

**DIRECTIVE 97/67/CE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**

**du 15 décembre 1997**

**concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service**

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 57, paragraphe 2, son article 66 et son article 100 A,

vu la proposition de la Commission <sup>(1)</sup>,

vu l'avis du Comité économique et social <sup>(2)</sup>,

vu l'avis du Comité des régions <sup>(3)</sup>,

vu la résolution du Parlement européen, du 22 janvier 1993, concernant le «Livres vert sur le développement du marché unique des services postaux» <sup>(4)</sup>,

vu la résolution du Conseil, du 7 février 1994, concernant le développement des services postaux communautaires <sup>(5)</sup>,

statuant conformément à la procédure visée à l'article 189 B du traité <sup>(6)</sup>, au vu du projet commun approuvé le 7 novembre 1997 par le comité de conciliation,

(1) considérant qu'il importe d'adopter des mesures visant à établir le marché intérieur conformément à l'article 7 A du traité; que ce marché comporte un espace sans frontières intérieures où la libre circulation des marchandises, des personnes, des services et des capitaux est assurée;

(2) considérant que l'établissement du marché intérieur dans le secteur postal est d'une importance avérée pour la cohésion économique et sociale de la Communauté, les services postaux étant un instrument essentiel de communication et d'échange;

<sup>(1)</sup> JO C 322 du 2. 12. 1995, p. 22.

JO C 300 du 10. 10. 1996, p. 22.

<sup>(2)</sup> JO C 174 du 17. 6. 1996, p. 41.

<sup>(3)</sup> JO C 337 du 11. 11. 1996, p. 28.

<sup>(4)</sup> JO C 42 du 15. 2. 1993, p. 240.

<sup>(5)</sup> JO C 48 du 16. 2. 1994, p. 3.

<sup>(6)</sup> Avis du Parlement européen du 9 mai 1996 (JO C 152 du 27. 5. 1996, p. 20), position commune du Conseil du 29 avril 1997, (JO C 188 du 19. 6. 1997, p. 9) et décision du Parlement européen du 16 septembre 1997 (JO C 304 du 6. 10. 1997, p. 34), décision du Parlement européen du 19 novembre 1997 et décision du Conseil du 1<sup>er</sup> décembre 1997.

(3) considérant que la Commission a présenté, le 11 juin 1992, un «Livre vert sur le développement du marché unique des services postaux» et, le 2 juin 1993, une communication intitulée «Lignes directrices pour le développement des services postaux communautaires»;

(4) considérant que la Commission a procédé à une large consultation publique sur les aspects des services postaux qui revêtent un intérêt communautaire et que les parties intéressées du secteur postal lui ont fait part de leurs observations;

(5) considérant que l'étendue actuelle du service postal universel ainsi que les conditions de sa prestation varient fortement d'un État membre à l'autre; que notamment les performances en termes de qualité du service sont très inégales entre États membres;

(6) considérant que les liaisons postales transfrontalières ne répondent pas toujours aux attentes des utilisateurs et des citoyens européens, et que les performances en termes de qualité du service en ce qui concerne les services postaux transfrontières communautaires sont aujourd'hui insatisfaisantes;

(7) considérant que les disparités constatées dans le secteur postal ont des incidences notables pour les secteurs d'activités qui sont particulièrement tributaires des services postaux et empêchent réellement le progrès de la cohésion interne de la Communauté, car les régions qui ne bénéficient pas de services postaux de qualité suffisamment élevée sont défavorisées tant en ce qui concerne la distribution du courrier que la distribution de marchandises;

(8) considérant que les mesures visant à assurer une libéralisation progressive et contrôlée du marché et un juste équilibre dans l'application de ces mesures sont nécessaires pour garantir, dans toute la Communauté, dans le respect des obligations et des droits des prestataires du service universel, la libre prestation de services dans le secteur postal lui-même;

(9) considérant que, dès lors, une action au niveau communautaire visant à assurer une plus grande harmonisation des conditions régissant le secteur postal est nécessaire et qu'il faut, en conséquence, établir progressivement des règles communes;

