



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

I B P T

**RAPPORT DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 03/03/2015
RELATIF AU CONTRÔLE DES OBLIGATIONS DE
LICENCE DE TBC-POST APRÈS UN AN**

TABLE DES MATIÈRES

1	BASE JURIDIQUE	3
2	OBJET DU CONTÔLE	3
3	CHRONOLOGIE DU CONTRÔLE	4
4	RÉSULTATS DU CONTRÔLE	5
4.1	DISTRIBUTION DEUX FOIS PAR SEMAINE APRÈS DEUX ANS D'ACTIVITÉ.....	5
4.2	OBLIGATION DE COUVERTURE TERRITORIALE DE DISTRIBUTION.....	5
4.3	APPLICATION D'UN TARIF PAR CLIENT IDENTIQUE SUR TOUTE L'ÉTENDUE DU TERRITOIRE	5
4.4	ASSURANCE DE LA RÉGULARITÉ ET DE LA FIABILITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES	6
4.5	ASSURANCE D'UN SERVICE DES ENVOIS NON DISTRIBUABLES	6
4.5.1	<i>Envois ordinaires</i>	6
4.5.2	<i>Envois recommandés</i>	7
4.6	FOURNITURE, DEUX FOIS PAR AN, D'INFORMATIONS ACTUALISÉES PERMETTANT À L'IBPT DE VÉRIFIER LE RESPECT DE LA LICENCE.....	8
4.7	FOURNITURE D'UN PROTOCOLE CONCLU AVEC LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL	8
4.8	MISE EN PLACE AU NIVEAU INTERNE D'UNE PROCÉDURE TRANSPARENTE, SIMPLE ET PEU ONÉREUSE POUR LE TRAITEMENT ÉQUITABLE ET RAPIDE DES RÉCLAMATIONS DES UTILISATEURS.....	8
4.8.1	<i>Procédure de traitement des plaintes</i>	8
4.8.2	<i>Service de Médiation pour le Secteur Postal</i>	8
4.9	INFORMATION DU PERSONNEL CONCERNANT LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL	9
4.10	IDENTIFICATION DU PERSONNEL TBC-POST PAR LE CONSOMMATEUR.....	9
4.11	COMMUNICATION SUR LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL DANS LES DOCUMENTS COMMERCIAUX ET SUR LE SITE WEB	9
4.11.1	<i>Dans les documents commerciaux</i>	9
4.11.2	<i>Sur le site web</i>	9
4.12	DÉSIGNATION D'UN REPRÉSENTANT DE TBC-POST AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL	9
5	CONSTATATIONS	9
6	CONCLUSIONS	10

1 BASE JURIDIQUE

1. En vertu des dispositions de l'article 148*sexies* de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (ci-après loi du 21 mars 1991), la société Mosaïc SPRL, dénommée ci-après TBC-Post, a reçu le 21 mai 2013 une licence individuelle lui permettant d'exploiter des services postaux faisant partie du service postal universel.
2. L'article 148*sexies* §1^{er}, 2° in fine de la loi du 21 mars 1991 indique que l'Institut contrôle l'application par les titulaires de licences individuelles de leurs obligations et publie un rapport annuel du contrôle et des résultats.

