



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS DE RÉGULATION

Résultat de la consultation publique relative au projet de règlement 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

Ce document reprend textuellement les contributions des acteurs du marché transmises dans le cadre de la consultation publique relative au projet de règlement 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, qui s'est déroulée du 29 mai 2013 jusqu'au 1er juillet 2013.

L'Institut a reçu des contributions de la part de :

1. Arthur Welter Transports SARL
2. Confédération luxembourgeoise du commerce – groupement transports Luxembourg
3. DHL Express (Luxembourg) SA
4. Dintec Distribution SARL
5. Dintec Preparation SARL
6. DPD (Luxembourg) SARL
7. Entreprise des Postes et Télécommunications
8. Michel Greco SA
9. Sobolux SA
10. S&S MultiServices SARL
11. TNT Express (Luxembourg) NV/SA
12. T.S. Lux SA

Le fait d'inclure ces commentaires dans ce document ne signifie nullement que l'Institut approuve ou désapprouve les opinions exprimées. L'Institut n'a tenu compte que des commentaires qu'il a reçus durant la période de la consultation et qui se rapportent directement et uniquement au document mis en consultation.

Luxembourg, le 10 juillet 2013

ARTHUR WELTER Transports s.à.r.l.

9, rue Nicolas Brosius,
Zone d'Activité «Am Bann»
L-3372 Leudelange
Tél.: (+352) 37 17 17
Fax.: (+352) 37 18 18
E-mail: info@awelter.lu
http://www.awelter.lu



Objet	Services postaux
Département	Intérieur
Service	Postales
Préfecture	Postales
Commissariat	Postales
01 JUIL. 2013 N° 180290	
Original	Et. économiques
Secr. de Direction	Energie
Juridique	Télécom
Fréquences	Postal
Comptabilité	Informatique

Adresse postale : B.P. 1923 • L-1019 LUXEMBOURG

Institut Luxembourgeois de Régulation
L-2922 Luxembourg

Luxembourg, le 26 juin 2013

Concerne : loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux

- Mise en consultation publique du projet de règlement 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
- Mise en consultation publique du projet de règlement fixant les taxes administratives destinées à couvrir les coûts administratifs globaux du régulateur pour l'exercice 2013 du 28 mai 2013 au 28 juin 2013

Mesdames,
Messieurs,

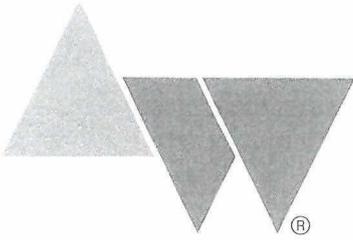
Nous sommes une entreprise de transports avec siège social au Grand-Duché de Luxembourg. Notre activité comprend : transports nationaux et internationaux ainsi que la distribution dans la grande région de colis et de palettes

A l'occasion de l'Assemblée générale du Groupement transport du 13 juin 2013, nous avons pu assister à une présentation de la nouvelle loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux et la mise en consultation publique de deux projets de règlement ILR sur votre site Internet.

A ce titre, et conjointement avec notre fédération professionnelle, nous nous permettons de vous demander les précisions suivantes relatives aux projets de règlement mentionnés ci-dessus:

Demande d'autorisation – Prestataires de services postaux

- Quelle est la définition exacte des services postaux ? Ni vos projets de règlement, ni la nouvelle loi du 26 décembre 2012 ou la Directive 97/67/CE ne sont précises à cet égard. Il serait impératif de fournir une définition précise et objective qui permette à toute entreprise du secteur de reconnaître, dans quelle mesure elle est concernée par la nouvelle loi et doit ou bien notifier ou soumettre à autorisation ses prestations et contribuer au financement du fonds de compensation.
- Quels opérateurs de transport ne relèvent pas de la loi sur les services postaux ? Afin de clarifier la définition des services postaux, il serait utile de désigner précisément les types d'opération qui ne relèvent pas de la loi sur les services postaux. A titre d'exemple on pourrait citer les activités de coursier des entreprises de taxi et des sociétés du domaine du Facility Management.
- Est-ce que les entreprises sous-traitantes d'un opérateur tombant sous le champ de la loi sont également à considérer comme prestataires de services postaux ?