- (10) considérant que, conformément au principe de subsidiarité, un cadre de principes généraux devrait être adopté au niveau communautaire, tandis que la fixation des procédures précises doit incomber aux États membres, qui devraient pouvoir choisir le régime le mieux adapté à leur situation propre;
- (11) considérant qu'il est essentiel de garantir au niveau communautaire un service postal universel offrant un ensemble minimal de services de qualité déterminée devant être fournis dans tous les États membres à un prix abordable à l'ensemble des utilisateurs, quelle que soit leur localisation géographique dans la Communauté;
- (12) considérant que l'objectif du service universel est de permettre à tous les utilisateurs un accès aisé au réseau postal en offrant en particulier suffisamment de points d'accès et des conditions satisfaisantes en ce qui concerne la fréquence de collecte et de distribution; que la prestation du service universel doit répondre à la nécessité fondamentale d'assurer la continuité du fonctionnement tout en demeurant adaptable aux besoins des utilisateurs et en leur garantissant un traitement équitable et non discriminatoire;
- (13) considérant que le service universel doit couvrir les services nationaux aussi bien que les services transfrontières;
- (14) considérant que les utilisateurs du service universel doivent être informés de manière adéquate sur la gamme des services proposés, leurs conditions de prestation et d'utilisation, la qualité des services fournis ainsi que leurs tarifs;
- (15) considérant que les dispositions de la présente directive relatives à la prestation du service universel ne portent pas atteinte au droit des prestataires du service universel de négocier individuellement des contrats avec les clients;
- (16) considérant que le maintien d'un ensemble de services susceptibles d'être réservés, conformément aux règles du traité et sans préjudice de l'application des règles de concurrence, apparaît justifié pour assurer le fonctionnement du service universel dans des conditions d'équilibre financier; que le processus de libéralisation ne devrait pas empêcher la poursuite de la fourniture de certains services gratuits qui ont été introduits par les États membres pour les aveugles et les malvoyants;
- (17) considérant que les envois de correspondance pesant 350 grammes et plus représentent moins de 2 % en volume du trafic lettres des opérateurs publics et 3 % de leurs recettes; que le critère de prix (cinq fois le tarif de base) permettra de mieux distinguer le service réservé du service de courrier exprès qui est libéralisé;
- (18) considérant que, eu égard au fait que la différence essentielle entre le courrier exprès et le service postal universel réside dans la valeur ajoutée (quelle qu'en soit la forme) apportée par les services exprès aux clients et perçue par eux, la meilleure façon de déterminer la valeur ajoutée perçue étant d'examiner le surcoût que les clients sont disposés à payer, sans préjudice, toutefois, de la limite de prix du secteur réservé qui doit être respectée;
- (19) considérant qu'il est raisonnable de permettre, à titre provisoire, que le publipostage et le courrier transfrontière puissent continuer d'être réservés dans les limites de prix et de poids prévues; que, à titre d'étape supplémentaire en vue de l'achèvement du marché intérieur des services postaux, une décision sur la poursuite de la libéralisation progressive et contrôlée du marché des services postaux, notamment en vue de la libéralisation du courrier transfrontière et du publipostage, ainsi que sur un nouveau réexamen des limites de prix et de poids, devrait être prise par le Parlement européen et le Conseil, au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2000, sur proposition de la Commission présentée à la suite d'un réexamen du secteur;
- (20) considérant que, pour des raisons d'ordre public et de sécurité publique, les États membres peuvent avoir un intérêt légitime à confier le droit de placer des boîtes aux lettres destinées à recueillir des envois postaux sur la voie publique à une ou plusieurs entités qu'ils désignent; que, pour les mêmes raisons, il leur appartient de désigner la ou les entités qui ont le droit d'émettre des timbres-poste identifiant le pays d'origine ainsi que celles chargées de la prestation du service du courrier recommandé utilisé au cours de procédures judiciaires ou administratives conformément à leur législation nationale; qu'ils peuvent également signaler l'appartenance du pays à l'Union européenne en intégrant le symbole des douze étoiles;
- (21) considérant que les nouveaux services (services clairement distincts des services classiques) et l'échange de documents ne font pas partie du service universel et que, dès lors, il n'y a pas de raison de les réserver aux prestataires du service universel; que cela s'applique également à l'auto-prestation (prestation de services postaux par la personne physique ou morale qui est à l'origine des envois ou collecte et acheminement de ces envois par un tiers agissant seulement au nom de cette personne), qui n'entre pas dans la catégorie des services;

- (22) considérant que les États membres devraient avoir la faculté de réglementer, par des procédures d'autorisation appropriées, sur leur territoire, la prestation des services postaux qui ne sont pas réservés aux prestataires du service universel; que ces procédures doivent être transparentes, non discriminatoires, proportionnées et fondées sur des critères objectifs;
- (23) considérant que les États membres doivent avoir la faculté de lier l'octroi des licences à des obligations de service universel ou à des contributions financières à un fonds de compensation destiné à dédommager le prestataire du service universel pour les charges financières inévitables qui résultent pour lui de la prestation de ce service; que les États membres doivent avoir la faculté d'inclure dans les autorisations une obligation prévoyant que les activités autorisées ne doivent pas porter atteinte aux droits exclusifs ou spéciaux octroyés aux prestataires du service universel pour les services réservés; que l'introduction d'un système d'identification du publipostage pour des raisons de contrôle peut être prévue lorsque le publipostage sera libéralisé;
- (24) considérant qu'il convient d'arrêter des mesures nécessaires à l'harmonisation des procédures d'autorisation établies par les États membres et régissant l'offre commerciale au public de services non réservés;
- (25) considérant que, si cela s'avère nécessaire, des mesures seront arrêtées pour assurer la transparence et la non-discrimination des conditions d'accès au réseau postal public dans les États membres;
- (26) considérant que, afin d'assurer une saine gestion du service universel et d'éviter des distorsions de concurrence, les tarifs appliqués au service universel doivent être objectifs, transparents, non discriminatoires et orientés sur les coûts;
- (27) considérant que la rémunération de la prestation du service postal transfrontière intracommunautaire, sans préjudice de l'ensemble minimal des obligations découlant des actes de l'Union postale universelle, devrait être orientée de manière à couvrir les coûts de distribution encourus par le prestataire du service universel dans le pays de destination; que cette rémunération devrait également stimuler l'amélioration ou le maintien de la qualité du service transfrontière par l'utilisation d'objectifs de qualité de service; que cela justifierait des systèmes appropriés qui assurent une couverture adéquate des coûts et sont liés spécifiquement à la qualité de service atteinte;
- (28) considérant qu'une séparation comptable entre les différents services réservés et les services non réservés est nécessaire afin de rendre transparents les coûts réels des différents services et d'éviter que des subventions croisées du secteur réservé au secteur non réservé puissent affecter défavorablement les conditions de concurrence dans ce dernier;
- (29) considérant que, pour assurer l'application des principes visés dans les trois considérants précédents, les prestataires du service universel devraient, dans un délai raisonnable, mettre en œuvre des systèmes de comptabilité analytique pouvant être vérifiés de façon indépendante et permettant une répartition des coûts entre services aussi précise que possible sur la base de procédures transparentes; qu'il peut être satisfait à de telles exigences, par exemple, grâce à l'application du principe de la répartition intégrale des coûts et que de tels systèmes de comptabilité analytique peuvent ne pas être nécessaires lorsqu'il existe de réelles conditions de libre concurrence;
- (30) considérant qu'il importe de prendre en considération l'intérêt des utilisateurs, qui ont droit à des services de haute qualité; que, dès lors, tous les efforts possibles doivent être déployés pour améliorer et renforcer la qualité des services prestés à l'échelle de la Communauté; que cette amélioration de la qualité requiert la fixation de normes par les États membres pour les services faisant partie du service universel, normes que les prestataires du service universel doivent atteindre ou dépasser;
- (31) considérant que la qualité de service attendue par les utilisateurs constitue un aspect essentiel des services prestés; que les normes d'évaluation de cette qualité de service et les niveaux de qualité atteints doivent être publiés dans l'intérêt des utilisateurs; qu'il est nécessaire de disposer de normes harmonisées de qualité de service et de méthodes de mesure communes afin de pouvoir évaluer la convergence de la qualité de service à l'échelle de la Communauté;
- (32) considérant que les normes de qualité nationales doivent être fixées par les États membres conformément aux normes de qualité communautaires; que les normes de qualité pour les services transfrontières intracommunautaires — qui exigent l'intervention combinée d'au moins deux prestataires du service universel de deux États membres différents — doivent être définies à l'échelon communautaire;
- (33) considérant que le respect de ces normes doit être vérifié régulièrement de façon indépendante et sur une base harmonisée, que les utilisateurs doivent avoir le droit d'être informés des résultats de ces vérifications et que les États membres devraient veiller à ce que des mesures correctives soient prises lorsque ces résultats montrent que les normes de qualité ne sont pas respectées;

