

Birliğin Posta hizmetleri iç pazarının gelişimi ve hizmet kalitesinin yükseltilmesi için ortak kurallara ilişkin

## **AVRUPA PARLAMENTOSU VE AVRUPA KONSEYİ'NİN 97/67/EC SAYI VE 15 ARALIK 1997 TARİHLİ DİREKTİFİ**

AVRUPA PARLAMENTOSU VE AVRUPA BİRLİĞİ KONSEYİ;

Avrupa Topluluğu kuruluş anlaşmasını ve öncelikle bu anlaşmanın 57. maddesinin 2. paragrafın 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 kararı (4) gereği,

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 öneminin dikkate alınmasını ve sınırları olmayan, mal, insan, hizmet ve sermayenin serbest dolaşımının sağlandığı bir alanı içermesini,
- 2- Topluluğun ekonomik ve sosyal uyumu için önemli olan posta sektöründe iç pazarın kurulmasını dikkate alarak iletişim ve alışverişlerde posta servislerinin önemli bir unsur olduğunu,
- 3- 11 Haziran 1992 tarihinde komisyonun sunduğu, posta hizmetlerinde tek bir pazarın geliştirilmesi konusunda "Yeşil Kitap" ile ve 2 Haziran 1993'te de Topluluk, posta hizmetlerinin gelişmesi için "Talimat Rehberi" başlıklı bir bildiriyi,

-2-

- 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 günümüzdeki yerinin ve hizmetin sunum şartlarının bir üye devletten diğerine belirgin biçimde değişiklik göstermesini; özellikle, bir üye devletten diğerine çok büyük farklılık gösteren hizmet kalitesini,
- 6- Yurtdışı posta bağlantılarının kullanıcıların ve Avrupa vatandaşlarının beklentilerini her zaman karşılayamadığını ve Topluluğun yurtdışı posta hizmetleri bağlamındaki 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, Topluluğun iç uyumunun gelişimini önemli ölçüde engellediğini, bu nedenle, yüksek kalitede posta hizmetinden yararlanamayan bölgelerin mektup kadar malların dağıtımında da kendilerini dezavantajlı konumda bulduğunu,
- 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 ve ortak kuralların aşamalı olarak oluşturulması gerektiğini,
- 10- Asıl yöntemlerin tesbiti kendi koşullarına en uygun sistemi seçebilen Üye Devletlerce yapılırken, ikincilik ilkesi uyarınca bir dizi genel prensibin Topluluk düzeyinde kabul edilmesini,
- 11- Topluluk içindeki coğrafi konumuna bakılmaksızın tüm Üye Devletlerde tüm kullanıcıların yararına uygun ücrette sunulacak olan asgari düzeyde belirlenmiş hizmet kalitesini kapsayan evrensel posta hizmetinin Topluluk düzeyinde güvence altına alınmasının esas olduğunu,

-3-

- 12- Evrensel hizmetin amacının, tüm kullanıcıların, özellikle yeterli sayıdaki kabul noktaları aracılığıyla toplama ve dağıtım sıklığına bağlı olarak tatmin edici şartlar sağlayarak posta ağına kolay geçişin sağlanması ve evrensel hizmet sunumunu karşılayarak ve aynı zamanda kullanıcıların ihtiyaçlarına cevap vererek ve onlara adil ve ayrımcı olmayan bir tutumu garantileyerek işletmenin devamını sağlayıcı temel ihtiyaca cevap vermesi gerektiğini,
- 13- Evrensel hizmetin yurtdışı hizmetler kadar yurtiçi hizmetleri de kapsamı gerektiğini,
- 14- Sunulan hizmetler ve bu hizmetlerin sunum 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 aşığı 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 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,

-4-

- 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 posta hizmetinin sunulmasından sorumlu kurum veya kuruluşları tayin etme hakkına sahip olduklarını ve aynı zamanda 12 yıldız sembolünü de kullanabileceklerini,
- 21- Yeni hizmet ve doküman alışverişinin evrensel hizmetin bir bölümünü oluşturmaması nedeniyle bu hizmetlerin evrensel hizmet sağlayıcılarının tekeline olmasının bir nedeni olmadığını; bunun aynı zamanda hizmet sınıflandırmasına girmeyen öz sunuma (postanın çıkışını yapan gerçek veya tüzel kişilerce posta hizmetlerinin sunumu veya sadece bu kişiler adına hareket eden üçüncü bir kişi tarafından bu gönderilerin toplanması ve sevki) da 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,

-5-

- 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,

-6-

- 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 tesbitinin 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 metodların 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,

-7-

- 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 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 bir taraftan işletmeciyi mevzuatçıdan ayırmanın önemli olduğunu, diğer taraftan hiçbir posta işletmecisinin hem yargılayıcı hem taraf olmaması

