

**DIRETTIVA 97/67/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**  
**del 15 dicembre 1997**  
**concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi**  
**postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio**

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO  
 DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato che istituisce la Comunità europea, in particolare l'articolo 57, paragrafo 2, l'articolo 66 e l'articolo 100 A,

vista la proposta della Commissione (1),

visto il parere del Comitato economico e sociale (2),

visto il parere del Comitato delle regioni (3),

vista la risoluzione del Parlamento europeo del 22 gennaio 1993 concernente il Libro verde sullo sviluppo del mercato unico dei servizi postali (4),

vista la risoluzione del Consiglio del 7 febbraio 1994 sullo sviluppo dei servizi postali comunitari (5),

deliberando secondo la procedura di cui all'articolo 189 B del trattato (6), visto il progetto comune approvato dal comitato di conciliazione il 7 novembre 1997,

(1) considerando che dovrebbero essere adottate misure destinate all'instaurazione del mercato interno conformemente all'articolo 7 A del trattato; che tale mercato comporta uno spazio senza frontiere interne nel quale è garantita la libera circolazione delle merci, delle persone, dei servizi e dei capitali;

(2) considerando che l'instaurazione del mercato interno nel settore postale è di importanza incontestata per la coesione economica e sociale della Comunità, poiché i servizi postali rappresentano uno strumento essenziale di comunicazione e scambi;

(3) considerando che la Commissione ha presentato l'11 giugno 1992 un Libro verde sullo sviluppo del mercato unico dei servizi postali e il 2 giugno 1993 una comunicazione sulle linee direttrici per lo sviluppo dei servizi postali comunitari;

(4) considerando che la Commissione ha proceduto ad un'ampia consultazione pubblica sugli aspetti dei servizi postali che presentano un interesse per la Comunità e che le parti interessate del settore postale hanno comunicato le loro osservazioni alla Commissione;

(5) considerando che l'attuale dimensione del servizio postale universale e le condizioni che disciplinano la sua prestazione variano fortemente da uno Stato membro all'altro; che in particolare i risultati in termini di qualità del servizio nei vari Stati membri risultano molto diseguali;

(6) considerando che i collegamenti postali transfrontalieri non sempre sono tali da soddisfare le attese degli utenti e dei cittadini europei; che i risultati dei servizi postali transfrontalieri comunitari in termini di qualità sono oggi insoddisfacenti;

(7) considerando che le disparità constatate nel settore postale comportano importanti implicazioni per quei settori di attività che dipendono in modo specifico dai servizi postali e impediscono di fatto la coesione interna della Comunità, poiché le regioni che non possono usufruire di servizi postali di qualità soddisfacente si trovano svantaggiate tanto per quel che riguarda i loro invii di corrispondenza che per quanto riguarda la distribuzione di merci;

(8) considerando che misure con le quali si cerca di assicurare una liberalizzazione progressiva e controllata del mercato ed un giusto equilibrio nella loro applicazione sono necessarie al fine di garantire in tutto il territorio comunitario, nel rispetto degli obblighi e dei diritti dei prestatori del servizio universale, la libera prestazione di servizi nel settore postale stesso;

(9) considerando che è pertanto necessaria un'azione a livello comunitario tendente ad assicurare una maggiore armonizzazione delle condizioni che disciplinano il settore postale, e che di conseguenza è necessario attivarsi per fissare regole comuni;

(1) GU C 322 del 2. 12. 1995, pag. 22, e GU C 300 del 10. 10. 1996, pag. 22.

(2) GU C 174 del 17. 6. 1996, pag. 41.

(3) GU C 337 dell'11. 11. 1996, pag. 28.

(4) GU C 42 del 15. 2. 1993, pag. 240.

(5) GU C 48 del 16. 2. 1994, pag. 3.

(6) Parere del Parlamento europeo del 9 maggio 1996 (GU C 152 del 27. 5. 1996, pag. 20), posizione comune del Consiglio del 29 aprile 1997 (GU C 188 del 19. 6. 1997, pag. 9) e decisione del Parlamento europeo del 16 settembre 1997 (GU C 304 del 6. 10. 1997, pag. 34), decisione del Parlamento europeo del 19 novembre 1997 e decisione del Consiglio del 1° dicembre 1997.