- (34) considérant que la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (1) s'applique aux opérateurs postaux;
- (35) considérant que l'amélioration nécessaire de la qualité de service exige que les litiges éventuels soient réglés rapidement et efficacement; que, en complément des voies de recours ouvertes par le droit national et par le droit communautaire, il y a lieu de prévoir une procédure traitant les réclamations; que cette procédure devrait être transparente, simple et peu onéreuse et faire intervenir toutes les parties intéressées;
- (36) considérant que, pour améliorer l'interconnexion des réseaux postaux et dans l'intérêt des utilisateurs, il faut encourager la normalisation technique; que la normalisation technique est indispensable pour promouvoir l'interopérabilité entre les réseaux nationaux et pour obtenir un service universel communautaire efficace;
- (37) considérant que les lignes directrices en matière d'harmonisation européenne prévoient de confier les travaux spécialisés de normalisation technique au Comité européen de normalisation;
- (38) considérant qu'un comité devrait être institué pour assister la Commission dans la mise en œuvre de la présente directive, notamment en ce qui concerne les travaux futurs pour développer les mesures relatives à la qualité du service transfrontière communautaire et la normalisation technique;
- (39) considérant qu'il importe, pour le bon fonctionnement du service universel ainsi que pour le jeu d'une concurrence non faussée dans le secteur non réservé, de séparer l'organe de réglementation, d'une part, et l'opérateur, d'autre part; qu'aucun opérateur postal ne doit être à la fois juge et partie; qu'il appartient à l'État membre de définir le statut d'une ou de plusieurs autorités réglementaires nationales, qui peuvent être une autorité publique ou une entité indépendante désignée à cet effet;
- (40) considérant que les effets des conditions harmonisées sur le fonctionnement du marché intérieur des services postaux devront donner lieu à une évaluation; que, dès lors, la Commission fera rapport au Parlement européen et au Conseil sur l'application de la présente directive, y compris une information appropriée sur les développements dans le secteur, notamment ceux concernant les aspects économiques, sociaux, de l'emploi et de la technologie ainsi que la qualité du service, trois ans après la date de son entrée en vigueur et en tout état de cause le 31 décembre 2000 au plus tard;
- (41) considérant que la présente directive n'affecte pas l'application des règles du traité, et notamment de ses règles concernant la concurrence et la libre prestation de services;
- (42) considérant que rien n'empêche les États membres de maintenir ou d'introduire pour le secteur postal des mesures plus libérales que celles prévues par la présente directive ni, au cas où la présente directive deviendrait caduque, de maintenir les mesures qu'ils ont prises pour la mettre en œuvre, pour autant que, dans chaque cas, ces mesures soient compatibles avec le traité;
- (43) considérant qu'il convient que la présente directive s'applique jusqu'au 31 décembre 2004, sauf décision contraire du Parlement européen et du Conseil prise sur la base d'une proposition de la Commission;
- (44) considérant que la présente directive ne s'applique pas aux activités qui ne relèvent pas de la législation communautaire, telles que celles visées aux titres V et VI du traité sur l'Union européenne, et, en tout état de cause, aux activités concernant la sécurité publique, la défense, la sécurité de l'État (y compris la prospérité économique de l'État lorsque les activités touchent à la sécurité de l'État), ainsi qu'aux activités de l'État dans les domaines du droit pénal;
- (45) considérant que la présente directive ne fait pas obstacle, en ce qui concerne les entreprises qui ne sont pas établies dans la Communauté, à l'adoption de mesures conformes à la fois au droit communautaire et aux obligations internationales existantes visant à assurer aux ressortissants des États membres l'équivalence de traitement dans les pays tiers; que les entreprises de la Communauté doivent bénéficier, dans les pays tiers, d'un traitement et à l'accès au marché que le cadre communautaire réserve aux ressortissants des pays concernés,

ONT ARRÊTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

#### CHAPITRE 1

#### Objectif et champ d'application

##### *Article premier*

La présente directive établit des règles communes concernant:

- la prestation d'un service postal universel au sein de la Communauté,
- les critères définissant les services susceptibles d'être réservés aux prestataires du service universel et les conditions régissant la prestation des services non réservés,

(1) JO L 95 du 21. 4. 1993, p. 29.

- les principes tarifaires et la transparence des comptes pour la prestation du service universel,
- la fixation de normes de qualité pour la prestation du service universel et la mise en place d'un système visant à assurer le respect de ces normes,
- l'harmonisation des normes techniques,
- la création d'autorités réglementaires nationales indépendantes.

