



I B P T

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

**CONSULTATION ORGANISEE PAR LE CONSEIL DE L'IBPT
DU 27 MAI 2014
CONCERNANT LE PROJET DE COMMUNICATION DE L'IBPT RELATIF À
LA PROBLEMATIQUE DE L'IDENTIFICATION
DU PRESTATAIRE DE SERVICES POSTAUX AYANT TRAITE L'ENVOI**

Délai de réponse : 4 semaines à dater de la publication de la présente
Méthode pour répondre : **les réponses sont attendues uniquement par la voie électronique à l'adresse consult01@ibpt.be**
en indiquant comme référence Consult-2014-F1
Personne de contact : Corinne Cumps, Premier conseiller (02 226 87 65)

Les répondants sont priés d'indiquer avec précision les parties de leur réponse qu'ils considèrent comme confidentielles.

La présente consultation est organisée conformément à l'article 14§2 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	3
2. RETROACTES.....	3
2.1. SAISINE DE L'IBPT	3
2.2. BENCHMARK.....	3
2.3. AVIS DU COMITÉ CONSULTATIF POUR LES SERVICES POSTAUX (CCSP)	4
3. ANALYSE DE L'IBPT	5
3.1.CADRE LÉGAL	5
3.2. INTERPRÉTATION DE L'OBLIGATION LÉGALE PAR L'IBPT	6
4. POSITION DE L'IBPT.....	7

1. INTRODUCTION

L'IBPT estime qu'il est nécessaire d'apporter, par voie de communication, des clarifications sur le sens à donner à l'article 148bis §2, 4ème tiret de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, ci-après nommée Loi Postale .

L'article 148bis §2, 4ème tiret met à charge des prestataires de services postaux « l'obligation de rendre identifiable par la population les personnes chargées de la distribution des envois postaux et de veiller à ce que 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 ».

L'article 148bis §2, 4ème tiret n'indique pas précisément le (ou les) prestataires visés par l'obligation d'apposer un signe distinctif sur ses (ou leurs) envois : s'agit-il du prestataire assurant la prise en charge originelle du courrier ou bien de celui qui en assure la distribution ou encore de tout prestataire intervenant dans la chaîne de traitement du courrier ?

L'article 35,5° de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques tel que modifié par l'article 12, 3° de l'arrêté royal du 19 avril 2014 modifiant l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (MB du 27 mai 2014), ci-après nommé AR titre IV, fournit des indications quant au type de marquage qui doit être apposé par les détenteurs d'une licence postale.

Dans le projet de communication soumis à la présente consultation, l'IBPT présente son analyse de la problématique et propose une interprétation découlant du prescrit du texte légal et du cadre réglementaire.

2. RETROACTES

2.1. Saisine de l'IBPT

L'IBPT a été saisi le 9 octobre 2013, par un prestataire de services postaux, d'une demande à propos du sens à donner à l'article 148bis §2, 4ème tiret.

2.2. Benchmark

En novembre 2013, l'IBPT a initié un benchmark via le European Regulators Group for Postal Services afin d'obtenir des informations sur les règles en vigueur dans les autres Etats Membres de l'Union Européenne.

Sept pays ont répondu à la question suivante posée par l'IBPT : *"Is it every provider which intervened in the different stages of the process or is it only the provider which ensured delivery or is it only the provider which ensured the clearance?"*. Ces sept pays sont la France, le Danemark, le Portugal, la Serbie, l'Espagne, la Suède et le Royaume-Uni.

La loi française prévoit une obligation de marquage pour les prestataires postaux titulaires d'une "licence" délivrée par l'ARCEP (en France, on parle d'autorisation). Cette autorisation n'est requise que pour les prestataires de services postaux assurant la distribution d'envois de correspondance (pour la distribution intérieure). Les prestations relatives aux envois express ne nécessitent pas d'autorisation.

Le législateur danois impose aux prestataires de services postaux d'apposer sur les envois qu'ils traitent un signe distinctif permettant leur identification. Au cas où plusieurs prestataires interviendraient dans le processus de traitement des envois, le régulateur se retrouverait dans une situation semblable à celle de la Belgique c'est-à-dire qu'il devrait interpréter la loi, ce qu'il n'a pas fait jusqu'à présent.