- (10) considerando che, in base al principio di sussidiarietà, è necessario adottare a livello comunitario un quadro di principi generali, ma che la scelta delle procedure specifiche dovrebbe spettare agli Stati membri, i quali dovrebbero essere liberi di scegliere il regime più adatto alla loro situazione particolare;
- (11) considerando che è essenziale garantire a livello comunitario un servizio postale universale che offra un insieme minimo di servizi di qualità specifica che devono essere forniti in ciascuno Stato membro ad un prezzo accessibile a tutti gli utenti, indipendentemente dalla loro localizzazione geografica nella Comunità;
- (12) considerando che l'obiettivo del servizio universale è quello di consentire a tutti gli utenti accesso agevole alla rete postale offrendo, in particolare, un numero sufficiente di punti di accesso e garantendo condizioni soddisfacenti per quanto riguarda la frequenza della raccolta e della distribuzione; che il servizio universale deve essere fornito nel rispetto dell'esigenza fondamentale di garantire un funzionamento continuo adattandosi contemporaneamente alle necessità degli utenti e garantendo loro un trattamento equo e non discriminatorio;
- (13) considerando che il servizio universale deve comprendere sia i servizi nazionali che i servizi transfrontalieri;
- (14) considerando che gli utenti del servizio universale devono essere adeguatamente informati della gamma dei servizi proposti, delle condizioni che disciplinano fornitura e utilizzazione, della qualità del servizio offerto nonché delle tariffe relative;
- (15) considerando che le disposizioni della presente direttiva relative alla prestazione del servizio universale non pregiudicano il diritto degli operatori del servizio universale di negoziare individualmente contratti con i clienti;
- (16) considerando che il mantenimento di una serie di servizi che possono essere riservati nel rispetto delle norme del trattato e fatta salva l'applicazione delle norme di concorrenza, appare giustificato dalla necessità di consentire il funzionamento del servizio universale in condizioni di equilibrio finanziario; che il processo di liberalizzazione non dovrebbe impedire di continuare a fornire certi servizi gratuiti introdotti dagli Stati membri a favore dei non vedenti e degli ipovedenti;
- (17) considerando che gli invii di corrispondenza di peso uguale o superiore a 350 grammi rappresentano per l'organismo postale pubblico meno del 2 % del volume e meno del 3 % delle entrate sul totale dei servizi di trattamento della corrispondenza; che il criterio del prezzo (5 volte la tariffa di base) consentirà di meglio separare il servizio riservato dal servizio di posta espressa, già liberalizzato;
- (18) considerando che, poiché la differenza fondamentale tra servizio di posta espressa e servizio postale universale risiede nel valore aggiunto (in qualsiasi forma) che il servizio di posta espressa rappresenta ed è percepito dal cliente, il metodo più efficace per determinare il valore supplementare percepito consiste nel tenere conto del supplemento di prezzo che il cliente è disposto a pagare, senza tuttavia incidere sui limiti di prezzo del settore riservato;
- (19) considerando che è ragionevole permettere, su base temporanea, alla pubblicità diretta per corrispondenza e alla posta transfrontaliera di continuare a poter riservare tali servizi nell'ambito dei limiti di prezzo e di peso previsti; che, quale ulteriore passo verso il completamento del mercato interno dei servizi postali una decisione sull'ulteriore liberalizzazione progressiva e controllata del mercato in questo settore, in particolare nell'intento di liberalizzare la pubblicità diretta per corrispondenza e la posta transfrontaliera, nonché su una ulteriore revisione dei limiti di prezzo e di peso, dovrebbe essere presa dal Parlamento europeo e dal Consiglio al più tardi entro il 1° gennaio 2000, su proposta della Commissione conseguente ad un riesame del settore;
- (20) considerando che, per ragioni di ordine pubblico e di pubblica sicurezza, gli Stati membri possono avere un interesse legittimo ad affidare ad uno o più organismi da loro designati la collocazione delle cassette postali destinate a raccogliere gli oggetti postali sulla via pubblica; che per le stesse ragioni essi hanno il diritto di scegliere l'organismo, o gli organismi responsabili per l'emissione di francobolli che rechino l'indicazione del paese d'origine nonché gli organismi responsabili per il servizio di corrispondenza registrata cui si ricorre nell'ambito di procedure giudiziarie o amministrative conformemente alla legislazione nazionale; che essi possono altresì indicare che il paese è membro dell'Unione europea integrando il simbolo a dodici stelle;
- (21) considerando che i nuovi servizi (distinti dai servizi tradizionali) e lo scambio di documenti non fanno parte del servizio universale e che non vi è quindi ragione per riservarli ai prestatori del servizio universale; che quanto detto vale anche per l'auto-prestazione (cioè la prestazione di servizi postali da parte della persona fisica o giuridica che è all'origine della corrispondenza, oppure l'assunzione del compito di effettuare la raccolta e l'inoltro di tali oggetti da parte di un terzo che agisce esclusivamente in nome di questa persona), che non rientra nella categoria dei servizi;

- (22) considerando che gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di regolamentare sul rispettivo territorio, mediante appropriate procedure di autorizzazione, la fornitura dei servizi postali non riservati ai prestatori del servizio universale; che queste procedure debbono essere trasparenti, non discriminatorie, proporzionate e basate su criteri oggettivi;
- (23) considerando che gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di subordinare la concessione delle licenze a obblighi di servizio universale o a contributi finanziari a un fondo di compensazione destinato a compensare il prestatore del servizio universale per la prestazione di servizi che rappresentano un onere finanziario eccessivo; che gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di includere nelle autorizzazioni l'obbligo che le attività autorizzate non contravvengano ai diritti esclusivi o speciali concessi ai prestatori del servizio universale per i servizi postali riservati; che può essere introdotto un sistema di identificazione della pubblicità diretta per corrispondenza per ragioni di controllo dove questa sia stata liberalizzata;
- (24) considerando che dovranno essere adottate misure necessarie per armonizzare le procedure di autorizzazione stabilite dagli Stati membri per l'offerta commerciale al pubblico dei servizi postali non riservati;
- (25) considerando che, qualora ciò dovesse rendersi necessario, si adotteranno le misure atte a garantire la trasparenza e la natura non discriminatoria delle condizioni di accesso alla rete postale pubblica degli Stati membri;
- (26) considerando che per garantire una corretta gestione del servizio universale ed evitare distorsioni della concorrenza, le tariffe applicate per il servizio universale dovrebbero essere obiettive, trasparenti, non discriminatorie, e correlate ai costi;
- (27) considerando che la remunerazione per la fornitura del servizio postale transfrontaliero intracomunitario, a prescindere dall'insieme minimo di obblighi derivanti dagli atti dell'Unione postale universale, dovrebbe essere tale da coprire i costi di consegna sostenuti dai fornitori del servizio universale nel paese di destinazione; che tale remunerazione dovrebbe inoltre costituire un incentivo al miglioramento o mantenimento della qualità del servizio transfrontaliero mediante il ricorso a obiettivi in termini di qualità del servizio; che ciò giustificherebbe opportuni sistemi atti a garantire un'appropriata copertura dei costi e siano collegati specificamente alla qualità del servizio fornito;
- (28) considerando che, per introdurre criteri di trasparenza nei costi dei differenti servizi e per impedire che sovvenzioni incrociate dal settore riservato al settore non riservato possano alterare le condizioni di concorrenza in questo ultimo settore, è necessaria una separazione contabile tra servizi riservati e servizi non riservati;
- (29) considerando che per assicurare l'applicazione dei principi stabiliti nei tre precedenti considerando i prestatori del servizio universale dovrebbero adottare entro un periodo di tempo ragionevole sistemi di calcolo dei costi, che possano essere verificati in modo indipendente e tali da consentire la più accurata possibile ripartizione dei costi tra i vari servizi sulla base di procedure trasparenti; che tali requisiti possono essere soddisfatti ad esempio adottando il principio della ripartizione integrale dei costi; che tali sistemi di calcolo dei costi possono non essere necessarie laddove non vi siano servizi riservati ed esistano condizioni reali per una concorrenza aperta;
- (30) considerando che si deve prendere in considerazione l'interesse degli utenti che hanno diritto a servizi di buona qualità; che sono quindi necessari interventi tesi a ravvicinare e migliorare la qualità dei servizi forniti a livello comunitario; che per questo miglioramento della qualità è necessario che gli Stati membri fissino adeguate norme per i servizi che compongono il servizio universale, norme che i prestatori del servizio universale devono soddisfare o anche superare;
- (31) considerando che la qualità dei servizi attesa dagli utenti rappresenta un aspetto essenziale del servizio fornito; che le norme di valutazione di tale qualità di servizio e i livelli di qualità oggettivamente raggiunti debbono essere resi pubblici nell'interesse degli utenti stessi; che è necessario disporre di norme armonizzate della qualità del servizio e di metodi di misura comuni in modo da poter valutare la convergenza della qualità del servizio su scala comunitaria;
- (32) considerando che le norme di qualità nazionali devono essere definite dagli Stati membri in armonia con le norme di qualità comunitarie; che in caso di servizi transfrontalieri intracomunitari che implicano l'attività combinata di almeno due prestatori del servizio universale di due diversi Stati membri le norme di qualità devono essere definite a livello comunitario;
- (33) considerando che il rispetto di queste norme deve essere verificato regolarmente, in modo indipendente e su una base armonizzata; che gli utenti devono avere il diritto di essere informati dei risultati di tali controlli e che gli Stati membri dovrebbero garantire che vengano intraprese misure correttive allorché tali risultati dimostrino che le norme in questione non siano state rispettate;