-8-

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,

-9-

- 45- Bu Yönergenin Topluluk içinde kurulmayan girişimler durumunda, hem Topluluk Yasası hem de Üye Devletlerin vatandaşlarına üçüncü ülkelerde eşit davranış sağlamayı amaçlayan mevcut uluslararası yükümlülüklerle uygun önlemler almayı engellemediğini, Topluluk girişimlerinin, üçüncü ülkelerde Topluluğun ilgili ülke vatandaşlarına sağladığı tutum ve pazara girişle kıyaslanabilir bir tutum ve pazara girişten faydalanması gerektiği

göz önüne alarak

**İŞBU YÖNERGEYİ KABUL ETMİŞLERDİR.**

## BÖLÜM 1

### **Amaç ve Uygulama Alanı**

#### **Madde 1**

Bu Yönerge aşağıdaki müşterek kuralları belirler;

- Birlik içinde evrensel posta hizmetinin sağlanması,
- Evrensel hizmet sağlayıcıları için tekel hizmetlerini tanımlayan kriter ve tekel dışı hizmet şartının yönetim koşulları,
- Evrensel hizmet için tarife ilkeleri ve hesaplardaki şeffaflığı,
- Evrensel hizmet için hizmet standartlarının tesbiti ile bu standartlara uygun bir sistemin oluşturulması,
- Teknik standartların uyumu,
- Bağımsız ulusal mevzuat yetkililerinin oluşturulması.

#### **Madde 2**

Bu Yönergelerde;

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

hizmetleri,

2- "Kamu Posta Şebekesi":

özelleştirme;

- kabul noktasından başlamak üzere tüm bölgede evrensel hizmet kapsamına giren posta gönderilerinin toplanması,

-11-

- posta şebekesinin kabul noktasından dağıtım merkezine kadar gönderilerin sevki ve işlenmesi,

- gönderiler üzerindeki adrese teslim

amaçları için organizasyonun tümünü evrensel hizmet sağlayıcısı veya sağlayıcıları tarafından kullanılan her tür aracı organizasyon sistemine ilişkin her çeşit kaynağı,

- 3- "Kabul noktaları": Müşteriler tarafından posta gönderilerinin kamu posta şebekesi ile verilebildiği yer olan evrensel hizmet sağlayıcısının kuruluşlarında veya anayollarda kamu için konulan mektup kutuları gibi fiziksel mekanları,

- 4- "Toplama": Kabul noktasında postaya verilen posta gönderilerinin toplanmasını kapsayan işlemi,

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

- 6- "Posta Gönderisi": Evrensel hizmet sağlayıcısı tarafından taşınmak üzere belirli bir form altında bir adresi olan gönderiyi, haberleşme niteliğindeki gönderilere ek olarak kitap numunesini, katalogları, gazeteleri, süreli yayınları ve ticari değeri olsun veya olmasın ticari eşya kapsayan posta kolilerini,

- 7- "Haberleşme Gönderisi": Bizzat gönderi veya ambalajı üzerinde gönderici tarafından belirtilen adrese herhangi bir fiziksel araç üzerinde sevk ve teslim edilmesi gereken haberleşmeyi,

- 8- "Doğrudan Posta": Tamamıyla reklam, pazarlama veya yayın materyali içeren, alıcının adı, adresi, kimlik numara ile mesajın niteliğini etkilemeyen diğer değişiklikler dışında aynı mesajı içeren ve gönderici tarafından bizzat gönderi veya ambalajı üzerine belirtilen adrese sevk ve teslim edilmesi gereken belli sayıda alıcıya gönderilen bir haberleşmeyi, ulusal mevzuat yetkilisi "belli sayıda alıcı" terimini her Üye Devlette belirlemek ve uygun bir tanım yayımlamak zorundadır. Notlar, faturalar, hesap ekstreleri ve diğer bir örnek



olmayan mesajlar doğrudan posta olarak kabul edilmez. Aynı paket içerisinde doğrudan postanın diğer gönderilerle yer alması durumunda bu gönderiler doğrudan posta olarak kabul edilemez. Doğrudan posta yurtiçi ve yurtdışını da kapsamaktadır.