La loi portugaise prévoit, sans autre précision, que les prestataires de services postaux ont l'obligation de se rendre identifiable sur chaque envoi traité.

La loi serbe prévoit que les envois postaux doivent être revêtus d'un cachet apposé par le principal prestataire de services postaux, celui-ci étant responsable pour tous les dysfonctionnements qui pourraient survenir dans le traitement du courrier.

Selon la loi espagnole, les utilisateurs des services postaux ont le droit de voir apparaître sur leurs envois une marque permettant d'identifier le prestataire de services ayant traité leur envoi ainsi que le moment où l'envoi a été pris en charge. La législation secondaire devrait préciser l'intention du législateur.

L'autorité suédoise a salué la pertinence de la question de l'IBPT. A l'heure actuelle, la loi suédoise ne prévoit aucune obligation de marquage. L'autorité de régulation suédoise estime que tant la marque du prestataire qui s'est vu remettre le courrier par l'expéditeur que celle du prestataire ayant assuré sa distribution devraient apparaître sur l'envoi.

Au Royaume-Uni, le législateur impose à tous les prestataires de services postaux qui assurent un service de distribution des envois d'y apposer un code permettant leur identification. Par ailleurs, les conditions générales de Royal Mail prévoient que les prestataires de services postaux qui lui remettent des envois sont tenus d'y apposer un indice afin de permettre leur identification.

Deux pays (France et Serbie) ont opté pour qu'un seul prestataire indique sa marque sur l'envoi, deux pays (Royaume-Uni et Suède) sont favorables à l'imposition de plusieurs marques et trois pays (Danemark, Portugal, Espagne) n'ont pas encore tranché la question.

2.3. Avis du Comité consultatif pour les services postaux (CCSP)

Le CCSP a examiné la problématique lors de sa réunion du 18 novembre 2013. Le CCSP n'a toutefois pu parvenir à établir une position unanime à l'occasion de cette réunion.

3. ANALYSE DE L'IBPT

3.1. Cadre légal

L'article 35,5°, de l'AR titre IV , énonce ce qui suit :

*« Art. 35. Les titulaires de licence veillent à ce que (...)
5° les envois de correspondance soient revêtus d'une empreinte permettant de déterminer le titulaire de licence ayant traité l'envoi.*

Cette empreinte comportera au moins :

- a) les coordonnées du titulaire d'une licence ;*
- b) le numéro de sa licence.»*

Les modifications apportées au texte originel de l'article 35, 5° de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 par l'arrêté royal du 19 avril 2014 sont seulement des modifications de forme liées à la suppression des services réservés, comme on peut le constater à la lecture du texte originel reproduit ci-dessous :

*Art. 35. Les prestataires de services non réservés compris dans le service universel veillent à ce que (...)
5° à l'exception des journaux, les envois postaux soient revêtus d'une empreinte permettant de déterminer le prestataire de service universel non réservé ayant traité l' envoi.
Cette empreinte comportera au moins :
- les coordonnées du prestataire du service universel non réservé;
- le numéro de sa licence. »*

Depuis 2010, l'exception à l'obligation de marquage en faveur des journaux est inscrite à l'article 148bis§2, 4^{ème} tiret de la Loi Postale , tel que modifié par la loi du 13 décembre 2010.

Le rapport au Roi précédant l'AR titre IV détermine les quatre objectifs de cette règle (le rapport au Roi précédant l'arrêté royal du 19 avril 2014 ne commente pas les modifications de forme qu'il a opérées à l'article 35 5° de l'AR titre IV) :

- «L'obligation de revêtir les envois postaux traités d'une empreinte permettant de déterminer le titulaire de licence ayant traité l' envoi répond à quatre objectifs :*
- la protection de la clientèle : sans procédure d'identification, le client ne pourrait ni réclamer ni se retourner contre personne en cas notamment de non réception d'un envoi dévoyé, disparu ou de réception d'un envoi spolié ou abîmé;*
 - le respect des exigences essentielles : il s'agit par exemple de la sécurité du réseau en ce qui concerne le transport de matières dangereuses, du blanchiment d'argent;*
 - éviter que le prestataire désigné du service universel ne retrouve, dans ses boîtes aux lettres, des envois postaux dévoyés traités par des prestataires de service universel non réservé;*
 - le contrôle par l'IBPT : il s'agit aussi d'un moyen de contrôle de l'organe régulateur sur les détenteurs de licences.*

Une exception est faite pour la distribution des journaux. En ce qui concerne la distribution des journaux, le consommateur dispose déjà d'un nombre suffisant de moyens pour réclamer, si nécessaire. Le marquage de journaux ne peut non plus être justifié par les autres raisons énumérées ci-dessus. »

Quant à lui l'article 148bis §2 4^{ème} tiret de la Loi Postale porte :

« § 2. Les prestataires de services postaux s'engagent à respecter : (...)