- (34) considerando che agli esercenti postali si applica la direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori<sup>(1)</sup>;
- (35) considerando che il bisogno di migliorare la qualità dei servizi presuppone che le eventuali controversie siano risolte in modo rapido ed efficiente; che, oltre ai mezzi di ricorso messi a disposizione dal diritto nazionale e comunitario, è opportuno prevedere una procedura per i reclami; che tale procedura deve essere trasparente, semplice, poco onerosa e consentire la partecipazione di tutte le parti interessate;
- (36) considerando che i progressi nell'interconnessione delle reti postali e l'interesse degli utilizzatori richiedono l'incentivazione della normalizzazione tecnica; che la normalizzazione tecnica è indispensabile per promuovere l'interfunzionalità fra le reti nazionali e, di conseguenza, un servizio universale comunitario efficiente ed efficace;
- (37) considerando che le linee direttrici in materia di armonizzazione europea consentono di affidare tali attività specializzate di normalizzazione tecnica al Comitato europeo di normalizzazione;
- (38) considerando che occorre istituire un comitato che assista la Commissione, in particolare per quanto riguarda le future attività di elaborazione delle misure relative alla qualità del servizio transfrontaliero comunitario e la normalizzazione tecnica;
- (39) considerando che, per il buon funzionamento del servizio universale e per non distorcere la concorrenza nel settore non riservato, è necessario separare le funzioni di regolamentazione da quelle di gestione; che nessun esercente postale deve essere al tempo stesso giudice e parte in causa; che rientra tra le competenze dello Stato membro definire lo statuto di una o più autorità nazionali di regolamentazione, le quali possono essere organismi pubblici o organismi indipendenti appositamente designati;
- (40) considerando che si dovranno valutare gli effetti che tale armonizzazione delle condizioni esercita sul funzionamento del mercato unico dei servizi postali; che pertanto la Commissione trasmetterà al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione della presente direttiva contenente un'adeguata informazione sugli sviluppi nel settore, con particolare riguardo agli aspetti economici, sociali, occupazionali e tecnologici, nonché sulla qualità del servizio tre anni dopo la sua entrata in vigore, e comunque al più tardi entro il 31 dicembre 2000;
- (41) considerando che la presente direttiva non incide sull'applicazione delle norme del trattato, ed in particolare delle norme in materia di concorrenza e di libera prestazione di servizi;
- (42) considerando che nulla osta a che gli Stati membri mantengano in vigore o adottino misure per il settore postale più liberali di quelle previste dalla presente direttiva e che, qualora la presente direttiva decada, nulla osta a che gli Stati membri mantengano in vigore le misure adottate per l'attuazione della medesima, purché in ogni caso le misure siano compatibili con il trattato;
- (43) considerando che è opportuno che la direttiva resti in vigore fino al 31 dicembre 2004, a meno che il Parlamento europeo e il Consiglio decidano diversamente in base a una proposta della Commissione;
- (44) considerando che la presente direttiva non si applica alle attività che non sono contemplate dalla normativa comunitaria, quali le attività previste ai titoli V e VI del trattato sull'Unione europea e, in ogni caso, alle attività concernenti la pubblica sicurezza, la difesa, la sicurezza dello Stato (compresa la prosperità economica dello Stato qualora le attività riguardino questioni connesse con la sicurezza dello Stato) nonché le attività dello Stato in materia di diritto penale;
- (45) considerando che la presente direttiva, nel caso di imprese che non sono stabilite nella Comunità, non osta all'adozione di misure conformi sia al diritto comunitario che a preesistenti obblighi internazionali volti a garantire ai cittadini degli Stati membri un trattamento equivalente nei paesi terzi; che le imprese comunitarie devono godere, nei paesi terzi, di un trattamento e di un accesso al mercato effettivo, comparabile al trattamento e all'accesso al mercato che il quadro comunitario riserva ai cittadini dei paesi di cui trattasi,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

## CAPITOLO 1

### Obiettivo e campo di applicazione

#### Articolo 1

La presente direttiva fissa le regole comuni concernenti:

- la fornitura di un servizio postale universale nella Comunità;
- i criteri che definiscono i servizi che possono essere riservati ai fornitori del servizio universale e le condizioni relative alla fornitura dei servizi non riservati;

<sup>(1)</sup> GU L 95 del 21. 4. 1993, pag. 29.

- i principi tariffari e la trasparenza contabile per la fornitura del servizio universale;
- la fissazione di norme di qualità per la fornitura del servizio universale e la creazione di un sistema che garantisca il rispetto di queste norme;
- l'armonizzazione delle norme tecniche;
- la creazione di autorità nazionali di regolamentazione indipendenti.