### Article 2

Aux fins de la présente directive, on entend par:

- 1) «services postaux»: des services qui consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux;
- 2) «réseau postal public»: l'ensemble de l'organisation et des moyens de toute nature mis en œuvre par le ou les prestataires du service universel, en vue notamment de:
  - la levée des envois postaux couverts par une obligation de service universel aux points d'accès sur l'ensemble du territoire,
  - l'acheminement et le traitement de ces envois du point d'accès du réseau postal jusqu'au centre de distribution,
  - la distribution à l'adresse indiquée sur l'envoi;
- 3) «point d'accès»: les installations physiques, notamment les boîtes aux lettres mises à la disposition du public, soit sur la voie publique, soit dans les locaux du prestataire du service universel, où les envois postaux peuvent être confiés par des clients au réseau postal public;
- 4) «levée»: l'opération consistant à collecter les envois postaux déposés aux points d'accès;
- 5) «distribution»: le processus allant du tri au centre de distribution jusqu'à la remise des envois postaux aux destinataires;
- 6) «envoi postal»: un envoi portant une adresse sous la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé par le prestataire du service universel. Il s'agit, en plus des envois de correspondance, par exemple de livres, de catalogues, de journaux, de périodiques et de colis postaux contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale;
- 7) «envoi de correspondance»: une communication écrite sur un support physique quelconque qui doit être acheminée et remise à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement. Les livres, catalogues, journaux et périodiques ne sont pas considérés comme des envois de correspondance;
- 8) «publipostage»: une communication consistant uniquement en matériel de publicité ou de marketing et contenant un message identique, à l'exception du nom, de l'adresse et du numéro d'identification du destinataire ainsi que d'autres variables qui ne modifient pas la nature du message, qui est envoyée à un nombre significatif de personnes et qui doit être acheminée et remise à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement. Dans chaque État membre, l'autorité réglementaire nationale interprète l'expression «nombre significatif de personnes» et en publie la définition en conséquence. Les notes, factures, états financiers et autres messages non identiques ne sont pas considérés comme du publipostage. Une communication combinant du publipostage et d'autres envois sous un même conditionnement n'est pas considérée comme du publipostage. Le publipostage comprend le publipostage national et transfrontière;
- 9) «envoi recommandé»: un service consistant à garantir forfaitairement contre les risques de perte, vol ou détérioration et fournissant à l'expéditeur, le cas échéant à sa demande, une preuve du dépôt de l'envoi postal et/ou de sa remise au destinataire;
- 10) «envoi à valeur déclarée»: un service consistant à assurer l'envoi postal à concurrence de la valeur déclarée par l'expéditeur en cas de perte, vol ou détérioration;
- 11) «courrier transfrontière»: le courrier en provenance ou à destination d'un autre État membre ou d'un pays tiers;
- 12) «échange de documents»: la fourniture des moyens, y compris la mise à disposition par un tiers de locaux *ad hoc* et de moyens de transport, permettant la distribution par les intéressés eux-mêmes par l'échange mutuel d'envois postaux entre utilisateurs abonnés à ce service;
- 13) «prestataire du service universel»: l'entité publique ou privée qui assure la totalité ou une partie du service postal universel dans un État membre et dont l'identité a été communiquée à la Commission conformément à l'article 4;
- 14) «autorisations»: toute autorisation fixant les droits et les obligations spécifiques du secteur postal et permettant à des entreprises de prester des services postaux et, le cas échéant, d'établir et/ou d'exploiter des réseaux postaux pour la prestation de ces services, sous la forme d'une «autorisation générale» ou d'une «licence individuelle» telles que définies ci-après:
  - par «autorisation générale», on entend une autorisation qui n'impose pas à l'entreprise concernée d'obtenir une décision explicite de l'autorité réglementaire nationale avant d'exercer les droits qui découlent de l'autorisation, que celle-ci soit régie ou non par une «licence par catégorie» ou par le droit commun et que cette réglementation exige ou non des procédures d'enregistrement ou de déclaration,

- par «licence individuelle», on entend une autorisation qui est octroyée par une autorité réglementaire nationale et qui donne à l'entreprise des droits spécifiques ou soumet les activités de ladite entreprise à des obligations spécifiques complémentaires de l'autorisation générale le cas échéant, lorsque l'entreprise n'est pas habilitée à exercer les droits concernés avant d'avoir reçu la décision de l'autorité réglementaire nationale;
- 15) «frais terminaux»: la rémunération des prestataires du service universel au titre de la distribution du courrier transfrontière entrant constitué par les envois postaux provenant d'un autre État membre ou d'un pays tiers;
- 16) «expéditeur»: une personne physique ou morale qui est à l'origine des envois postaux;
- 17) «utilisateur»: toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service universel en tant qu'expéditeur ou destinataire;
- 18) «autorité réglementaire nationale»: dans chaque État membre, l'organe ou les organes auxquels l'État membre confie, entre autres, les fonctions réglementaires relevant de la présente directive;
- 19) «exigences essentielles»: les raisons générales de nature non économique qui peuvent amener un État membre à imposer des conditions pour la prestation de services postaux. Ces raisons sont la confidentialité de la correspondance, la sécurité du réseau en ce qui concerne le transport de matières dangereuses et, dans les cas justifiés, la protection des données, la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire.

La protection des données peut comprendre la protection des données à caractère personnel, la confidentialité des informations transmises ou stockées, ainsi que la protection de la vie privée.

## CHAPITRE 2

### Service universel

#### Article 3

1. Les États membres veillent à ce que les utilisateurs jouissent du droit à un service universel qui correspond à une offre de services postaux de qualité déterminée fournis de manière permanente en tout point du territoire à des prix abordables pour tous les utilisateurs.
2. À cet effet, les États membres prennent des mesures pour que la densité des points de contact et d'accès tienne compte des besoins des utilisateurs.
3. Ils prennent des mesures pour que le ou les prestataires du service universel garantissent tous les jours ouvrables et pas moins de cinq jours par semaine, sauf circonstances ou conditions géographiques jugées exceptionnelles par les autorités réglementaires nationales, au minimum:

- une levée,
- une distribution au domicile de chaque personne physique ou morale ou, par dérogation, dans des conditions déterminées par l'autorité réglementaire nationale, dans des installations appropriées.