- En date du 17 mai 2013, le registre public de prestataires de services postaux notifiés ou enregistrés ne comptait que 19 opérateurs nationaux. Est-ce que l'ILR est d'avis que les entreprises du secteur ont suffisamment été informées de la nouvelle loi sur les services postaux ? Qu'est-ce que l'ILR va entreprendre afin d'identifier l'ensemble des opérateurs postaux ?
- A la même date, seulement deux prestataires opérant depuis l'étranger au Luxembourg figurent sur le registre des prestataires de services postaux. Quelles mesures l'ILR prévoit-il afin d'identifier l'ensemble des prestataires de services postaux transfrontaliers étrangers qui exécutent des services postaux au Luxembourg ? Afin d'éviter toute distorsion du marché, nous insistons sur le fait que les opérateurs transfrontaliers devront se soumettre de la même manière à la nouvelle législation sur les services postaux et contribuer au financement que les opérateurs nationaux.
- Qu'est-ce que l'ILR va entreprendre afin de compléter de manière exhaustive le registre public des opérateurs postaux et de tenir ce registre à jour ? De quelle manière est-ce que des nouveaux intervenants seront identifiés ?
- Quelles sont ou seront les moyens mis en œuvre par l'ILR afin d'effectuer des contrôles réguliers des transports nationaux et internationaux nécessitant une autorisation spécifique de la part de l'ILR ? Est-ce qu'une signalisation extérieure des véhicules effectuant des services postaux est prévue ?
- Au vu du manque de précisions dans les textes législatifs existants, comment l'ILR peut-il assurer que la liberté du commerce ne soit pas compromise ?

Envois postaux

- Quelle est la définition exacte d'un envoi postal ? Les projets de règlement ILR, la nouvelle loi du 26 décembre 2012 et la Directive 97/67/CE manquent de précision à cet égard et l'interprétation varie de pays à pays. Il serait impératif de fournir une définition précise et objective qui permette à toute entreprise du secteur de reconnaître, dans quelle mesure les envois qu'elles traitent entrent sous le champ d'application de la loi sur les services postaux. La vague indication que tout envoi adressé à un poids inférieur à 20 kg à l'échelon international ou de 10 kg au niveau national pour définir un envoi postal est largement insuffisante. Des informations précises en matière de temps de transit, poids, dimensions, tarification et fréquence de distribution sont à fournir.
- Quels types d'envoi de moins de 20kg pour le service international et de moins de 10kg pour le service national ne relèvent pas de la loi sur les services postaux ? Afin de clarifier la définition d'un envoi postal, il serait opportun de désigner précisément les types d'envoi qui ne relèvent pas de la loi sur les services postaux.
- Un cycle de distribution non journalier du lundi au vendredi relève-t-il du service postal universel ?
- Un envoi ou un colis distribué le jour même de sa collecte relève-t-il du service postal universel ?
- Le simple transport d'envois de correspondance ou de colis sans activité de levage, tri ou distribution relève-t-il du service postal universel ?



- Les opérations de routage, c'est-à-dire les opérations préalables à un envoi (mise sous plis, affranchissement et dépôt chez un prestataire de services postaux) relèvent-elles du service postal universel ?
- Les envois de correspondance sortante relèvent-ils également du service postal universel ?
- Quelle est la définition exacte des services express ? Sous quelles conditions des services express peuvent-ils relever de la loi sur les services postaux ?
- Quelles sont les caractéristiques exactes des services de messagerie ? Dans quels cas ces services sont-ils à considérer comme services postaux au sens de la loi sur les services postaux ?
- L'ILR prévoit-il d'auditer les opérateurs postaux pour contrôler les types de prestations qu'ils fournissent ? Quid des opérateurs transfrontaliers ?

Chiffre d'affaires servant de base au calcul des taxes administratives

- Comment se définit le chiffre d'affaires réalisé au Grand-Duché par la prestation de services postaux qui servira au calcul des taxes administratives? Les textes législatifs actuels manquent de précision. Il nous semble impératif qu'une description détaillée et compréhensible en l'égard du secteur concerné soit fournie.
- Est-ce que les prestations réalisées au Luxembourg ou les prestations facturées au Luxembourg devront être communiquées ? Comment devra-t-on délimiter la part du chiffre d'affaires à communiquer à l'ILR pour des prestations qui démarrent à l'étranger et s'achèvent au Luxembourg ou vice-versa ?
- Les systèmes comptables actuellement utilisés par les prestataires de transports ne permettent pas de distinguer au niveau du chiffre d'affaires entre le chiffre soumis à notification ou à autorisation de la part de l'ILR et le chiffre d'affaires restant. Un suivi exact du chiffre d'affaires en fonction des obligations de l'ILR demandera de lourdes charges administratives pour les entreprises du secteur. Face à cette situation, certaines entreprises pourraient se voir amenées à simplifier leurs calculs pour les déclarations. Comment l'ILR entend-il mettre en place des instruments de contrôle visant à maintenir l'équité nécessaire à une saine concurrence entre les opérateurs à l'échelon national et international ?
- Afin de ne pas surcharger les petites entreprises et dans l'esprit du Think small first, nous suggérons de relever le montant du chiffre d'affaires prévu à l'article 2. (2) de 50.000 EUR à 500.000 EUR et de réduire la base forfaitaire annuelle des entreprises réalisant un chiffre d'affaires en services postaux en dessous de 500.000 EUR à 300 EUR.