### Articolo 2

Ai fini della presente direttiva s'intende per:

- 1) *servizi postali*: i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, l'instradamento e la distribuzione degli invii postali;
- 2) *rete postale pubblica*: l'insieme dell'organizzazione e dei mezzi di ogni tipo utilizzati dal fornitore o dai fornitori del servizio universale che consentono in particolare:
  - la raccolta, dai punti di accesso sull'insieme del territorio, degli invii postali coperti dall'obbligo di servizio universale;
  - l'instradamento e il trattamento di tali invii dal punto di accesso alla rete postale fino al centro di distribuzione;
  - la distribuzione all'indirizzo indicato sull'invio;
- 3) *punto di accesso*: ubicazioni fisiche, comprendenti in particolare le cassette postali messe a disposizione del pubblico, o sulla via pubblica o nei locali del fornitore del servizio universale, dove gli invii postali possono essere depositati dai clienti nella rete postale pubblica;
- 4) *raccolta*: l'operazione di raccolta degli invii postali depositati nei punti di accesso;
- 5) *distribuzione*: il processo che va dallo smistamento nel centro incaricato di organizzare la distribuzione alla consegna degli invii postali ai destinatari;
- 6) *invio postale*: l'invio, nella forma definitiva al momento in cui viene preso in consegna, dal fornitore del servizio universale. Si tratta, oltre agli invii di corrispondenza, di, ad esempio, libri cataloghi, giornali, periodici e pacchi postali contenenti merci con o senza valore commerciale;
- 7) *invio di corrispondenza*: la comunicazione in forma scritta, su supporto materiale di qualunque natura che sarà trasportato e consegnato all'indirizzo indicato dal mittente sull'oggetto stesso o sul suo involucri; libri, cataloghi, quotidiani e periodici non sono considerati invii di corrispondenza;
- 8) *pubblicità diretta per corrispondenza*: comunicazione, indirizzata ad un numero significativo di persone, consistente unicamente in materiale pubblicitario o di marketing, contenente lo sesso messaggio ad eccezione del nome, dell'indirizzo e del numero di identificazione del destinatario nonché altre modifiche che non alterano la natura del messaggio, da inoltrare e consegnare all'indirizzo indicato dal mittente sull'invio stesso o sull'involucro. L'autorità nazionale di regolamentazione interpreta i termini «numero significativo di persone» all'interno di ciascuno Stato membro e pubblica una definizione appropriata. Avvisi, fatture, rendiconti finanziari e altre comunicazioni non identiche non sono considerati pubblicità diretta per corrispondenza. Una comunicazione contenente pubblicità e altro nello stesso involucro non è considerata pubblicità diretta per corrispondenza. Quest'ultima comprende la pubblicità transfrontaliera e quella interna;
- 9) *invio raccomandato*: servizio che consiste nel garantire forfettariamente contro i rischi di smarrimento, furto o danneggiamento e che fornisce al mittente, se del caso a sua richiesta, una prova dell'avvenuto deposito dell'invio postale e/o della sua consegna al destinatario;
- 10) *invio assicurato*: servizio che consiste nell'assicurare l'invio postale per il valore dichiarato dal mittente, in caso di smarrimento, furto o danneggiamento;
- 11) *posta transfrontaliera*: posta da o verso un altro Stato membro o da o verso un paese terzo;
- 12) *scambio di documenti*: fornitura di mezzi, compresi locali ad hoc nonché trasporto da parte di terzi, ai fini della consegna diretta mediante scambio reciproco di invii postali tra utenti abbonati a questo servizio;
- 13) *fornitore del servizio universale*: l'organismo, pubblico o privato, che fornisce un servizio postale universale o una parte dello stesso all'interno di uno Stato membro e la cui identità è stata notificata alla Commissione a norma dell'articolo 4;
- 14) *autorizzazioni*: ogni permesso che stabilisce i diritti e gli obblighi specifici nel settore postale e che consente alle imprese di fornire servizi postali e, se del caso, creare e/o sfruttare reti postali per la fornitura di tali servizi, sotto forma di «autorizzazione generale» oppure di «licenza individuale» definite come segue:
  - per «autorizzazione generale» si intende ogni autorizzazione che, indipendentemente dal fatto che sia regolato da una «licenza per categoria» o da norme di legge generali, e che preveda o meno procedure di registrazione o di dichiarazioni, non richiede all'impresa interessata di ottenere una esplicita decisione da parte dell'autorità nazionale di regolamentazione prima dell'esercizio dei diritti derivanti dall'autorizzazione;

— per «licenza individuale» si intende ogni autorizzazione concessa da un'autorità nazionale di regolamentazione, la quale conferisce diritti specifici ad un'impresa ovvero che assoggetta le operazioni di tale impresa ad obblighi specifici che integrino, se del caso, l'autorizzazione generale, qualora detta impresa non possa esercitare i diritti di cui trattasi in assenza di previa decisione dell'autorità di regolamentazione nazionale;

- 15) *spese terminali*: la remunerazione dei fornitori del servizio universale incaricati della distribuzione della posta transfrontaliera in entrata costituita dagli invii postali provenienti da un altro Stato membro o da un paese terzo;
- 16) *mittente*: la persona fisica o giuridica che è all'origine degli invii postali;
- 17) *utente*: qualunque persona fisica o giuridica beneficiaria di una prestazione del servizio universale in qualità di mittente o di destinatario;
- 18) *autorità nazionale di regolamentazione*: in ciascuno Stato membro, l'organo o gli organi ai quali lo Stato membro delega, tra l'altro, le funzioni di regolamentazione di cui alla presente direttiva;
- 19) *esigenze essenziali*: i motivi di interesse generale e di natura non economica che possono portare uno Stato membro ad imporre condizioni in materia di fornitura di servizi postali. Tali motivi sono la riservatezza della corrispondenza, la sicurezza del funzionamento della rete in materia di trasporto di sostanze pericolose e, nei casi in cui sia giustificato, la protezione dei dati, la tutela dell'ambiente e l'assetto territoriale.

La protezione dei dati può comprendere la protezione dei dati personali, la riservatezza delle informazioni trasmesse o conservate, nonché la tutela della vita privata.

## CAPITOLO 2

### Servizio universale

#### Articolo 3

- Gli Stati membri garantiscono che gli utilizzatori godano del diritto a un servizio universale corrispondente ad un'offerta di servizi postali di qualità determinata forniti permanentemente in tutti i punti del territorio a prezzi accessibili a tutti gli utenti.
- A tal fine, gli Stati membri provvedono affinché la densità dei punti di contatto e di accesso tenga conto delle esigenze degli utenti.
- Essi si attivano per assicurare che il/i fornitore/i del servizio universale garantisca/no tutti i giorni lavorativi, e come minimo cinque giorni a settimana, salvo circostanze

o condizioni geografiche eccezionali, valutate dalle autorità nazionali di regolamentazione, almeno:

- una raccolta;
- una distribuzione al domicilio di ogni persona fisica o giuridica o tramite deroga, alle condizioni stabilite dall'autorità nazionale di regolamentazione, in installazioni appropriate.