- 9- "Taahhütlü Gönderi": Kayıp, çalınma veya hasar risklerine karşı zorunlu garanti sağlayan ve istediği takdirde göndericiye, gönderinin kabulünü ve/veya alıcıya teslim kanıtını sağlayan bir hizmeti,
- 10- "Değer Konulmuş Gönderi": Kayıp, çalınma ve hasar halinde gönderici tarafından beyan edilen bir değere karşılık posta gönderilerini garanti eden bir hizmeti,
- 11- "Yurtdışı Posta": Diğer bir Üye Devlet veya üçüncü ülkeler varışlı veya çıkışlı gönderiyi,
- 12- "Doküman Alınip Verilmesi": Üçüncü kişiler tarafından kullanıma konulan özel yerlerle ve taşıma araçları da dahil bu hizmetlere abone olan kullanıcılar arasında posta gönderilerinin karşılıklı olarak alınip verilmesiyle bizzat ilgililer tarafından dağıtımına imkan veren araçların sağlanmasını,
- 13- "Evrensel Hizmet Sağlayıcısı": Adı 4. Maddeye göre Komisyona bildirilen bir üye devlet içerisinde evrensel posta hizmetinin bütünü veya bir bölümünü sağlayan kamu veya özel kuruluşu,
- 14- "Yetkiler": Posta sektörüne özgü haklar ve zorunlulukların oluşturulması, teşebbüslere posta hizmetlerini sunma ve gerektiğinde posta hizmetini sağlamada girişime izin verilen ve aşağıda belirtildiği şekilde genel yetki veya kişisel bir izin formu altında bu hizmetlerin sunumu için posta şebekeleri kurma ve/veya işletme imkanı veren tüm izinleri,
  - "Genel yetki": Kategoriye dayalı bir lisans veya kamu hukukuna göre düzenlenip düzenlenmediğini ve bu mevzuatın kayıt veya beyan prosedürünü gerektirip gerektirmediğine bakılmaksızın yetki süresi

içerisinde hakları kullanmadan önce ilgili teşebbüse ulusal mevzuat yetkilisinden karar almayı dayatmayan bir yetkiyi,

- "Kişisel lisans": Bir ulusal mevzuat yetkilisi tarafınca verilen ve teşebbüse özel haklar veren veya gerektiğinde ulusal mevzuat yetkilisinin görüşünü almadan önce ilgili hakları icra etmeye yetkili olmadığı durumlarda söz konusu teşebbüsün faaliyetlerini genel yetkiyi tamamlar özellikteki yükümlülüklerle tabi kılan bir yetkiyi

ifade eder.

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

- 16- "Gönderici": Posta gönderilerinin çıkışından sorumlu özel veya tüzel kişiyi,
- 17- "Kullanıcı": Gönderici ve alıcı olarak evrensel hizmetten yararlanan tüm özel veya tüzel kişiyi,
- 18- "Ulusal Mevzuat Yetkilisi": Her Üye Devlette bu yönergede belirtilen mevzuat işlevlerinin kendi aralarında verildiği organ veya organları,
- 19- "Temel Gereklilikler": Posta hizmetlerinin sağlanması konusunda Üye Devletlere yüklenen ekonomik olmayan türden genel hakları ifade etmektedir. Bu haklar, haberleşmenin gizliliği, tehlikeli maddelerin taşınmasında şebekenin güvenliği ve gerekli olduğu yerde verilerin ve çevrenin korunması ve bölgesel planlamalardır.

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

-14-

## BÖLÜM 2

### Evrensel Hizmet

#### Madde 3

- 1- Üye Devletler, tüm kullanıcıların uygun ücretlerle ülkenin her yerinde belirlenen kalitede sürekli posta hizmeti verme koşulunu içeren evrensel hizmet hakkında yararlanmasını sağlar.
- 2- Bu bağlamda, Üye Devletler kullanıcı ihtiyaçlarını dikkate alarak temas ve kabul noktalarının artırılmasını sağlamak için önlemler alırlar.
- 3- Bunlar, evrensel hizmet sağlayıcı veya sağlayıcılarının 5 günden az olmayan her iş gününde ulusal mevzuat otoritelerince istisnai tutulan coğrafi koşullar veya şartlar haricinde en az;
  - bir kez postaların toplanması ile
  - ulusal tüzük yetkilisi tarafından belirlenen şartlar dışında uygun yerlerde her özel veya tüzel kişinin konuttan da bir kez tesliminin gerçekleştirilmesini sağlamaları için gerekli önlemleri alırlar.

Bu paragrafa göre ulusal mevzuat otoritesi tarafından belirlenen her türlü imtiyaz veya ihlal, Komisyona ve tüm ulusal mevzuat otoritelerinin bilgisine iletilmelidir.

- 4- Her Üye Devlet, aşağıdaki minimum koşulları içerecek evrensel hizmeti sağlamak için gerekli önlemleri almalıdır:
  - 2 Kg.'a kadar olan posta gönderilerinin toplanması, işlenmesi, taşınması ve dağıtımı,

- 10 Kg.'a kadar posta kolilerinin toplanması, işlenmesi, taşınması ve dağıtımı,
- Taahhütlü ve değer konulmuş gönderilere ilişkin hizmetler.