2 OBJET DU CONTRÔLE

3. Au terme de sa licence, TBC Post s'engage à :
 1. respecter les obligations légales reprises à l'article 148*sexies* de la loi du 21 mars 1991, à savoir :
 - distribuer deux fois par semaine après deux ans d'activité ;
 - remplir l'obligation de couverture territoriale de distribution dans chacune des trois régions de la Belgique après les cinq ans qui suivent le début des activités soumises à licence individuelle selon la progressivité suivante :
 - Année 1 : 10 %,
 - Année 2 : 20 %,
 - Année 3 : 40 %,
 - Année 4 : 60 %,
 - Année 5 : 80 %.
 - appliquer un tarif par client qui est identique sur toute l'étendue du territoire soumis à l'obligation de couverture, quels que soient les lieux de levée et de distribution ;
 - assurer la régularité et la fiabilité de la prestation des services. En cas d'interruption ou d'arrêt des prestations de services, informer immédiatement l'IBPT et le plus rapidement possible les utilisateurs. Par fiabilité, on entend que le prestataire de services met en œuvre des moyens suffisants et notamment une infrastructure minimale, suffisamment de personnel et un processus opérationnel adéquat, pour respecter les obligations de sa licence ;
 - assurer un service des envois non distribuables ;
 2. respecter la décision du Conseil de l'IBPT du 21 mai 2013 concernant l'octroi d'une licence individuelle n° PO-2013-001F à la société Mosaïc SPRL, à savoir :
 - fournir, au moins deux fois par an durant les deux premières années et une fois par an ultérieurement des informations actualisées (les prix, la description des services d'envois de correspondance relevant du service universel, de leurs délais d'acheminement, des autres caractéristiques et qualité de ces services, du pourcentage de territoire couvert dans chaque Région) permettant à l'IBPT de vérifier le respect par TBC-Post de l'ensemble de ses obligations de licence ;
 - fournir la preuve d'un protocole, conclu avec le Service de Médiation pour le Secteur Postal, dans un délai de trois mois à dater de l'entrée en vigueur de la licence, qui fixe les modalités du traitement des plaintes conformément à l'article 148 *sexies* §1, 3° de la loi du 21 mars 1991 ;

- fournir dans le même délai, les coordonnées de la personne compétente pour le représenter auprès de ce Service de Médiation.
3. respecter les obligations légales reprises à l'article 148*bis* de la loi du 21 mars 1991, à savoir :
 - mettre en place au niveau interne une procédure transparente, simple et peu onéreuse pour le traitement équitable et rapide des réclamations des utilisateurs concernant la perte, le vol, la détérioration ou le non-respect des normes de qualité, y compris une procédure d'établissement de leurs responsabilités dans les cas où plusieurs opérateurs sont concernés ;
 - informer tous les membres du personnel et en particulier les membres du personnel de services commerciaux, relations clients et services d'information, des voies de recours des utilisateurs auprès du Service de Médiation et utiliser à cet effet les moyens de communication les plus appropriés ;
 - rendre identifiables par la population les personnes chargées de la distribution des envois postaux adressés et veiller à ce qu'à l'exception des journaux, les envois postaux soient revêtus d'un signe distinctif permettant de déterminer le prestataire de service ayant traité l'envoi ;
 4. respecter les obligations légales reprises à la fois à l'article 148*bis* et à l'article 148*sexies* de la loi du 21 mars 1991, à savoir :
 - informer les utilisateurs des services postaux sur leur site internet et sur tous leurs contrats commerciaux de la possibilité du recours auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal ;
 - désigner une personne dûment habilitée à représenter le prestataire de services postaux dans ses relations avec le Service de Médiation pour le Secteur Postal.

3 CHRONOLOGIE DU CONTRÔLE

4. En date du 25 mars 2014, l'IBPT a envoyé un courrier à TBC-Post lui demandant des informations relatives à la mise en œuvre, après un an, de la licence octroyée.
5. TBC-Post a répondu à ce courrier le 16 avril 2014. Les informations transmises par TBC-Post ont ensuite été analysées.
6. Un courrier reprenant les adaptations nécessaires pour respecter au mieux les termes de la licence a été envoyé à TBC-Post en date du 17 novembre 2014. TBC-Post disposait d'un délai d'un mois pour appliquer les adaptations demandées.
7. Une réunion d'information a été organisée avec TBC-Post en date du 26 novembre 2014 afin d'expliquer plus en détails les manquements constatés et les solutions préconisées par l'IBPT pour corriger ces manquements.
8. Le 24 décembre 2014, TBC-Post a transmis à l'IBPT un mail reprenant les différentes modifications qui avaient été effectuées suite au courrier du 17 novembre 2014.