Ogni circostanza eccezionale ovvero ogni deroga concessa da un'autorità nazionale di regolamentazione ai sensi del presente paragrafo dev'essere comunicata alla Commissione e a tutte le autorità nazionali di regolamentazione.

4. Ciascuno Stato membro adotta le misure necessarie affinché il servizio universale comprenda almeno le seguenti prestazioni:

- la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali fino a 2 kg;
- la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione dei pacchi postali fino a 10 kg;
- i servizi relativi agli invii raccomandati e agli invii con valore dichiarato.

5. Le autorità nazionali di regolamentazione possono innalzare il limite di peso di copertura del servizio universale per i pacchi postali ad una soglia non superiore ai 20 kg e stabilire regimi speciali per la distribuzione a domicilio dei pacchi postali.

Fatto salvo il limite di peso della copertura del servizio universale per i pacchi postali deciso da un determinato Stato membro, gli Stati membri garantiscono la distribuzione all'interno del loro territorio dei pacchi postali provenienti da altri Stati membri con peso fino a 20 kg.

6. Le dimensioni minime e massime degli invii postali considerati sono quelle fissate nella convenzione e nell'accordo sui pacchi postali adottati dall'Unione postale universale.

7. Il servizio universale definito nel presente articolo include sia i servizi nazionali che i servizi transfrontalieri.

#### Articolo 4

Ciascuno Stato membro provvede affinché sia garantita la fornitura del servizio generale, notificando alla Commissione le misure adottate per adempiere a tale obbligo e, in particolare, l'identità del suo/dei suoi fornitore/i del servizio universale, e definisce, nel rispetto del diritto comunitario, gli obblighi e i diritti del fornitore o dei fornitori del servizio universale. Queste informazioni vengono pubblicate.

#### Articolo 5

- Ciascuno Stato membro fa sì che la fornitura del servizio universale risponda alle seguenti esigenze:
  - offrire un servizio che garantisca il rispetto delle esigenze essenziali;

- offrire agli utenti, in condizioni analoghe, un trattamento identico;
- fornire un servizio senza discriminazioni, soprattutto di ordine politico, religioso o ideologico;
- fornire un servizio che non possa essere sospeso o interrotto, salvo casi di forza maggiore;
- evolvere in funzione del contesto tecnico, economico e sociale, nonché delle esigenze degli utenti.

2. Le disposizioni del paragrafo 1 lasciano impregiudicate le misure che gli Stati membri adottano per motivi di interesse pubblico riconosciuti dal trattato, segnatamente agli articoli 36 e 56, e che riguardano in particolare la moralità pubblica, la pubblica sicurezza, comprese le indagini criminali, e l'ordine pubblico.

#### *Articolo 6*

Gli Stati membri provvedono affinché i fornitori del servizio universale diano regolarmente agli utenti informazioni sufficientemente precise e aggiornate sulle caratteristiche dei servizi universali offerti, in particolare per quanto riguarda le condizioni generali di accesso ai servizi, i prezzi e il livello di qualità. Le informazioni vengono pubblicate nel modo appropriato.

Entro dodici mesi dall'entrata in vigore della presente direttiva, gli Stati membri comunicano alla Commissione le modalità con cui sono state rese disponibili le informazioni da pubblicare ai sensi del primo comma. Le eventuali successive modifiche vengono comunicate alla Commissione non appena possibile.

### CAPITOLO 3

#### **Armonizzazione dei servizi che possono essere riservati**

#### *Articolo 7*

1. Nella misura necessaria al mantenimento del servizio universale, i servizi che possono essere riservati da ciascuno Stato membro al fornitore o ai fornitori del servizio universale sono la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione di invii di corrispondenza interna, tramite consegna espressa o no, il cui prezzo sia inferiore al quintuplo delle tariffe pubbliche applicate ad un invio di corrispondenza del primo livello di peso della categoria normalizzata più rapida ove questa esista, a condizione che il peso di detti oggetti sia inferiore a 350 grammi. Nel caso del servizio postale gratuito per persone non vedenti o ipovedenti, possono essere previste eccezioni alle restrizioni relative al peso e al prezzo.

2. Nella misura necessaria al mantenimento del servizio universale la posta transfrontaliera e la pubblicità diretta per corrispondenza possono continuare ad essere

riservate nei limiti di prezzo e di peso stabiliti al paragrafo 1.

3. Quale fase ulteriore verso il completamento del mercato interno dei servizi postali, il Parlamento europeo e il Consiglio decidono, entro il 1° gennaio 2000 e fatte salve le competenze della Commissione, l'ulteriore liberalizzazione progressiva e controllata del settore postale, con particolare riguardo alla liberalizzazione della posta transfrontaliera e della pubblicità diretta per corrispondenza, nonché l'ulteriore revisione dei limiti di prezzo e di peso, con effetto a partire dal 1° gennaio 2003, tenuto conto in particolare dell'evoluzione economica, sociale e tecnologica intervenuta a tale data e considerando anche l'equilibrio finanziario del o dei fornitori del servizio universale, nella prospettiva di realizzare gli obiettivi della presente direttiva.

Tali decisioni si fonderanno su una proposta della Commissione che dovrà essere presentata entro la fine del 1998, in seguito ad un riesame del settore. Su richiesta della Commissione gli Stati membri forniranno tutte le informazioni necessarie a completare detto riesame.

4. Lo scambio dei documenti può non essere riservato.

#### *Articolo 8*

Le disposizioni dell'articolo 7 lasciano impregiudicato il diritto degli Stati membri di provvedere al collocamento di cassette postali sulla via pubblica, all'emissione di francobolli e al servizio di invii raccomandati utilizzato nelle procedure amministrative e giudiziarie conformemente alla loro legislazione nazionale.

### CAPITOLO 4

#### **Condizioni per la fornitura dei servizi non riservati e condizioni di accesso alla rete**

#### *Articolo 9*

1. Per i servizi non riservati, che esulano dal campo di applicazione del servizio universale quale definito all'articolo 3, gli Stati membri possono introdurre autorizzazioni generali nella misura necessaria per garantire la conformità con le esigenze essenziali.