Toute circonstance exceptionnelle ou dérogation acceptée par une autorité réglementaire nationale conformément au présent paragraphe doit être portée à la connaissance de la Commission et de toutes les autorités réglementaires nationales.

4. Chaque État membre adopte les mesures nécessaires pour que le service universel comprenne au minimum les prestations suivantes:

- la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kilogrammes,
- la levée, le tri, le transport et la distribution des colis postaux jusqu'à 10 kilogrammes,
- les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.

5. Les autorités réglementaires nationales peuvent relever la limite de poids de la couverture du service universel pour les colis postaux jusqu'à un poids ne dépassant pas 20 kilogrammes et peuvent fixer des régimes spéciaux pour la distribution à domicile de ces colis.

Nonobstant la limite de poids fixée par un État membre donné pour la couverture du service universel pour les colis postaux, les États membres veillent à ce que les colis postaux reçus d'autres États membres et pesant jusqu'à 20 kilogrammes soient distribués sur leur territoire.

6. Les dimensions minimales et maximales des envois postaux visés sont celles fixées dans la convention et l'arrangement concernant les colis postaux adoptés par l'Union postale universelle.

7. Le service universel tel que défini au présent article comprend aussi bien les services nationaux que les services transfrontières.

#### Article 4

Chaque État membre veille à ce que la prestation du service universel soit assurée et notifiée à la Commission les mesures qu'il a prises pour remplir cette obligation et notamment l'identité de son ou de ses prestataires du service universel. Chaque État membre détermine, dans le respect du droit communautaire, les obligations et droits assignés au(x) prestataire(s) du service universel et les publie.

#### Article 5

1. Chaque État membre prend des mesures pour que la prestation du service universel réponde aux exigences suivantes:

- offrir un service garantissant le respect des exigences essentielles,

- offrir aux utilisateurs se trouvant dans des conditions comparables un service identique,
- être disponible sans discrimination, sous quelque forme que ce soit, notamment pour des raisons d'ordre politique, religieux ou idéologique,
- ne pas être interrompue ou arrêtée, sauf cas de force majeure,
- évoluer en fonction de l'environnement technique, économique et social ainsi que des besoins des utilisateurs.

2. Les dispositions du paragraphe 1 ne font pas obstacle aux mesures que les États membres prennent en fonction d'exigences touchant à l'intérêt public reconnues par le traité, notamment aux articles 36 et 56, qui concernent en particulier la moralité publique, la sécurité publique, y compris les enquêtes judiciaires, et l'ordre public.

#### Article 6

Les États membres prennent des mesures pour que le ou les prestataires du service universel fournissent régulièrement aux utilisateurs des informations suffisamment précises et actualisées sur les caractéristiques du service universel offert, en particulier pour ce qui est des conditions générales d'accès à ce service, des prix et du niveau des normes de qualité. Ces informations sont publiées de façon appropriée.

Les États membres communiquent à la Commission, dans un délai de douze mois à compter de la date d'entrée en vigueur de la présente directive, les modalités selon lesquelles les informations à publier en application du premier alinéa sont fournies. Toute modification ultérieure doit être communiquée à la Commission dans les meilleurs délais.

### CHAPITRE 3

#### Harmonisation des services susceptibles d'être réservés

##### Article 7

1. Dans la mesure où cela est nécessaire au maintien du service universel, les services susceptibles d'être réservés par chaque État membre au(x) prestataire(s) du service universel sont la levée, le tri, le transport et la distribution des envois de correspondance intérieure, que ce soit par courrier accéléré ou non, dont le prix est inférieur à cinq fois le tarif public applicable à un envoi de correspondance du premier échelon de poids de la catégorie normalisée la plus rapide, lorsqu'elle existe, pour autant que leur poids soit inférieur à 350 grammes. Dans le cas du service postal gratuit pour les aveugles et les malvoyants, des dérogations aux limites de poids et de prix peuvent être autorisées.

2. Dans la mesure où cela est nécessaire au maintien du service universel, le courrier transfrontière et le publipostage peuvent continuer d'être réservés dans les limites de prix et de poids fixées au paragraphe 1.

3. À titre de mesure complémentaire en vue de l'achèvement du marché intérieur des services postaux, le Parlement européen et le Conseil décident, au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2000 et sans préjudice de la compétence de la Commission, de la poursuite de la libéralisation progressive et contrôlée du marché des services postaux, notamment en vue de la libéralisation du courrier transfrontière et du publipostage, ainsi que d'un nouveau réexamen des limites de prix et de poids, avec effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2003, en tenant compte de l'évolution notamment économique, sociale et technologique qui aura lieu d'ici là et en tenant également compte de l'équilibre financier du ou des prestataires du service universel, en vue de continuer à poursuivre les objectifs de la présente directive.

Ces décisions se fondent sur une proposition de la Commission présentée avant la fin de l'année 1998, à la suite d'un réexamen du secteur. À la demande de la Commission, les États membres fournissent toute information nécessaire pour mener à bien ce réexamen.

4. Les échanges de documents ne sont pas susceptibles d'être réservés.

#### Article 8

Les dispositions de l'article 7 ne portent pas atteinte au droit des États membres d'organiser, conformément à leur législation nationale, le placement de boîtes aux lettres sur la voie publique, l'émission de timbres-poste et le service d'envois recommandés utilisé dans le cadre de procédures judiciaires ou administratives.

### CHAPITRE 4

#### Conditions régissant la prestation des services non réservés et l'accès au réseau

##### Article 9

1. Pour ce qui est des services non réservés qui ne relèvent pas du service universel au sens de l'article 3, les États membres peuvent introduire des autorisations générales dans la mesure où cela est nécessaire pour garantir le respect des exigences essentielles.

2. Pour ce qui est des services non réservés qui relèvent du service universel au sens de l'article 3, les États membres peuvent introduire des procédures d'autorisation, y compris des licences individuelles, dans la mesure où cela est nécessaire pour garantir le respect des exigences essentielles et sauvegarder le service universel.