-15-

- 5- Ulusal mevzuat yetkilileri, 20 Kg.'ı aşmayan posta kolileri için evrensel hizmetin ağırlık sınırını artırabilir ve bu kolilerin konutta teslimi için özel tarifeler saptayabilir.

Bir Üye Devlet tarafından posta kolileri için evrensel hizmetin 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 UPU' nun Posta Kolileri Sözleşmesi ve Anlaşmasında yer alan boyutlar olmalıdır.

- 7- Bu madde de belirlendiği gibi, evrensel hizmet yurtiçi ve yurtdışı hizmetleri de içine almaktadır.

#### Madde 4

Her Üye Devlet, evrensel hizmet sunumunun garanti edilmesini sağlamalı ve bu yükümlülüğü yerine getirmek için atılan adımlardan ve özellikle evrensel hizmet sağlayıcısının kimliğinden Komisyonu haberdar etmelidir. Her Üye Devlet, Topluluk hukukuna göre evrensel hizmet sağlayıcısının yükümlülük ve haklarını tespit etmeli ve bunları yayımlamalıdır.

#### Madde 5

- 1- Her Üye Devlet evrensel hizmet sunumunun aşağıdaki gerekliliklere cevap verebilmesi için önlemler almalıdır. Bunlar:

- Temel gerekliliklere uyumu garantileyen bir hizmet sunulması,
- Benzer hizmetin benzer koşullarda bulunan kullanıcılara sunulması,
- Hizmetin özellikle hiçbir politik, dini ve ideolojik nedenlerle ayırım yapılmaksızın sunulması,

-16-

- Zorlayıcı nedenler haricinde evrensel hizmete hiçbir şekilde ara verilmemesi veya durdurulmaması,
- Evrensel hizmetin, teknik, ekonomik ve sosyal çevreye ve kullanıcı ihtiyaçlarına uygun olarak geliştirilmesi.

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 sağlayıcıları tarafından kullanıcılara hizmetlerin ücretleri ve kalite standart düzeyleri ile birlikte hizmetlere ilişkin genel koşullar ve sunulan hizmetin özelliklerine ilişkin detaylı ve güncel bilgi verilmesini sağlamalıdır. Bu bilgiler uygun şekilde yayımlanmalıdır.

Üye Devletler yönergenin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren 12 ay içinde 1. Paragrafın uygulanması konusundaki yayımlanacak bilgileri sağlama yöntemlerini Komisyona bildirir. İleride yapılacak her değişiklik en kısa zamanda komisyona bildirilmelidir.

## BÖLÜM 3

### **Tekel Kapsamına Girebilecek Hizmetlerin Uyumu**

### 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 tarifesinin 2,5 katı veya daha fazlası ise 1 Ocak 2006 tarihinden itibaren uygulanmayacaktır.

Görme özürli kişiler için verilen ücretsiz posta hizmetleri, ağırlık ve ücret kısıtlamaları olmaksızın sağlanmalıdır.

Evrensel hizmetin hükümlerini sağlamak için, doğrudan postayı aynı ağırlık ve ücret limitleriyle tahsis etmeye devam edilmelidir.

Evrensel hizmet hükümlerini sağlamak için, örneğin: bir üye ülkedeki posta faaliyetleri belli sektörlerde serbestleştirildiğinde veya posta hizmetlerinin özel nitelikleri nedeniyle yurtdışı giden

postanın aynı ağırlık ve ücret limitleriyle korunması sürdürülmelidir.

2- Doküman alınıp verilmesi tekele tabi olmayabilir.

3- Komisyon, 2009 yılında posta iç pazarında evrensel hizmetin tam başarısının etkisini her üye ülke için değerlendirecek muhtemel bir çalışmayla sonuçlandırır. Çalışma sonuçlarına bağlı olarak, Komisyon posta iç pazarındaki tam başarısı için 2009 yılının uygun olup olmadığı veya çalışma sonuçları ışığında diğer herhangi bir adımı belirleyen bir teklif tespitiyle Avrupa Parlamentosu ve Konseyine 31 Aralık 2006 tarihine kadar bir rapor sunmalıdır.

### Madde 8

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

## BÖLÜM 4

### **Tekele Tabi Olmayan Hizmetleri Düzenleme Koşullar ve Şebekeye Giriş**

### Madde 9

1- Üçüncü maddede tanımlanan evrensel hizmete bağlı olmayan tekel dışı hizmetlerle ilgili olarak Üye Devletler temel gerekliliklere uyumu garantilemek amacıyla gerektiği ölçülerde genel yetkiler çıkarabilirler.