2. Per i servizi non riservati, che rientrano nel campo di applicazione del servizio universale quale definito all'articolo 3, gli Stati membri possono introdurre procedure di autorizzazione, comprese licenze individuali, nella misura necessaria per garantire la conformità alle esigenze essenziali e per salvaguardare il servizio universale.

La concessione di autorizzazioni può:

- se opportuno, essere subordinata agli obblighi del servizio universale;
- se necessario, prevedere l'imposizione di obblighi in merito alla qualità, alla disponibilità e all'esecuzione dei servizi in questione;

— essere soggetta all'obbligo di non violare i diritti esclusivi o speciali accordati ai fornitori del servizio universale per i servizi postali riservati a norma dell'articolo 7, paragrafi 1 e 2.

3. Le procedure di cui ai paragrafi 1 e 2 sono trasparenti, non discriminatorie, proporzionate e basate su criteri oggettivi. Gli Stati membri devono assicurare che i motivi del rifiuto totale o parziale di un'autorizzazione siano comunicati al richiedente, e devono prevedere una procedura di ricorso.

4. Per garantire la salvaguardia del servizio universale, qualora lo Stato membro stabilisca che gli obblighi del servizio universale previsti dalla presente direttiva rappresentano un onere finanziario non equo per il fornitore del servizio universale, può istituire un fondo di compensazione amministrato a tal fine da un organismo indipendente dal beneficiario o dai beneficiari. In tal caso, può subordinare la concessione delle autorizzazioni all'obbligo di contribuire finanziariamente a tale fondo. Lo Stato membro deve garantire che nell'istituzione del fondo di compensazione e nella fissazione del livello dei contributi finanziari vengano rispettati i principi di trasparenza, di non discriminazione e di proporzionalità. Soltanto i servizi di cui all'articolo 3 possono essere finanziati in tal modo.

5. Gli Stati membri possono prevedere un sistema di identificazione della pubblicità diretta per corrispondenza che permetta il controllo di tali servizi, ove essi siano liberalizzati.

#### Articolo 10

1. Il Parlamento europeo ed il Consiglio, deliberando su proposta della Commissione e in base agli articoli 57, paragrafo 2, 66 e 100 A del trattato, adottano le necessarie misure di armonizzazione delle procedure di cui all'articolo 9 per l'offerta commerciale al pubblico dei servizi postali non riservati.

2. Le misure di armonizzazione di cui al paragrafo 1 riguardano in particolare i criteri che deve rispettare l'operatore postale, le procedure cui deve attenersi, le modalità di pubblicazione dei criteri e delle procedure, nonché le procedure di ricorso.

#### Articolo 11

Il Parlamento europeo e il Consiglio, deliberando su proposta della Commissione e in base agli articoli 57, paragrafo 2, 66 e 100 A del trattato, fissano le necessarie misure di armonizzazione atte a garantire agli utenti e al fornitore o ai fornitori del servizio universale l'accesso alla rete postale pubblica in condizioni di trasparenza e di non discriminazione.

## CAPITOLO 5

### Principi tariffari e trasparenza contabile

#### Articolo 12

Gli Stati membri provvedono affinché le tariffe di ciascuno dei servizi che fanno parte della fornitura del servizio universale siano fissate nel rispetto dei seguenti criteri:

- i prezzi debbono essere ragionevoli e permettere di fornire servizi accessibili all'insieme degli utenti;
- i prezzi debbono essere correlati ai costi; gli Stati membri possono decidere di applicare sull'intero territorio nazionale una tariffa unica;
- l'applicazione di una tariffa unica non esclude il diritto del/dei fornitore/i del servizio universale di concludere con i clienti accordi individuali in materia di prezzi.
- le tariffe debbono essere trasparenti e non discriminatorie.

#### Articolo 13

1. Per garantire la fornitura transfrontaliera del servizio universale, gli Stati membri incoraggiano i loro fornitori di servizio universale a far sì che nei loro accordi sulle spese terminali per la posta transfrontaliera intracomunitaria siano rispettati i principi seguenti:

- fissazione delle spese terminali in relazione ai costi di trattamento e di distribuzione della posta transfrontaliera in entrata;
- collegamento dei livelli di remunerazione con la qualità di servizio fornita;
- garanzia di spese terminali trasparenti e non discriminatorie.

2. L'applicazione dei principi summenzionati può essere accompagnata da disposizioni transitorie destinate ad evitare perturbazioni indebite sui mercati postali o implicazioni sfavorevoli per gli operatori economici, purché sussista un accordo tra gli operatori d'origine e di ricezione; dette disposizioni devono tuttavia limitarsi al minimo necessario per il conseguimento di tali obiettivi.

#### Articolo 14

1. Gli Stati membri adottano le misure necessarie per garantire che, nei due anni successivi all'entrata in vigore della presente direttiva, i fornitori del servizio universale effettuino una contabilità conformemente alle disposizioni del presente articolo.



2. I fornitori del servizio universale nella loro contabilità interna tengono conti separati almeno per ciascun servizio compreso nel settore riservato da un lato e, per i servizi non riservati, dall'altro. La contabilità per i servizi non riservati dovrebbe chiaramente distinguere tra quelli che fanno parte del servizio universale e quelli che non ne fanno parte. Tali sistemi di contabilità interna operano sulla base di principi di contabilità dei costi applicati coerentemente e obiettivamente giustificabili.

3. I sistemi di contabilità di cui al paragrafo 2, fatto salvo il paragrafo 4, imputano i costi a ciascuno dei servizi riservati e non riservati nel seguente modo:

a) imputazione diretta dei costi che possono essere direttamente attribuiti a un servizio particolare;

b) imputazione dei costi comuni, vale a dire che non possono essere direttamente attribuiti a un particolare servizio, come segue:

i) ove possibile, sulla base di un'analisi diretta dell'origine dei costi stessi;

ii) se non è possibile un'analisi diretta, le categorie di costi comuni sono imputate per collegamento indiretto con un'altra categoria di costi o gruppo di categorie di costi per i quali è possibile l'imputazione o attribuzione diretta; il collegamento indiretto è basato su strutture di costi comparabili;

iii) se non è possibile imputare la categoria dei costi né in modo diretto né in modo indiretto, la categoria dei costi viene attribuita applicando un parametro di assegnazione generale, determinato in base al rapporto fra tutte le spese direttamente o indirettamente attribuite o imputate a ciascuno dei servizi riservati, da un lato, e agli altri servizi, dall'altro.

