlayıcıları tarafından sunulmayan hizmetlerden yararlananlara da bu prensibin uygulanmasını ayrıca sağlayabilir.

Üye devletler, bir geri ödeme ve/veya tazminat ödeme sistemi söz konusu olduğunda anlaşmazlıkların dengeli ve hızlı bir şekilde çözülmesini sağlayan 1. paragrafta belirtilen yöntemleri garanti etmek için önlem alırlar.

Ulusal ve Topluluk mevzuatlarında öngörülen diğer başvuru olasılıkları dışında, Üye Devletler, bireysel olarak veya ulusal mevzuatın izin vermesi durumunda kullanıcılar ve/veya tüketicilerin çıkarlarını gözeterek Kuruluşlarla bağlantılı olarak hareket eden kullanıcıların, istekleri evrensel hizmet sağlayıcıları tarafından tatmin edici bir şekilde çözümlenememesi durumunda, sorunlarını uzman ulusal yetkilisine sunabilmelerini sağlar.

16. Maddeye göre, Üye Devletler, Evrensel hizmet sağlayıcılarının kalite ölçüm kontrolü konusundaki yıllık raporu ile birlikte haber isteme (reklamasyon) sayısı ve bunların işleniş biçimi hakkındaki bilgileri yayımlamalarını sağlar.

BÖLÜM 7

Teknik standartların uyumu

Madde 20

Teknik standartların uyumu özellikle kullanıcıların yararları göz önüne alınarak sürdürülür.

Avrupa Standartlaştırma Komitesi, teknik standartlar ve mevzuat alanında bilgilendirme yöntemini öngören Konseyin 28 Mart 1983 tarih ve 83/189/AET sayılı yönergesinde belirlenen ilkelere uygun olarak kendisine verilen görevlere dayanarak posta sektöründe uygulanabilir teknik standartların hazırlanmasıyla görevlendirilmiştir.

Bu çalışmalarda uluslararası düzeyde ve özellikle UPU çerçevesinde kabul gören uyum önlemleri dikkate alınmaktadır.

Uygulanabilir standartlar yılda bir kez Avrupa Toplulukları Resmi Gazetesinde yayımlanır.

ye Devletler, kullanıcı çıkarlarının gerektirmesi ve özellikle 6. Madde'de sözü edilen bilgileri vermeleri durumunda, evrensel hizmet sağlayıcılarının Resmi Gazetede yayımlanan standartlara atıfta bulunmalarını sağlarlar.

21. Madde'de sözü edilen Komite, Avrupa Standartlaştırma Komitesi bünyesinde yapılan çalışmalar ve bu Komite tarafından bu alanda gerçekleştirilen gelişmeler konusunda bilgilendirilir.

BÖLÜM 8

Komite

Madde 21

1- Bir Komite Komisyona yardımcı olur.

2- Bu maddeye atıfta bulunulması halinde, 8. maddenin hükümlerine ilişkin 1999/468/AB sayılı kararın 5 ve 7. maddeleri uygulanır.

1999/468/AB sayılı kararın 5. maddesinin 6. fıkrasında öngörülen süre 3 ay olarak tespit edilmiştir.

3- Komite kendi iç tüzüėünü onaylar.

BÖLÜM 9

Ulusal Düzenleyici Otorite

Madde 22

Her ye Devlet posta sektörü için, posta işletmecilerinden hukuki olarak ayrı ve işlevsel olarak bağımsız bir veya daha fazla ulusal düzenleyici otorite tayin eder.

Üye Devletler, bu yönergeden doğan görevleri yerine getirmek üzere tayin ettikleri ulusal düzenleyici otoritelerini Komisyona bildirir.

Ulusal düzenleyici otoritelerinin görevi, özellikle bu yönergeden doğan yükümlülüklerle uyulmasını ve gerekli olması halinde, tekel hizmetlerine uyumu temin etmek üzere kontrollerin ve özel yöntemlerin oluşturulmasını sağlamaktır. Ayrıca, Ulusal düzenleyici otoriteleri posta sektöründeki rekabet kurallarına uyumun sağlanması konusunda da görevlendirilebilirler.

BÖLÜM 10

Son Hükümler

Madde 23

7. madde dışında, Komisyon, bu yönergenin uygulanmasıyla ilgili olarak her 2 yılda bir, ilki en geç 31 Aralık 2004 tarihine kadar Avrupa Parlamentosu ve Konseyine özellikle ekonomik, sosyal ve teknolojik açıdan, istihdam ve hizmet kalitesi konusunda sektörün gelişimine yönelik faydalı bilgileri içeren bir rapor sunar. Bu rapor, gerektiğinde Avrupa Parlamentosu ve Konseyine sunulan tekliflerle birlikte olmalıdır.

Madde 24

Üye Devletler, en geç bu yönergenin yürürlüğe giriş tarihini takip eden 12 ay içinde kendilerini yönergeye uydurmak için gerekli yasal, mevzuat ve idari hükümleri yürürlüğe koyarlar ve bunu derhal Komisyona bildirirler.

Üye Devletler bu hükümleri uyguladıklarında, bu hükümler bu yönergeye ilgi tutulur veya resmi olarak yayımlanmaları halinde tutulan bu ilgi eklenir.

Madde 25

Bu yönerge Avrupa Topluluklarının Resmi Gazetesinde yayımlanmasını takip eden 20 inci gün yürürlüğe girer.

Madde 26

1- Bu yönerge Üye Devletleri, bu yönerge ile öngörülenlerden daha serbest tedbirler alma ve uygulamadan alıkoymaz. Bu tür tedbirler Anlaşmaya uygun olmalıdır.

2- Bu yönergenin geçersiz olması durumunda uygulanmak üzere Üye Devletlerce alınan tedbirler Anlaşma ile uyumlu oldukları ölçüde uygulanabilir.

Madde 27

26. madde haricindeki bu yönerge hükümleri, 7. maddenin 3. paragrafına göre aksine karar verilmedikçe 31 Aralık 2008 tarihinde sona erer. 9. maddede tanımlanan yetki yöntemleri bu tarihten etkilenmez.

Madde 28

Bu yönerge Üye Devletlere yöneliktir.

EK

Topluluk içi yurtdiŐı posta için kalite standartları

Her lkede Topluluk içi yurtdiŐı postaların kalite standartları $G+s$ (G =Gnderinin kabul tarihini, s =Kabulden teslim e kadar geçen iŐgünü sayısını ifade eder) formülüne göre kabulden teslim e kadar hesaplanan en hızlı kategorideki gönderilerin sevk süresine göre belirlenmelidir.

Topluluk içi yurtdiŐı posta için kalite standartları	
Sre	Hedef
Gün+3	Gönderilerin % 85'i
Gün+5	Gönderilerin % 97'si

Standartlar, sadece Topluluk içi trafiğin tamamı için değil aynı zamanda iki ye devlet arasındaki karşılıklı posta trafiği için de belirlenmelidir.