4 RÉSULTATS DU CONTRÔLE

4.1 DISTRIBUTION DEUX FOIS PAR SEMAINE APRÈS DEUX ANS D'ACTIVITÉ

9. TBC-Post affirme distribuer le courrier de façon journalière dans les zones géographiques couvertes (voir ci-dessous), à l'exception des zones correspondant aux codes postaux 80, 82, 83, 84, 91 et 99, zones pour lesquelles la distribution n'est effectuée que deux fois par semaine.
10. TBC-Post dit couvrir les zones géographiques correspondant aux codes postaux suivants dans chaque Région :
 - Région bruxelloise : 10, 11 et 12 ;
 - Région flamande : 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 25, 26, 28, 30, 33, 34, 35, 37, 38, 80, 82, 83, 84, 85, 87, 88, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98 et 99 ;
 - Région wallonne : 13, 14, 40, 43, 44, 46, 50, 51, 60, 61, 62, 70, 71, 73, 75, 76, 77, 78, et 79.
11. La loi n'impose aucune condition après un an d'activité. L'IBPT se propose donc de procéder à un contrôle dans les prochains mois afin de vérifier ce qu'il en est après deux ans d'activité, soit après mai 2015.

4.2 OBLIGATION DE COUVERTURE TERRITORIALE DE DISTRIBUTION

12. La loi prévoit que le Roi peut, par un arrêté délibéré en Conseil de Ministres, préciser les modalités selon lesquelles l'obligation de couverture doit être remplie. Cet arrêté n'a pas encore été rédigé.
13. Par ailleurs, le bien-fondé de cette disposition faisant l'objet de contestations par la Commission européenne, l'IBPT juge qu'il n'est pas opportun actuellement de communiquer sur son contrôle. Cette disposition ne sera donc pas prise en compte pour statuer sur le respect ou non de la licence¹.

4.3 APPLICATION D'UN TARIF PAR CLIENT IDENTIQUE SUR TOUTE L'ÉTENDUE DU TERRITOIRE

14. TBC-Post a fourni à l'IBPT un extrait de ses tarifs prioritaires applicables à partir du 1er janvier 2014.

¹ Cette approche est fondée notamment sur l'arrêt CJUE du 13 juillet 1972, *Commission/Italie*, 48/71, Rec. p. 529, point 7 ; CJUE, 9 septembre 2003, *Consorzio Industrie Fiammiferi*, C-198/01, Rec. p. 8055, points 49-51 duquel on peut déduire l'obligation pour une autorité administrative de laisser inappliquée toute disposition d'une loi nationale contraire, dès lors qu'elle fait obstacle à la mise en œuvre effective du droit communautaire.

15. Le site web de TBC-Post mentionne aussi la vente de timbres « ECO » au prix de 6,60 EUR pour 10 pièces. Il s'agit de timbres pour les envois non prioritaires pour lesquels le délai de distribution est de J + 2 ou J + 3.
16. Bien que ce ne soit mentionné nulle part, l'IBPT suppose qu'on peut déduire de ces tarifs et de la mention « BE » figurant sur les timbres, que ces tarifs sont applicables à chaque client, indépendamment du lieu de la prestation de levée ou de distribution.

4.4 ASSURANCE DE LA RÉGULARITÉ ET DE LA FIABILITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES

17. L'IBPT estime que la description du service fourni par TBC-Post dans sa demande de licence est suffisante pour avoir la garantie du respect des obligations en matière de régularité et de fiabilité.

4.5 ASSURANCE D'UN SERVICE DES ENVOIS NON DISTRIBUABLES

18. TBC-Post a fourni à l'IBPT un document interne (procédure de travail à l'attention du personnel de TBC-Post) concernant le traitement des envois non distribuables. Ce document distingue le traitement des envois ordinaires et des envois recommandés.