4. Possono essere utilizzati altri sistemi di contabilità dei costi soltanto se compatibili con il paragrafo 2 e se approvati dall'autorità di regolamentazione nazionale. La Commissione è informata prima della relativa applicazione.

5. Le autorità di regolamentazione nazionali assicurano che la conformità con uno dei suddetti sistemi di contabilità dei costi di cui ai paragrafi 3 o 4 sia verificata da un organo competente indipendente dal fornitore del servizio universale. Gli Stati membri assicurano che sia pubblicata periodicamente una dichiarazione relativa alla conformità.

6. L'autorità di regolamentazione nazionale tiene a disposizione informazioni, sufficientemente dettagliate, circa i sistemi di contabilità dei costi applicati da un fornitore del servizio universale e trasmette dette informazioni alla Commissione, su richiesta.

7. Su richiesta, le informazioni dettagliate in materia di contabilità risultanti da questi sistemi sono messe in via

riservata a disposizione dell'autorità di regolamentazione nazionale e della Commissione.

8. Se un determinato Stato membro non ha riservato nessuno dei servizi che possono essere riservati ai sensi dell'articolo 7, e non ha istituito un fondo di compensazione per la fornitura del servizio universale, come autorizzato dall'articolo 9, paragrafo 4, e se l'autorità di regolamentazione nazionale si è accertata che nessuno dei fornitori del servizio universale designati in tale Stato membro abbia ricevuto sovvenzioni statali, occulte o di altro tipo, tale autorità può decidere di non applicare i requisiti dei paragrafi 2, 3, 4, 5, 6 e 7 del presente articolo. L'autorità di regolamentazione nazionale informa la Commissione di siffatte decisioni.

#### Articolo 15

I rendiconti finanziari di tutti i fornitori del servizio universale sono elaborati, sottoposti al controllo finanziario di un revisore dei conti indipendente e pubblicati conformemente alle pertinenti normative comunitaria e nazionale che si applicano alle imprese commerciali.

### CAPITOLO 6

#### Qualità dei servizi

#### Articolo 16

Gli Stati membri assicurano che in relazione al servizio universale siano fissati e pubblicati obiettivi in materia di qualità al fine di garantire un servizio postale di buona qualità.

Le norme di qualità riguardano in particolare i tempi di instradamento, la regolarità e l'affidabilità dei servizi.

Le norme sono fissate:

— dagli Stati membri per i servizi nazionali;

— dal Parlamento europeo e dal Consiglio per i servizi transfrontalieri intracomunitari, quali figurano nell'allegato. Tali norme saranno adattate in futuro al progresso tecnico o all'evoluzione del mercato secondo la procedura prevista dall'articolo 21.

Il controllo delle prestazioni viene effettuato almeno una volta all'anno in modo indipendente da organismi esterni ai fornitori del servizio universale, alle condizioni normalizzate fissate dalla Commissione conformemente alla procedura prevista dall'articolo 21. I risultati sono pubblicati almeno una volta all'anno.

### Articolo 17

Gli Stati membri stabiliscono norme di qualità per il traffico postale nazionale e assicurano che tali norme siano compatibili con quelle fissate per i servizi transfrontalieri intracomunitari.

Gli Stati membri comunicano le loro norme di qualità per i servizi nazionali alla Commissione, che provvederà alla loro pubblicazione, come avviene per le norme relative ai servizi transfrontalieri intracomunitari di cui all'articolo 18.

Le autorità nazionali di regolamentazione garantiscono che il controllo indipendente delle prestazioni sia effettuato conformemente alle disposizioni di cui al quarto comma dell'articolo 16, che i risultati siano giustificati e che, ove necessario, siano prese misure correttive.

### Articolo 18

1. Conformemente alle disposizioni di cui all'articolo 16, nell'allegato sono fissate le norme di qualità dei servizi transfrontalieri intracomunitari.

2. Qualora specifiche situazioni infrastrutturali e geografiche lo rendano necessario, le autorità di regolamentazione nazionali possono stabilire deroghe agli obiettivi di qualità previsti nell'allegato. Le deroghe così stabilite sono immediatamente notificate alla Commissione. Quest'ultima presenta, per informazione, al comitato istituito conformemente all'articolo 21 una relazione annuale sulle notifiche ricevute nei precedenti dodici mesi.

3. La Commissione pubblica nella *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee* ogni modifica alle norme di qualità per i servizi transfrontalieri intracomunitari e provvede a garantire un controllo indipendente e regolare, nonché la pubblicazione dei risultati che dimostrano il rispetto di queste norme e i progressi compiuti. Le autorità di regolamentazione nazionali assicurano che siano adottate, se necessario, misure correttive.

### Articolo 19

Gli Stati membri assicurano che vengano stabilite procedure trasparenti, semplici e poco onerose per la gestione dei reclami degli utenti, in particolare in caso di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio.

Gli Stati membri adottano misure atte a garantire che tali procedure consentano di risolvere le controversie in maniera equa e celere, prevedendo, nei casi giustificati, un sistema di rimborso e/o compensazione.

Fatte salve le altre possibilità di ricorso previste dalle legislazioni nazionale e comunitaria, gli Stati membri garantiscono che gli utenti, agendo individualmente o, quando il diritto nazionale lo prevede, in collegamento con gli organismi che salvaguardano gli interessi degli utilizzatori e/o dei consumatori, possano presentare all'autorità nazionale

competente i casi in cui i ricorsi presentati dagli utenti al fornitore del servizio universale non abbiano ottenuto risultati soddisfacenti.

Ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 16, gli Stati membri assicurano che i fornitori del servizio universale pubblicino, assieme al rapporto annuale sul controllo delle prestazioni, le informazioni relative al numero di reclami e al modo in cui sono stati gestiti.

## CAPITOLO 7

### Armonizzazione delle norme tecniche

#### Articolo 20

L'armonizzazione delle norme tecniche viene effettuata tenendo conto, in particolare, dell'interesse degli utenti.