-18-

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

Yetkilerin verilmesi;

- Gerektiğinde evrensel hizmet hükümlerine,
- Gerektiğinde ilgili hizmetlerin kalitesi, kullanılabilirliği ve gerçekleştirilmesi ile ilgili gerekliliklere,
- Yedinci maddenin birinci ve ikinci paragrafları uyarınca tekel kapsamındaki posta hizmetleri için evrensel hizmet sağlayıcılarına verilen imtiyazlı veya özel haklara dokunmama hükmüne

tabi olabilir.

3- Birinci ve ikinci paragraflarda belirtilen yöntemler şeffaf olmalı, ayrımcı olmamalı ve tarafsız kriterlere dayalı olmalıdır. Üye Devletler, yetkinin tümünün veya bir kısmının reddinin nedenlerinin başvurana bildirilmesini sağlamalı ve itiraz yöntemini oluşturmalıdır.

- 4- Bir üye devletin bu yönerge ile öngörülenler gibi evrensel hizmet yükümlülüklerini 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 yapılabilecek mali katkı yükümlülüğüne tabi kılınabilir. Üye devlet takas fonunun kurulması ve mali katkı düzeninin belirlenmesi sırasında şeffaflık, tarafsızlık ve orantılılık ilkelerine uyulmasını sağlamalıdır. Sadece üçüncü maddede hedeflenen hizmetler bu yolla finanse edilebilir.
- 5- Üye Devletler, doğrudan posta için bu hizmetlerin serbestleştirildiği durumda denetime imkan veren bir tanımlama sistemi öngörebilir.

-19-

### **Madde 10**

- 1- Komisyonun önerişi ve 57. Maddenin 2. paragrafı ve 66. ile 100. Maddenin a) bendine dayanarak Avrupa Parlamentosu ve Konseyi posta tekeline tabi olmayan hizmetlerin kamu ticari sunumu için 9. Maddede hedeflenen yöntemlerin uyumu amacıyla gerekli önlemleri alır.
- 2- 1. paragrafta hedeflenen uyum önlemleri, özellikle posta işletmesinin uyması gereken kriterler, izlemesi gereken yöntemler, bu kriterler ve yöntemlerin tanıtım şekilleri ve itiraz yöntemleri ile ilgilidir.

### **Madde 11**

Komisyonun önerisi ve 57. maddenin 2. paragrafı ve 66. ile 100. Maddenin a) bendine dayanarak Avrupa Parlamentosu ve Konseyi, kullanıcı ve/veya kullanıcılara evrensel hizmet sağlayıcılarına şeffaf ve ayırım gözetmeyen şartlarda kamu posta şebekelerine girişi sağlamak için gerekli uyum önlemlerini alır.

## **BÖLÜM 5**

### **Tarife İlkeleri ve Hesapların Şeffaflığı**

#### **Madde12**

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

- Ücretler makul ve tüm kullanıcıların sunulan hizmetlerden yararlanabileceği şekilde olmalıdır.
- Ücretler maliyete dayanmalıdır. Üye Devletler, tüm yurt sathında tek bir tarifenin uygulanması kararını verebilirler.
- Tek bir tarifenin uygulanması evrensel hizmet sağlayıcılarının müşteriler ile ücretler konusunda

anlaşma yapma hakkını dışlamaz.

- Tarifeler şeffaf ve ayırım gözetmeyecek şekilde olmalıdır.

-20-

- Evrensel hizmet sağlayıcıları örneğin: iş sahiplerine, çok sayıda posta yollayanlara veya farklı müşterilerden posta toplayanlara özel tarifeleri uyguladığında, hem tarifeler hem de ona bağlı diğer koşullara ilişkin ayırımcı olmayan şeffaf prensipler uygulamalıdır. Tarifeler, bireysel posta gönderilerinin gümrükleme, taşıma, işleme ve teslimini kapsayan standart hizmetler ve bunlara eşlik eden koşullarla birlikte karşılaştırılmalı olarak gözden kaçan tüm maliyetleri dikkate almalı, hem üçüncü taraflar arasında hem de eşit hizmet sunan evrensel hizmet sağlayıcıları ile üçüncü taraflar arasında eşit olarak uygulanmalıdır. Bu tür tarifeler, benzer koşullar altında postalama işlemi yapan özel müşterilere de uygulanır.
- Tekel sektöründeki hizmetlerden sağlanan gelirlerin tekel sektörü dışındaki evrensel hizmetlere desteği, rekabetçi alanda yer alan özel evrensel hizmet sorumluluklarını yerine getirmek için kesinlikle gerekli olduğu gösterilenler haricinde yasaklanır; tekel hizmeti olmayan ülkeler hariç, kurallar, bu tür önlemleri Komisyon'a bildirecek olan ulusal mevzuatçı otoritelerince bu işlemlere uydurulmalıdır.