L'octroi d'autorisations peut:

- le cas échéant, être subordonné à des obligations de service universel,
- si nécessaire, être assorti d'exigences concernant la qualité, la disponibilité et la réalisation des services correspondants,

— être subordonné à l'obligation de ne pas porter atteinte aux droits exclusifs ou spéciaux octroyés au(x) prestataire(s) du service universel pour les services postaux réservés en vertu de l'article 7, paragraphes 1 et 2.

3. Les procédures visées aux paragraphes 1 et 2 doivent être transparentes, non discriminatoires, proportionnées et fondées sur des critères objectifs. Les États membres doivent veiller à ce que les raisons pour lesquelles une autorisation est refusée entièrement ou partiellement soient communiquées au demandeur et ils doivent établir une procédure de recours.

4. Afin d'assurer la sauvegarde du service universel, lorsqu'un État membre détermine que les obligations de service universel, telles que prévues par la présente directive, constituent une charge financière inéquitable pour le prestataire du service universel, il peut établir un fonds de compensation administré à cet effet par une entité indépendante du ou des bénéficiaires. Dans ce cas, il peut subordonner l'octroi des autorisations à l'obligation de contribuer financièrement à ce fonds. L'État membre doit veiller à ce que les principes de transparence, de non-discrimination et de proportionnalité soient respectés lors de l'établissement du fonds de compensation et de la fixation du niveau des contributions financières. Seuls les services visés à l'article 3 peuvent faire l'objet d'un financement de ce type.

5. Les États membres peuvent prévoir un système d'identification du publipostage permettant de contrôler ces services lorsqu'ils seront libéralisés.

#### Article 10

1. Le Parlement européen et le Conseil, statuant sur proposition de la Commission et sur la base de l'article 57, paragraphe 2, de l'article 66 et de l'article 100 A du traité, arrêtent les mesures nécessaires en vue de l'harmonisation des procédures visées à l'article 9 pour l'offre commerciale au public de services postaux non réservés.

2. Les mesures d'harmonisation visées au paragraphe 1 concernent notamment les critères que doit respecter l'opérateur postal, les procédures qu'il doit suivre, les modalités de publication de ces critères et procédures ainsi que les procédures de recours.

#### Article 11

Le Parlement européen et le Conseil, statuant sur proposition de la Commission et sur la base de l'article 57, paragraphe 2, de l'article 66 et de l'article 100 A du traité, arrêtent les mesures d'harmonisation nécessaires pour assurer aux utilisateurs et au(x) prestataire(s) du service universel un accès au réseau postal public dans des conditions transparentes et non discriminatoires.

### CHAPITRE 5

#### Principes tarifaires et transparence des comptes

##### Article 12

Les États membres prennent des mesures pour que les tarifs de chacun des services faisant partie de la prestation du service universel soient conformes aux principes suivants:

- les prix doivent être abordables et doivent être tels que tous les utilisateurs aient accès aux services offerts,
- les prix doivent être orientés sur les coûts; les États membres peuvent décider qu'un tarif unique est appliqué sur l'ensemble de leur territoire national,
- l'application d'un tarif unique n'exclut pas le droit pour le ou les prestataires du service universel de conclure des accords tarifaires individuels avec les clients,
- les tarifs doivent être transparents et non discriminatoires.

##### Article 13

1. Afin de garantir la prestation transfrontière du service universel, les États membres encouragent leurs prestataires du service universel à faire en sorte que leurs accords sur les frais terminaux pour le courrier transfrontière intracommunautaire respectent les principes suivants:

- les frais terminaux sont fixés en fonction des coûts de traitement et de distribution du courrier transfrontière entrant,
- les niveaux de rémunération tiennent compte de la qualité du service atteinte,
- les frais terminaux sont transparents et non discriminatoires.

2. L'application de ces principes peut comporter des dispositions destinées à éviter des perturbations incluses sur les marchés des services postaux ou des répercussions défavorables pour les opérateurs économiques, à condition qu'il y ait un accord entre les opérateurs d'origine et de destination; les dispositions de ce type se limitent cependant au minimum nécessaire pour atteindre ces objectifs.

##### Article 14

1. Les États membres prennent les mesures nécessaires pour garantir que, dans un délai de deux ans à compter de la date d'entrée en vigueur de la présente directive, la comptabilité des prestataires du service universel réponde aux dispositions du présent article.

2. Les prestataires du service universel tiennent dans leur comptabilité interne des comptes séparés au moins pour chacun des services compris dans le secteur réservé, d'une part, et pour les services non réservés, d'autre part. Les comptes relatifs aux services non réservés doivent établir une nette distinction entre les services qui font partie du service universel et ceux qui n'en font pas partie. Cette comptabilité interne se fonde sur l'application cohérente des principes de la comptabilité analytique, qui peuvent être objectivement justifiés.

3. Sans préjudice du paragraphe 4, la comptabilité visée au paragraphe 2 répartit les coûts entre tous les services réservés et les services non réservés de la façon suivante:

- a) les coûts qui peuvent être directement affectés à un service particulier le sont;
- b) les coûts communs, c'est-à-dire ceux qui ne peuvent pas être directement affectés à un service particulier, sont répartis comme suit:
  - i) chaque fois que cela est possible, les coûts communs sont répartis sur la base d'une analyse directe de l'origine des coûts eux-mêmes;
  - ii) lorsqu'une analyse directe n'est pas possible, les catégories de coûts communs sont affectées sur la base d'un rapport indirect à une autre catégorie de coûts ou à un autre groupe de catégories de coûts pour lesquels une affectation ou imputation directe est possible; le rapport indirect est fondé sur des structures de coût comparables;
  - iii) lorsqu'il n'y a pas moyen de procéder à une imputation directe ou indirecte, la catégorie de coûts est imputée sur la base d'un facteur de répartition général calculé en établissant le rapport entre, d'une part, toutes les dépenses directement ou indirectement affectées ou imputées à chacun des services réservés et, d'autre part, toutes les dépenses directement ou indirectement affectées ou imputées aux autres services.