La fissazione delle norme tecniche applicabili al settore postale è affidata al Comitato europeo di normalizzazione sulla base di mandati, conformemente ai principi definiti nella direttiva 83/189/CEE del Consiglio, del 28 marzo 1983, che prevede una procedura d'informazione nel settore delle norme e delle regolamentazioni tecniche<sup>(1)</sup>.

Questi lavori sono svolti tenendo conto delle misure di armonizzazione adottate a livello internazionale e, in particolare, delle misure decise dall'Unione postale universale.

Le norme applicabili sono pubblicate nella *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee* una volta all'anno.

Gli Stati membri provvedono affinché i fornitori del servizio universale facciano riferimento alle norme pubblicate nella *Gazzetta ufficiale* qualora sia necessario agli interessi degli utilizzatori e, in particolare, quando essi forniscono le informazioni di cui all'articolo 6.

Il comitato di cui all'articolo 21 viene informato dello stato delle discussioni in sede di Comitato europeo di normalizzazione, nonché dei progressi realizzati in questo settore da tale organismo.

## CAPITOLO 8

### Il comitato

#### Articolo 21

La Commissione è assistita da un comitato composto da rappresentanti degli Stati membri e presieduto da un rappresentante della Commissione. Il comitato stabilisce il proprio regolamento interno.

<sup>(1)</sup> GU L 109 del 26. 4. 1983, pag. 8. Direttiva modificata da ultimo dalla decisione 96/139/CE della Commissione (GU L 32 del 10. 2. 1996, pag. 31).

Il rappresentante della Commissione sottopone al comitato un progetto delle misure da adottare. Il comitato, entro un termine che il presidente può fissare in funzione dell'urgenza della questione in esame, formula il suo parere sul progetto. Il parere viene formulato alla maggioranza prevista all'articolo 148, paragrafo 2 del trattato per l'adozione delle decisioni che il Consiglio deve prendere su proposta della Commissione. Nelle votazioni in seno al comitato, ai voti dei rappresentanti degli Stati membri viene attribuita la ponderazione fissata nell'articolo precitato. Il presidente non partecipa al voto.

La Commissione adotta le misure previste qualora siano conformi al parere del comitato.

Se le misure previste non sono conformi al parere del comitato, o in mancanza di parere, la Commissione sottopone senza indugio al Consiglio una proposta in merito alle misure da prendere.

Il Consiglio delibera a maggioranza qualificata.

Se il Consiglio non ha deliberato entro tre mesi a decorrere dalla data in cui gli è stata sottoposta la proposta, la Commissione adotta le misure proposte.

## CAPITOLO 9

### Autorità nazionale di regolamentazione

#### *Articolo 22*

Ciascuno Stato membro designa una o più autorità nazionali di regolamentazione per il settore postale, giuridicamente distinte e funzionalmente indipendenti dagli operatori postali.

Gli Stati membri comunicano alla Commissione le autorità nazionali di regolamentazione designate per svolgere i compiti che derivano dalla presente direttiva.

Le autorità nazionali di regolamentazione hanno in particolare il compito di garantire l'osservanza degli obblighi derivanti dalla presente direttiva; possono inoltre avere il compito di garantire il rispetto delle norme in materia di concorrenza nel settore postale.

## CAPITOLO 10

### Disposizioni finali

#### *Articolo 23*

Fatto salvo l'articolo 7, paragrafo 3, tre anni dopo la data di entrata in vigore della presente direttiva, e comunque non oltre il 31 dicembre 2000, la Commissione presenta

al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione della direttiva stessa, che include adeguate informazioni relative allo sviluppo del settore, in particolare per quanto riguarda gli aspetti economici, sociali, occupazionali e tecnologici, e alla qualità dei servizi.

Tale relazione è corredata di eventuali proposte al Parlamento europeo e al Consiglio.

#### *Articolo 24*

Entro dodici mesi dalla sua entrata in vigore, gli Stati membri emanano le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva. Essi ne informano immediatamente la Commissione.

Quando gli Stati membri adottano tali disposizioni, queste contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate da un siffatto riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale.

#### *Articolo 25*

La presente direttiva entra in vigore il ventesimo giorno successivo a quello della sua pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee*.

#### *Articolo 26*

1. La presente direttiva non osta a che qualsiasi Stato membro mantenga o introduca misure più liberali di quelle previste dalla direttiva medesima. Tali misure devono essere compatibili con il trattato.

2. Nel caso in cui la direttiva stessa decada, le misure adottate dagli Stati membri in attuazione della presente direttiva possono essere mantenute, purché compatibili con il trattato.

#### *Articolo 27*

Le disposizioni della presente direttiva, ad eccezione dell'articolo 26, si applicano fino al 31 dicembre 2004, salvo diversa decisione ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 3.

#### *Articolo 28*

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Bruxelles, addì 15 dicembre 1997.

*Per il Parlamento europeo*

*Il Presidente*

J. M. GIL-ROBLES

*Per il Consiglio*

*Il Presidente*

J.-C. JUNCKER

*ALLEGATO***Norme di qualità per la posta transfrontaliera intracomunitaria**

L'obiettivo di qualità per la posta transfrontaliera intracomunitaria è definito in funzione della durata media di instradamento degli invii della più rapida categoria normalizzata, calcolato da punto a punto (\*) secondo la formula  $D + n$ , dove  $D$  rappresenta la data di deposito (\*\*) e  $n$  il numero di giorni lavorativi trascorsi tra tale data e quella di consegna al destinatario.

Obiettivi di qualità per la posta transfrontaliera intracomunitaria	
Durata media	Obiettivo
D + 3	85 % degli invii
D + 5	97 % degli invii

Gli obiettivi devono essere raggiunti per l'insieme dei flussi nell'ambito del traffico intracomunitario globale e per ciascun flusso bilaterale tra due Stati membri.

(\*) Il tempo di instradamento calcolato da punto a punto è il tempo che trascorre tra il punto di accesso alla rete e il punto di consegna al destinatario.

(\*\*) La data di deposito da prendere in considerazione sarà la data del giorno stesso del deposito dell'invio, se il deposito ha avuto luogo prima dell'ultima levata indicata per il punto di accesso alla rete in questione. Qualora il deposito venga effettuato dopo quest'ora limite, la data del deposito da prendere in considerazione sarà quella del giorno successivo.