### Madde 13

- 1- Evrensel hizmetin yurtdışı sunumunu garantilemek için Üye Devletler kendi evrensel hizmet sağlayıcılarını Topluluk içi yurtdışı posta varış giderleri konusunda anlaşmalarını aşağıdaki prensiplere uygun şekilde yapmaları için teşvik ederler:
  - Varış giderleri gelen yurtdışı postanın işleme ve dağıtım maliyetlerine göre belirlenir.
  - Ücret düzeyleri verilen hizmetin kalitesine göre belirlenir.
  - Varış giderleri şeffaf ve ayırım gözetmeyecek şekilde olmalıdır.
- 2- Bu ilkelerin uygulanması varış ve çıkış işletmecileri arasında bir anlaşmanın olması koşuluyla posta pazarındaki düzensizlikler ve ekonomik işletmeciler için olumsuz etkilerinden kaçınmaya yönelik hükümleri kapsayabilir; ancak bu tür hükümler bu amaçlara ulaşmak için minimum gerekliliklerle sınırlıdır.

-21-

## Madde 14

- 1- Üye Devletler bu yönergenin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren 2 yıl içinde evrensel hizmet sağlayıcılarının muhasebesinin bu madde altında belirtilen hükümlere göre yapılmasını garanti etmek için gerekli önlemleri alır.
- 2- Evrensel hizmet sağlayıcıları en azından tekel kapsamındaki ve tekel dışı hizmetlerin her biri için ayrı hesap tutarlar. Tekel dışı hizmetlere ilişkin hesaplar evrensel hizmetlerin parçası olanlar ve olmayanlar olarak açıkça ayrılabilir. Bu iç hesaplaşma sistemi tarafsız olarak doğrulanabilen analitik hesaplama prensiplerinin tutarlı uygulamasına dayanır.
- 3- Paragraf 2'de sözü edilen hesaplaşma sistemleri, paragraf 4 hükümlerinden ayrı olarak maliyetleri tekele tabi ve tekel dışı hizmetler arasında aşağıdaki şekilde paylaşırır:
  - a. Maliyetlerin belirli bir hizmete doğrudan atfedilmesi,
  - b. Ortak maliyetlerin belirli bir hizmete doğrudan atfedilememesi. Bu ortak maliyetler aşağıdaki şekilde dağıtılır:
    - i) Mümkün olan her durumda, ortak maliyetler bizzat kendi kaynağının doğrudan analizi temeline dayalı olarak dağıtılır.
    - ii) Doğrudan analizin mümkün olmadığı durumlarda, ortak maliyet kategorileri dolaylı bağlantı teminde doğrudan mahsubu veya tahsisi mümkün olan diğer bir maliyet kategorisine veya maliyet kategori grubuna atfedilir; dolaylı bağlantı karşılaştırılabilir maliyet yapılarına dayanır.
    - iii) Doğrudan veya dolaylı bir mahsup etmeyi gerçekleştirme aracı bulunmadığında, maliyet kategorisi tekele tabi hizmetlerin her birine doğrudan veya dolaylı olarak tahsis veya mahsup edilen giderler ve diğer hizmetlere doğrudan veya dolaylı olarak tahsis veya mahsup edilen giderler arasında bağlantı kurularak hesaplanan genel bir dağılım unsuru temeline dayalı olarak mahsup edilir.
- 4- Maliyete dayalı diğer hesaplaşma sistemleri sadece paragraf 2 ile çelişmediği sürece ve ulusal mevzuat yetkilisi tarafından onaylanırsa uygulanabilir. Komisyon, bu uygulamalar başlatılmadan önce bilgilendirilmelidir.
- 5- Ulusal mevzuat yetkilileri 3 ve 4. paragraflarda tanımlanan maliyet hesaplaşma sistemlerinden biri ile uyumunun evrensel hizmet sağlayıcısından bağımsız, konunun uzmanı olan bir kuruluş tarafından onaylanmasını sağlar. Üye devletler uygunluk beyanının periyodik olarak yayımlanmasını sağlar.
- 6- Ulusal mevzuat yetkilisi, evrensel servis sağlayıcısı tarafından uygulanan maliyet hesaplaşma sistemi ile ilgili yeterince ayrıntılı bilgiyi hazır bulundurur ve Komisyon istediği zaman bunları sunar.
- 7- İstek halinde bu sistemlerden doğan ayrıntılı hesaplaşma bilgileri ulusal mevzuat yetkilisi ve komisyona güvenli bir biçimde yollarır.



8- Eđer herhangi bir Üye Devlet 7. Madde uyarınca tekelleştirebileceği hizmetleri tekelleştirmezse ve 9. Maddenin 4. paragrafı uyarınca evrensel hizmet sağlayıcı için tazminat fonu oluşturmazsa ve eğer ulusal mevzuat yetkilisi söz konusu Üye Devlette belirlenen evrensel hizmet sağlayıcılarından hiç birinin saklı veya başka bir şekilde devlet yardımı almadığı konusunda tatmin olursa, ulusal mevzuat yetkilisi bu maddenin 2, 3, 4 ,5, 6 ve 7. paragraflarındaki gereklilikleri uygulamama kararı alabilir. Ulusal mevzuat yetkilisi tüm bu kararlardan Komisyonu haberdar eder.