- *l'obligation de rendre identifiable par la population les personnes chargées de la distribution des envois postaux adressés et de 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; »*

Les objectifs visés par l'article 148bis§2, 4^{ème} tiret, qui impose l'obligation de marquage à tous les prestataires de services postaux, ne sont pas commentés dans les travaux préparatoires de la loi du 13 décembre 2010. Toutefois, vu la similarité de la règle, il est vraisemblable que cette disposition vise des objectifs similaires à ceux qui ont motivé la rédaction du texte de l'article 35,5° de l'AR titre IV du 11 janvier 2006 précité.

3.2. Interprétation de l'obligation légale par l'IBPT

L'obligation prévue à l'article 148 bis §2 4^{ème} tiret s'applique à tous les prestataires de services postaux et pas uniquement aux détenteurs de licence. Cette règle prévue à l'article 148 bis §2 4^{ème} tiret, plus générale, prime sur celle contenue à l'article 35, 5° de l'AR de 2006.

Elle consiste à « *rendre identifiable par la population les personnes chargées de la distribution des envois postaux adressés et de veiller à ce que à l'exception des journaux, les envois postaux soient revêtus d'un signe distinctif permettant de déterminer le prestataire de services ayant traité l'envoi* ».

Selon le texte légal, l'obligation n'est pas limitée aux prestataires de services ayant distribué l'envoi. Elle s'impose de manière plus large, à tous les prestataires de services ayant « traité » l'envoi.

Chaque prestataire de services postaux intervenant dans le processus d'acheminement du courrier devrait donc apposer sur le courrier un signe distinctif permettant de l'identifier.

Une telle interprétation littérale du texte n'est pas en contradiction avec l'objectif principal visé par cette règle, qui est de permettre à l'utilisateur des services postaux de se retourner contre le prestataire responsable d'une mauvaise prestation du service ou d'un dommage à l'envoi postal distribué.

Néanmoins, du point de vue des prestataires de services postaux, cette contrainte de marquage peut complexifier les processus opérationnels, notamment si deux, voire plus, de prestataires interviennent dans la chaîne d'acheminement du courrier. Cette obligation peut donc conduire à des coûts supplémentaires qui pourraient être répercutés vers les expéditeurs. Si la disposition légale actuelle qui impose un marquage par tous les prestataires ayant traité l'envoi devait se révéler être une entrave au développement du marché, sa modification pourrait alors être suggérée.

4. POSITION DE L'IBPT

Chaque prestataire de services postaux intervenant dans le processus d'acheminement du courrier doit apposer sur le courrier un signe distinctif permettant d'identifier ledit prestataire de services.

Les détenteurs d'une licence ont eux des obligations spécifiques dans la mesure où ce signe distinctif doit au moins comporter les coordonnées du titulaire de la licence et le numéro de cette licence.

Selon l'IBPT, cette interprétation est conforme à la volonté du législateur qui en imposant l'obligation de marquage a visé 4 objectifs, à savoir :

- assurer la protection des utilisateurs de services postaux : le destinataire d'un envoi postal qui aurait subi un dommage du fait d'un dysfonctionnement dans le processus d'acheminement du courrier ne pourra « se retourner » contre le(ou les) prestataire(s) de services postaux responsable(s) de son préjudice que si des signes distinctifs ont été apposés sur l'envoi par chacun des prestataires rendant ainsi possible leur identification par l'utilisateur
- assurer le respect des exigences essentielles : les prestataires de services postaux qui auraient assuré, dans la chaîne logistique postale, l'acheminement de matières dangereuses doivent pouvoir être identifiés
- éviter que le prestataire désigné du service universel ne retrouve, dans ses boîtes aux lettres, des envois postaux dévoyés
- donner à l'IBPT un moyen d'exercer son contrôle sur les prestataires postaux.

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil