

## Règlement XX/XX/ILR du XX mai 2013

**fixant les critères et les procédures d'octroi d'autorisations de fournir des services postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel, les normes de qualité à respecter par les titulaires, ainsi que le contrôle du respect de ces normes**

### Secteur Services postaux

La Direction de l'Institut Luxembourgeois de Régulation,

Vu la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux;

Vu le résultat de la consultation publique du [date] au [date];

Vu l'avis du Conseil de la concurrence du [date];

Arrête:

#### **Art. 1<sup>er</sup>. La demande d'autorisation**

(1) Toute personne physique ou morale qui a l'intention de fournir des services postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel doit conformément à l'article 7(2) de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux (ci-après « la Loi »), préalablement au commencement de l'exploitation de ces services, en demander l'autorisation auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après « l'Institut »).

(2) Toute personne qui veut obtenir une telle autorisation doit introduire une demande à l'aide du formulaire mis à disposition par l'Institut sur son site Internet : [www.ilr.public.lu/services\\_postaux/formulaires/\\*\\*\\*\\*\\*](http://www.ilr.public.lu/services_postaux/formulaires/*****). La demande doit être transmise soit par lettre recommandée avec accusé de réception, soit par courrier électronique certifié.

(3) La demande d'autorisation doit être formulée par ou pour le compte d'une personne physique ou morale.

(4) La demande d'autorisation doit être datée et signée par la personne qui souhaite exploiter le service ou par son mandataire.

(5) Toute première demande d'autorisation d'un service postal relevant en tout ou en partie du service postal universel est soumise au paiement d'une taxe fixée par règlement de l'Institut à payer au moment du dépôt de la demande d'autorisation.

#### **Art. 2. Informations à fournir par le demandeur**

La demande d'autorisation doit contenir les informations suivantes:

a) le nom et l'adresse du demandeur et, le cas échéant, de l'exploitant du service (si les deux ne sont pas identiques) ainsi que, le cas échéant, l'adresse du siège d'exploitation au Grand-Duché de Luxembourg accompagnée d'un extrait actuel du registre de commerce et des sociétés;

b) les caractéristiques fonctionnelles et techniques des services dont l'exploitation est prévue. Cette description doit notamment comprendre des informations sur la périodicité des prestations et les délais de livraison et spécifier les moyens que le demandeur entend mettre en œuvre pour satisfaire à ses obligations légales et réglementaires en matière de qualité des services. En outre, elle doit indiquer les mesures envisagées pour assurer le respect des exigences essentielles et des règles définies dans l'article 5 de la Loi;

c) l'étendue géographique précise du territoire dont la couverture est envisagée. Dans le cas d'une couverture partielle du territoire il y a lieu d'indiquer les communes desservies;

d) le cas échéant, l'intention de recourir à des moyens détenus ou contrôlés par le prestataire désigné du service postal universel en application de l'article 10 de la Loi;

e) le cas échéant, la description d'activités, au Grand-Duché de Luxembourg ou à l'étranger, pour lesquelles le demandeur jouit de droits exclusifs ou spéciaux. Le demandeur indique la manière selon laquelle il assurera la séparation comptable entre ses différentes branches d'activité lorsqu'il dispose de droits spéciaux ou exclusifs;

f) les procédures de traitement des réclamations des utilisateurs des services postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel en cas de perte, de vol ou de non-respect des normes de qualité de service, y compris dans les cas où plusieurs prestataires sont impliqués.

### **Art. 3. Instruction de la demande d'autorisation**

(1) L'Institut instruit la demande d'autorisation. Il informe le demandeur du caractère complet ou incomplet de la demande.

(2) Si la demande est incomplète, l'Institut précise les informations complémentaires, qui doivent être fournies par le demandeur et fixe un délai dans lequel les éléments faisant défaut doivent lui parvenir. Ce délai ne peut être supérieur à quinze jours. A défaut de réponse complète du demandeur dans le délai fixé, la demande est considérée comme retirée.

(3) Si la demande est complète, l'Institut dispose d'un délai de quatre semaines à partir de la réception de la demande complète pour délivrer l'autorisation sollicitée ou pour s'opposer à la prestation du service demandé conformément à l'article 9 de la Loi.

### **Art. 4. Normes de qualité minimales à respecter**

(1) La durée d'acheminement des envois postaux de la catégorie normalisée la plus rapide du service postal relevant en tout ou en partie du service postal universel, 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) est fixée comme suit:

Service national		Service intracommunautaire	
Durée	Objectif	Durée	Objectif
J + 1	85 % des envois		
J + 2	90 % des envois		
J + 3	100 % des envois	J + 3	85 % des envois
		J + 5	97 % des envois

La date de dépôt à prendre en compte est la date du jour du dépôt de l'envoi, si le dépôt a lieu avant la dernière levée indiquée pour le point d'accès au réseau. Quand le dépôt s'effectue après la dernière levée du jour concerné, la date de dépôt à prendre en considération est celle du jour de levée suivant. Tout délai qui expirerait normalement un samedi, un dimanche, un jour férié légal ou un jour de rechange est prorogé au premier jour ouvrable suivant. Dans le cas de plusieurs intervenants, ceux-ci sont solidairement responsables pour garantir ces délais.

(2) Tout retard donne droit à l'expéditeur à une indemnité de retard. Cette indemnité, qui est proportionnée à la nature de l'envoi, est due par le premier intervenant dans la chaîne d'acheminement. Le montant de l'indemnité de retard est fixé par les prestataires de services postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel (ci-après « les prestataires de services postaux ») d'un commun accord avec l'Institut et renseigné dans les conditions générales du prestataire de services postaux concerné. La perte d'un envoi donne droit à une indemnité de perte qui doit être un multiple de l'indemnité de retard.

(3) Les prestataires de services postaux peuvent fixer des critères de qualité plus exigeants. Dans ces cas les indemnités de retard et de perte doivent être adaptées.

#### **Art. 5. Contrôle de qualité**

Aux fins de permettre à l'Institut de vérifier les standards de qualité atteints par les prestataires de services postaux, chaque prestataire de services postaux titulaire d'une autorisation doit transmettre à l'Institut annuellement, au plus tard le premier avril, la liste complète des réclamations traitées au courant de l'année écoulée. A défaut de communication, l'Institut peut ordonner un audit de qualité dans les conditions prévues par l'article 42 (7) de la Loi.

#### **Art. 6. Modification de l'autorisation**

(1) Le détenteur de l'autorisation informe l'Institut de toute modification prévue relatif à l'exploitation de ses services de nature à affecter le respect des obligations imposées par l'autorisation. L'opérateur ne peut mettre en œuvre la modification qu'il entend apporter à ses services tant que son autorisation n'a pas été modifiée. L'autorisation est modifiée en suivant la même procédure que celle prévue dans le présent règlement pour sa délivrance.

**Art. 7. Dispositions finales**

Le présent règlement sera publié au Mémorial et sur le site Internet de l'Institut.

**La Direction**

**Paul Schuh**

**Jacques Prost**

**Camille Hierzig**