4.5.1 Envois ordinaires

19. En ce qui concerne les envois ordinaires, l'IBPT constate que TBC-Post interdit à son personnel d'ouvrir les courriers qui lui sont confiés afin de rechercher l'adresse de l'expéditeur.
20. Cette interdiction est conforme au principe de la confidentialité de la correspondance.
21. Par ailleurs, cette même procédure prévoit que des superviseurs opérationnels de TBC-Post sont mandatés pour traiter les envois non-distribuables, conformément à ce qui est prévu à l'article 66, §1er de l'arrêté royal du 27 avril 2007 portant réglementation du service postal qui autorise l'ouverture du courrier non distribuable afin de pouvoir identifier l'expéditeur s'il n'est pas indiqué de façon apparente sur le courrier² (bien que cet article mentionne expressément bpost³, cette disposition s'applique aussi aux autres opérateurs postaux ayant le droit de distribuer du courrier de correspondance) et à l'article 20, §1er, 2ème alinéa de l'arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal qui prévoit expressément que tous les prestataires de services postaux peuvent ouvrir les envois non distribuables.

² L'article 66, § 1^{er}, in fine arrêté royal du 27 avril 2007 : « [bpost] est habilitée à ouvrir immédiatement les envois postaux non distribuables. »

³ Formellement, à l'article 66, il est indiqué le mot « LA POSTE ». Celui-ci est cependant remplacé par bpost en vertu de l'article 130 alinéa 4 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

4.5.2 Envois recommandés

22. En ce qui concerne les envois recommandés, l'IBPT constate que TBC-Post distingue quatre situations différentes :

1. L'adresse du destinataire se trouve dans un code postal avec un point TBC-Post à proximité.

Le destinataire sera alors invité à aller réclamer son recommandé dans ce point TBC-Post.

Le facteur apporte le recommandé au point TBC-Post concerné et indique sur la partie du document de remise réservée au SAV (service après-vente) de TBC-Post que le recommandé a été déposé au point TBC-Post.

La remise du recommandé au point TBC-Post sera enregistrée dans la plate-forme centrale de TBC-Post pour permettre le suivi du recommandé.

2. Le destinataire habite dans une zone sans point TBC-Post à proximité.

Le destinataire est invité à prendre contact avec le service SAV de TBC-Post par téléphone ou via le site web.

Le destinataire peut demander une nouvelle présentation du recommandé à son domicile. Le recommandé est remis au facteur TBC-Post pour une seconde présentation et, en cas de nouvelle absence, le recommandé sera remis à bpost pour livraison. En cas de nouvelle absence, le recommandé pourra être retiré dans un bureau ou un point bpost.

3. Le recommandé porte une adresse erronée.

Un recommandé portant une adresse erronée sera retourné aux bureaux de TBC-Post à Zaventem afin d'être renvoyé à l'expéditeur en passant, si nécessaire, par le service des superviseurs opérationnels de TBC-Post.

L'IBPT tient à préciser qu'en vertu de l'article 66, §§ 1er et 2 de l'arrêté royal du 27 avril 2007 portant réglementation des services postaux, les recommandés doivent toujours être renvoyés à l'expéditeur. Ce n'est que dans le cas où le recommandé n'a pu être délivré, ni au destinataire, ni à l'expéditeur, qu'il sera considéré comme un envoi non distribuable⁴.

⁴ La même règle est reprise à l'article 20 § 2 de l'arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation des services postaux : « *Sauf convention contraire entre le prestataire de services postaux et l'expéditeur, les envois postaux traités par le même prestataire de services postaux qui n'ont pas pu être délivrés au destinataire sont renvoyés à l'expéditeur pour autant qu'une adresse retour valable ait été apposée. Les envois enregistrés qui sont renvoyés à l'expéditeur sont remis à*

4. Le recommandé n'a pas été réclamé dans le délai de 15 jours.

23. Un recommandé non réclamé auprès d'un point TBC-Post ou d'un bureau ou point bpost doit être retourné après un délai de garde de 15 jours vers les bureaux de TBC-Post. Le retour sera ajouté à l'enregistrement électronique de l'envoi et les envois seront retournés à l'expéditeur.

4.6 FOURNITURE, DEUX FOIS PAR AN, D'INFORMATIONS ACTUALISÉES PERMETTANT À L'IBPT DE VÉRIFIER LE RESPECT DE LA LICENCE

24. TBC-Post a répondu dans le délai qui lui était imparti au courrier de l'IBPT du 25 mars 2014 et a fourni les informations qui lui étaient demandées afin de vérifier le respect de sa licence.