### Madde 15

Tüm evrensel hizmet sağlayıcılarının mali hesapları, ticari teşebbüslere uygulanabilir ulusal ve topluluk mevzuatına göre düzenlenir, tarafsız bir hesap denetçisinin onayına sunulur ve yayımlanır.

-23-

## **BÖLÜM 6**

### **Hizmet Kalitesi**

### Madde 16

Üye Devletler, evrensel hizmetlerin kaliteli olmasını garanti altına almak için hizmet kalitesi konusunda standart belirlenmesini ve yayımlanmasını sağlarlar.

Kalite standartları, özellikle sevk sürelerini, hizmetlerin düzenliliğini ve güvenilirliğini hedefleyecektir.

Bu standartlar aşağıdakiler tarafından belirlenecektir:

- Ulusal hizmetler için Üye Devletlerce,
- Topluluk içi yurtdışı (Ek) hizmetler için Avrupa Parlamentosu ve Konseyince ileride bu standartların teknik ilerleme veya piyasadaki gelişmelere göre düzenlenmesi, 21. Maddedeki prosedüre uygun olarak yapılacaktır.

Kalite konusundaki verimliliğin bağımsız bir şekilde kontrolü, 21. Maddede öngörülen yöntemle uygun olarak belirlenecek, standartlaştırılmış koşullarda evrensel hizmet sağlayıcısıyla hiçbir bağlantısı bulunmayan kuruluşlar tarafından yılda en az bir kere yapılır. Kontrol sonuçları yılda en az bir kere ilan edilen raporlarda yer alır.

### Madde 17

Üye Devletler, yurtiçi posta için kalite standartlarını belirlerler ve bunların Topluluk içi yurtdışı hizmetlere de uygun olması sağlarlar.

Üye Devletler yurtiçi hizmetler için belirledikleri kalite standartlarını, onları 18. Maddede Topluluk içi yurtdışı hizmet standartları ile aynı şekilde yayımlayacak olan Komisyona bildirirler.

-24-

Ulusal mevzuat yetkilileri kalite konusunda bağımsız bir verimlilik kontrolünün 16. Maddenin 4. Paragraf hükümlerine uygun 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.
- 3- Altyapı veya coğrafya ile ilgili istisnai şartların gerektirmesi halinde ulusal mevzuat yetkilileri ekte belirtilen kalite standartlarından taviz verebilirler. Bu şekilde karar aldığı anda ulusal mevzuat yetkilileri Komisyonu derhal bilgilendirir. Komisyon, 21. Maddeye göre oluşturulan ve son 12 ay boyunca kendisine ulaştırılan tebliğleri yıllık rapor halinde bilgi için Komite'ye sunar.
- 4- Komisyon, Topluluk içi yurtdışı hizmet kalite standartlarındaki değişiklikleri "Avrupa Toplulukları Resmi Gazetesi" nde yayımlar ve periyodik bağımsız bir kontrol ile bu standartlar ve gerçekleştirilen gelişmelerin uyumunu teyit eden verimlilik düzeylerinin yayımlanmasını sağlamak için tedbirler alır. Ulusal mevzuat yetkilileri gerektiği yerde düzeltici tedbirlerin alınmasını sağlar.

### Madde 19

Üye devletler özellikle kayıp, çalınma, hasar veya hizmet kalitesi standartlarına uygun olmama durumlarında kullanıcı yakınmalarının ele alınması için şeffaf, basit ve pahalı olmayan yöntemlerin belirlenmesini sağlar. (Birden fazla işletmecinin bulunması durumunda sorumlu olunacak yerin tespitini içeren yöntemler)

Üye devletler aşağıdaki hizmetlerden yararlananlara da bu prensibin uygulanmasını sağlayabilir.

- Madde 3'te belirtilen evrensel hizmetin kapsamı dışındaki ve
- Madde 3'te belirtilen evrensel hizmet kapsamındaki, ancak evrensel hizmet sağlayıcıları tarafından sunulmayan hizmetler.

-25-

Üye devletler bir ödeme ve/veya tazminat sisteminin garanti edildiği yerde, tarafsız ve ivedi olarak hükümle oluşturulması ilk alt paragraftakinde uyumsuzluklara yol açtığı görülen yöntemlerin garanti edilmesi için önlemler almalıdır.