4. D'autres systèmes de comptabilité analytique ne peuvent être appliqués que s'ils sont compatibles avec les dispositions du paragraphe 2 et s'ils ont été approuvés par l'autorité réglementaire nationale. La Commission est informée avant l'application de ces autres systèmes.

5. Les autorités réglementaires nationales veillent à ce que la conformité avec l'un des systèmes de comptabilité analytique décrits aux paragraphes 3 ou 4 soit vérifiée par un organe compétent indépendant du prestataire du service universel. Les États membres veillent à ce qu'une déclaration de conformité soit publiée périodiquement.

6. L'autorité réglementaire nationale tient à disposition des informations suffisamment détaillées sur les systèmes de comptabilité analytique appliqués par un prestataire du service universel et fournit ces informations à la Commission à sa demande.

7. Sur demande, les informations comptables détaillées découlant de ces systèmes sont fournies à l'autorité régle-

mentaire nationale et à la Commission de manière confidentielle.

8. Lorsqu'un État membre n'a réservé aucun des services susceptibles de l'être en application de l'article 7 et qu'il n'a pas établi de fonds de compensation pour la prestation du service universel comme le permet l'article 9, paragraphe 4, et si l'autorité réglementaire nationale est convaincue qu'aucun des prestataires du service universel désignés de cet État membre ne reçoit d'aide publique sous une forme déguisée ou autrement, l'autorité réglementaire nationale peut décider de ne pas appliquer les exigences des paragraphes 2, 3, 4, 5, 6 et 7 du présent article. L'autorité réglementaire nationale informe la Commission de ces décisions.

#### Article 15

Les comptes financiers de tous les prestataires du service universel sont établis, soumis à la vérification d'un commissaire aux comptes indépendant et publiés conformément à la législation nationale et communautaire applicable aux entreprises commerciales.

### CHAPITRE 6

#### Qualité des services

##### Article 16

Les États membres veillent à ce que des normes en matière de qualité du service soient fixées et publiées pour le service universel en vue d'assurer un service postal de bonne qualité.

Les normes de qualité visent en particulier les délais d'acheminement ainsi que la régularité et la fiabilité des services.

Ces normes sont fixées par:

- les États membres pour les services nationaux,
- le Parlement européen et le Conseil pour les services transfrontières intracommunautaires (annexe). L'adaptation future de ces normes au progrès technique ou à l'évolution du marché s'effectuera selon la procédure prévue à l'article 21.

Un contrôle indépendant des performances en matière de qualité est effectué au moins une fois par an par des organismes n'ayant aucun lien avec les prestataires du service universel, dans des conditions normalisées qui seront fixées selon la procédure prévue à l'article 21. Les résultats du contrôle font l'objet de rapports qui sont publiés au moins une fois par an.

*Article 17*

Les États membres fixent des normes de qualité pour le courrier national et s'assurent que celles-ci sont compatibles avec les normes fixées pour les services transfrontières intracommunautaires.

Les États membres notifient leurs normes de qualité relatives aux services nationaux à la Commission, qui les publie de la même manière que celles relatives aux services transfrontières intracommunautaires visées à l'article 18.

Les autorités réglementaires nationales veillent à ce qu'un contrôle indépendant des performances en matière de qualité soit effectué conformément aux dispositions du quatrième alinéa de l'article 16, que les résultats en soient justifiés et que des mesures correctrices soient prises au besoin.

*Article 18*

1. Conformément aux dispositions de l'article 16, des normes de qualité pour les services transfrontières intracommunautaires sont fixées à l'annexe.

2. Lorsque des conditions exceptionnelles liées à l'infrastructure ou à la géographie l'exigent, les autorités réglementaires nationales peuvent consentir des dérogations aux normes de qualité prévues à l'annexe. Lorsque les autorités réglementaires nationales arrêtent des dérogations à ce titre, elles en informent immédiatement la Commission. La Commission présente chaque année, pour information, au comité institué en vertu de l'article 21 un rapport sur les notifications qui lui sont parvenues au cours des douze derniers mois.

3. La Commission publie au *Journal officiel des Communautés européennes* les adaptations apportées aux normes de qualité pour les services transfrontières intracommunautaires et prend des mesures pour garantir le contrôle indépendant périodique ainsi que la publication des performances en matière de qualité, attestant le respect de ces normes et les progrès accomplis. Les autorités réglementaires nationales veillent à ce que des mesures correctrices soient prises au besoin.

*Article 19*

Les États membres veillent à ce que des procédures transparentes, simples et peu onéreuses soient mises en place pour le traitement des réclamations des utilisateurs, notamment en cas de perte, de vol, de détérioration ou de non-respect des normes de qualité du service.

Les États membres adoptent des mesures pour garantir que ces procédures permettent de régler les litiges équitablement et rapidement en prévoyant, lorsque cela se justifie, un système de remboursement et/ou de dédommagement.

Sans préjudice des autres possibilités de recours prévues par les législations nationale et communautaire, les États membres veillent à ce que les utilisateurs, agissant indivi-

duellement ou, lorsque le droit national le prévoit, en liaison avec les organisations représentant les intérêts des utilisateurs et/ou des consommateurs, puissent soumettre à l'autorité nationale compétente les cas où les réclamations des utilisateurs auprès du prestataire du service universel n'ont pas abouti d'une façon satisfaisante.

Conformément à l'article 16, les États membres veillent à ce que les prestataires du service universel publient, avec le rapport annuel sur le contrôle de leurs performances, des informations sur le nombre de réclamations et la façon dont elles ont été traitées.

## CHAPITRE 7

**Harmonisation des normes techniques***Article 20*

L'harmonisation des normes techniques est poursuivie en tenant compte notamment de l'intérêt des utilisateurs.