TBC-Post a également répondu aux questions que se posait encore l'IBPT lors de la réunion organisée le 26 novembre 2014.

4.7 FOURNITURE D'UN PROTOCOLE CONCLU AVEC LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

25. TBC-Post a bien fourni une copie du protocole signé avec le Service de Médiation pour le Secteur Postal, ci-après Service de Médiation.

4.8 MISE EN PLACE AU NIVEAU INTERNE D'UNE PROCÉDURE TRANSPARENTE, SIMPLE ET PEU ONÉREUSE POUR LE TRAITEMENT ÉQUITABLE ET RAPIDE DES RÉCLAMATIONS DES UTILISATEURS

26. Dans son courrier du 16 avril 2014, TBC-Post a fourni à l'IBPT une note d'information au personnel relative à la procédure de traitement des plaintes.

Cette note prévoit une section relative à la procédure interne de traitement des plaintes et une section relative au service de médiation pour le secteur postal.

4.8.1 Procédure de traitement des plaintes

27. L'IBPT constate que s'il existe bien une procédure interne pour la gestion des plaintes, aucune information relative au dépôt d'une plainte auprès de TBC-Post n'est disponible pour le consommateur sur le site web.

4.8.2 Service de Médiation pour le Secteur Postal

28. TBC-Post informe son personnel des coordonnées du Service Médiation ainsi que de la manière dont ce service traite les plaintes qui lui parviennent.

l'expéditeur conformément aux dispositions du Chapitre III du Titre II du présent arrêté. Les envois postaux qui n'ont pu être délivrés ni au destinataire ni à l'expéditeur, sont considérés comme non distribuables.».

4.9 INFORMATION DU PERSONNEL CONCERNANT LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

29. Comme évoqué au point 4.8.2., TBC-Post a fourni une note « d'information au personnel » dans laquelle les modalités de dépôt d'une plainte auprès du Service de Médiation sont indiquées.

4.10 IDENTIFICATION DU PERSONNEL TBC-POST PAR LE CONSOMMATEUR

30. TBC-Post a fourni à l'IBPT des photos de face et de dos de l'équipement de son personnel. Le logo de TBC-Post y figure de manière bien visible.

4.11 COMMUNICATION SUR LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL DANS LES DOCUMENTS COMMERCIAUX ET SUR LE SITE WEB

4.11.1 Dans les documents commerciaux

31. TBC-Post a fourni à l'IBPT une copie de ses conditions générales de vente dans lesquelles les coordonnées du Service de Médiation sont mentionnées.

4.11.2 Sur le site web

32. TBC-Post a fourni à l'IBPT une copie de la page dédiée au Service de Médiation sur son site web. Toutes les informations nécessaires au dépôt d'une plainte auprès du Service de Médiation y sont mentionnées.

4.12 DÉSIGNATION D'UN REPRÉSENTANT DE TBC-POST AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

33. Dans son courrier, TBC-Post précise les coordonnées d'une personne de contact compétente pour représenter TBC-Post auprès du Service de Médiation.

5 CONSTATATIONS

34. L'IBPT constate que s'il existe bien une procédure interne pour la gestion des plaintes, le consommateur n'est pas informé des modalités de dépôt d'une plainte auprès de TBC-Post.
35. C'est pourquoi l'IBPT suggère à TBC-Post de compléter les conditions générales de vente et d'ajouter une page à ce sujet sur le site web.
36. En effet, le point « E. Réclamations » des conditions générales de vente prévoit la possibilité de déposer plainte par lettre recommandée dans le 8 jours suivant la livraison, la réception de la note d'envoi ou celle de la facture. Cependant, les modalités de dépôt d'une plainte telles que mentionnées dans la note interne ne se limitent pas à la lettre recommandée.

6 CONCLUSIONS

37. Mis à part le fait que la procédure de dépôt d'une plainte auprès de TBC-Post n'est pas clairement explicitée dans ses conditions générales de vente ou sur son site web et compte tenu des réserves mentionnées au point 4.2., l'IBPT constate que TBC-Post respecte les termes de sa licence après un an d'activités.