Ulusal ve Topluluk mevzuatlarında öngörülen diğer olasılıklar dışında, Üye Devletler, bireysel olarak veya ulusal mevzuatın izin vermesi durumunda kullanıcılar ve/veya tüketicilerin çıkarlarını gözeterek Kuruluşlarla bağlantılı olarak hareket eden kullanıcıların yakınmalarının evrensel hizmet sağlayıcıları nezdinde tatmin edici bir şekilde çözümlenmemesi durumlarını, ulusal uzman yetkiliye sunabilmelerini sağlar.

16. Maddeye göre, Üye Devletler, Evrensel hizmet sağlayıcılarının verimliliklerinin kontrolü konusundaki yıllık bir rapor ile birlikte yakınmaların sayısı ve bunların ele alınış biçimi konusundaki 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 yönetmelikler alanında bir bilgilendirme yöntemini öngören Konseyin 28 Mart 1983 tarih ve 83/189/AET sayılı Konsey yönergesinde dile getirilen ilkelere uygun olarak verilen vekaletler temelinde posta sektörüne uygulanabilir teknik standartların hazırlanmasından sorumludur.

Bu çalışmalar uluslararası düzeyde ve özellikle UPU çerçevesinde karar verilmiş olan uyum önlemlerini dikkate alır.

Uygulanabilir standartlar yılda bir kere Avrupa Toplulukları Resmi Gazetesinde yayımlanır.

Üye Devletler kullanıcı evrensel hizmet sağlayıcılarının kullanıcı çıkarlarını ve özellikle 6. Madde'de bahsedilen bilgileri sağladıklarında, Resmi Gazetede yayımlanan standartlara atıfta bulunmalarını sağlarlar.

21. Madde'de sözü edilen Komite, Avrupa Standartlaştırma Komitesi bünyesinde sürdürülen çalışmaların gelişimi ve bu Komite tarafından bu alanda gerçekleştirilen gelişme konusunda bilgilendirilir.

## BÖLÜM 8

### Komite

#### Madde 21

1- Komisyona, bir Komite yardımcı olur.

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

1999/468/AB sayılı kararın 5. maddesinin 6. fıkrasında yer alan süre 3 ayda düzenlenir.

3- Komite, yöntem kurallarını kabul eder.

-27-

## BÖLÜM 9

### Ulusal Mevzuat Yetkilisi

#### Madde 22

Her Üye Devlet posta sektörü için posta işletmecilerinden hukuki olarak ayrı ve işlevsel olarak bağımsız bir veya daha fazla ulusal mevzuat yetkilisi tayin eder.

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

Ulusal mevzuat yetkililerinin görevi, özellikle bu yönergeden doğan yükümlülüklerle uyulmasını ve uygun olan yerlerde tekel hizmetlere uyulmasını temin etmek üzere kontrollerin ve özel yöntemlerin oluşturulmasını sağlamaktır. Ayrıca, posta sektöründeki rekabet kurallarına uyumun sağlanması konusunda da görevlendirilebilirler.

## BÖLÜM 10

### Son Hükümler

#### Madde 23

7. madde dışında, her 2 yılda bir, ilk olarak en geç 31 Aralık 2004 tarihinde Komisyon, Avrupa Parlamentosu ve Konseye özellikle ekonomik, sosyal ve teknolojik açıdan, istihdam ve hizmet kalitesi konusunda sektörün gelişmesi üzerine faydalı bilgileri kapsayan bu yönergenin uygulanmasına ilişkin bir rapor sunar. Bu rapor, gerektiğinde Avrupa Parlamentosu ve Konseyine sunulan tekliflerle birlikte olmalıdır.

-28-

#### Madde 24

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

Üye Devletler bu hükümleri kabul ettikleri zaman, bu hükümler bu yönergeye bir atfı kapsar veya resmi olarak yayımlanmaları durumunda bu atfın beraberinde olması gerekir.

#### Madde 25

Bu yönerge Avrupa Topluluklarının Resmi Gazetesinde yayımlanmasını takip eden 20'nci 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.

-29-

EK

### **Topluluk içi yurtdışı posta için kalite standartları**

Her ülkede Topluluk içi yurtdışı postaların kalite standartları  $G+s$  ( $G$ =Gönderinin kabul tarihini,  $s$ =Kabulden teslimeye kadar geçen işgünü sayışım ifade eder.) formülüne göre kabulden teslimeye kadar hesaplanan en hızlı kategorideki gönderilerin sevk süresine göre belirlenmelidir.

Topluluk içi yurtdışı posta için kalite standartları	
Süre	Hedef
Gün+3	Gönderilerin % 85'i
Gün+5	Gönderilerin % 97'si

Standartlar, sadece Topluluk içi trafiğin bütünü için değil aynı zamanda iki üye devlet arasındaki karşılıklı posta akışı için de belirlenir.