Le Comité européen de normalisation est chargé de l'élaboration des normes techniques applicables au secteur postal sur la base de mandats qui lui sont confiés conformément aux principes énoncés dans la directive 83/189/CEE du Conseil du 28 mars 1983 prévoyant une procédure d'information dans le domaine des normes et réglementations techniques<sup>(1)</sup>.

Ces travaux tiennent compte des mesures d'harmonisation arrêtées au niveau international, en particulier dans le cadre de l'Union postale universelle.

Les normes applicables sont publiées au *Journal officiel des Communautés européennes* une fois par an.

Les États membres veillent à ce que les prestataires du service universel fassent référence aux normes publiées au *Journal officiel* lorsque cela s'avère nécessaire aux intérêts des utilisateurs et en particulier lorsqu'ils fournissent les informations visées à l'article 6.

Le comité visé à l'article 21 est informé de l'état d'avancement des travaux au sein du comité européen de normalisation ainsi que des progrès réalisés dans ce domaine par cet organisme.

## CHAPITRE 8

**Le comité***Article 21*

La Commission est assistée par un comité de représentants des États membres et présidé par un représentant de la Commission. Le comité arrête son règlement intérieur.

<sup>(1)</sup> JO L 109 du 26. 4. 1983, p. 8. Directive modifiée en dernier lieu par la décision 96/139/CE de la Commission (JO L 32 du 10. 2. 1996, p. 31).

Le représentant de la Commission soumet au comité un projet des mesures à prendre. Le comité émet son avis sur ce projet dans un délai que le président peut fixer en fonction de l'urgence de la question en cause. L'avis est émis à la majorité prévue à l'article 148, paragraphe 2, du traité pour l'adoption des décisions que le Conseil est appelé à prendre sur proposition de la Commission. Lors des votes au sein du comité, les voix des représentants des États membres sont affectées de la pondération définie à l'article précité. Le président ne prend pas part au vote.

La Commission arrête les mesures envisagées lorsqu'elles sont conformes à l'avis du comité.

Lorsque les mesures envisagées ne sont pas conformes à l'avis du comité, ou en l'absence d'avis, la Commission soumet sans tarder au Conseil une proposition relative aux mesures à prendre.

Le Conseil statue à la majorité qualifiée.

Si, à l'expiration d'un délai de trois mois à compter de la saisine du Conseil, celui-ci n'a pas statué, les mesures proposées sont arrêtées par la Commission.

## CHAPITRE 9

### L'autorité réglementaire nationale

#### Article 22

Chaque État membre désigne une ou plusieurs autorités réglementaires nationales pour le secteur postal, juridiquement distinctes et fonctionnellement indépendantes des opérateurs postaux.

Les États membres notifient à la Commission les autorités réglementaires nationales qu'ils ont désignées pour accomplir les tâches découlant de la présente directive.

Les autorités réglementaires nationales ont en particulier pour tâche d'assurer le respect des obligations découlant de la présente directive. Elles peuvent également être chargées d'assurer le respect des règles de concurrence dans le secteur postal.

## CHAPITRE 10

### Dispositions finales

#### Article 23

Sans préjudice de l'article 7, paragraphe 3, trois ans après la date d'entrée en vigueur de la présente directive, et en tout état de cause le 31 décembre 2000 au plus tard, la Commission présente au Parlement européen et au

Conseil un rapport sur l'application de la présente directive, comprenant notamment les informations utiles sur l'évolution du secteur, en particulier sous les aspects économiques, sociaux et technologiques et en ce qui concerne l'emploi ainsi que sur la qualité du service.

Ce rapport est accompagné, le cas échéant, de propositions au Parlement européen et au Conseil.

#### Article 24

Les États membres mettent en vigueur les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard douze mois après la date de son entrée en vigueur. Ils en informent immédiatement la Commission.

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées de cette référence lors de leur publication officielle.

#### Article 25

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel des Communautés européennes*.

#### Article 26

1. La présente directive n'empêche pas un État membre de maintenir ou d'introduire des mesures plus libérales que celles prévues par la présente directive. De telles mesures doivent être compatibles avec le traité.

2. Dans le cas où la présente directive devient caduque, les mesures prises par les États membres pour la mettre en œuvre peuvent être maintenues, dans la mesure où elles sont compatibles avec le traité.

#### Article 27

Les dispositions de la présente directive, à l'exception de l'article 26, s'appliquent jusqu'au 31 décembre 2004, sauf disposition contraire de l'article 7, paragraphe 3.

#### Article 28

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le 15 décembre 1997.

Par le Parlement européen

Le président

J. M. GIL-ROBLES

Par le Conseil

Le président

J.-C. JUNCKER

## ANNEXE

## Normes de qualité pour le courrier transfrontière intracommunautaire

Les normes de qualité pour le courrier transfrontière intracommunautaire dans chaque pays doivent être définies par rapport à la durée d'acheminement des envois de la catégorie normalisée la plus rapide, calculée de bout en bout (\*) selon la formule  $J + n$ ,  $J$  représentant la date de dépôt (\*\*) et  $n$  le nombre de jours ouvrables qui s'écoulent entre cette date et celle de la remise au destinataire.

Normes de qualité pour le courrier transfrontière intracommunautaire	
Durée	Objectif
J + 3	85 % des envois
J + 5	97 % des envois

Les normes doivent être atteintes non seulement pour l'ensemble des flux dans le cadre global du trafic intracommunautaire, mais également pour chaque flux bilatéral entre deux États membres.

(\*) Le temps d'acheminement calculé de bout en bout est celui qui s'écoule entre le point d'accès au réseau et le point de remise au destinataire.

(\*\*) La date de dépôt à prendre en compte est la date du jour même du dépôt de l'envoi, si le dépôt a lieu avant la dernière levée indiquée pour le point d'accès au réseau en question. Quand le dépôt s'effectue après cette heure limite, la date de dépôt à prendre en considération est celle du jour de levée suivant.