Nous nous tenons à votre entière disposition pour toute information complémentaire et tenons à vous signaler que nous avons spécialement mandaté le Groupement transport à représenter nos intérêts vis-à-vis de l'ILR.

Veuillez agréer, Mesdames, Messieurs, nos salutations distinguées.

Arthur Welter Transports sàrl

Viviane Welter

Marianne Welter

From: Alain Petry <alain.petry@clc.lu>
Sent: 28 June 2013 16:45
To: servicespostaux
Cc: Marianne WELTER (marianne.welter@awelter.com)
Subject: Services postaux - projets de règlement ILR
Attachments: 20130628 GT - Lettre à l'ILR - services postaux.pdf

Mesdames,
Messieurs,

Veillez trouver en document joint la prise de position du Groupement des Entrepreneurs de Transports A.s.b.l. au sujet des projets de Règlement

- 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, et
- fixant les taxes administratives destinées à couvrir les coûts administratifs globaux du régulateur pour l'exercice 2013 du 28 mai 2013 au 28 juin 2013.

Cordialement,

Alain Petry
Conseiller

 **Alain Petry, Conseiller**
Tel: +352 43 94 44 711
Mobile: +352 661 111 198
Fax: +352 43 94 50
Email: alain.petry@clc.lu

clc a.s.b.l. | 7, rue Alcide de Gasperi, L-1615 Luxembourg / b.p. 482 L-2014 Luxembourg | R.C.S F5163

PS

Copies		Et. économiques	
Direction		Energie	
Juridique	✓	Telecom	
Fréquences		Postal	
Comptabilité		Informatique	
01 JUL. 2013			
No <i>E80110</i>			
Original		Et. économiques	
Secr. de Direction		Energie	
Juridique		Telecom	
Fréquences		Postal	✓
Comptabilité		Informatique	



Institut Luxembourgeois de
Régulation
L-2922 Luxembourg

par courrier électronique à
servicespostaux@ilr.lu

Luxembourg, le 28 juin 2013

Concerne : loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux

- Mise en consultation publique du projet de règlement 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
- Mise en consultation publique du projet de règlement fixant les taxes administratives destinées à couvrir les coûts administratifs globaux du régulateur pour l'exercice 2013 du 28 mai 2013 au 28 juin 2013

Mesdames,
Messieurs,

A l'occasion de l'Assemblée générale du Groupement Transport du 13 juin 2013, nous avons présenté la nouvelle loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux et la mise en consultation publique de deux projets de règlement ILR. L'Assemblée générale nous a par la suite mandatés pour le compte de ses membres, de vous communiquer les remarques et questions suivantes relatives aux projets de règlement mentionnés ci-dessus:

Demande d'autorisation – Prestataires de services postaux

- Quelle est la définition exacte des services postaux ?
Ni vos projets de règlement, ni la nouvelle loi du 26 décembre 2012 ou la Directive 97/67/CE ne sont précises à cet égard. Il serait impératif de fournir une définition précise et objective qui permette à toute entreprise du secteur de reconnaître, dans quelle mesure elle est concernée par la nouvelle loi et doit ou bien notifier ou soumettre à autorisation ses prestations et contribuer au financement du fonds de compensation.
- Quels opérateurs de transport ne relèvent pas de la loi sur les services postaux ? Afin de clarifier la définition des services postaux, il serait utile de désigner précisément les types d'opération qui

page 1 de 4



ne relèvent pas de la loi sur les services postaux. A titre d'exemple, on pourrait citer les activités de coursier des entreprises de taxi et des sociétés dans le domaine du Facility Management.

- Est-ce que les entreprises sous-traitantes d'un opérateur tombant sous le champ de la loi sont également à considérer comme prestataires de services postaux ?
- En date du 17 mai 2013, le registre public de prestataires de services postaux notifiés ou enregistrés ne comptait que 19 opérateurs nationaux. Est-ce que l'ILR est d'avis que les entreprises du secteur ont suffisamment été informées de la nouvelle loi sur les services postaux ? Qu'est-ce que l'ILR va entreprendre afin d'identifier l'ensemble des opérateurs postaux ?
- A la même date, seulement deux prestataires opérant depuis l'étranger au Luxembourg figurent sur le registre des prestataires de services postaux. Quelles mesures l'ILR prévoit-il pour identifier l'ensemble des prestataires de services postaux transfrontaliers étrangers exécutant des services postaux au Luxembourg ? Afin d'éviter toute distorsion du marché, nous insistons sur le fait que les opérateurs transfrontaliers devront se soumettre de la même manière à la nouvelle législation sur les services postaux et contribuer au financement que les opérateurs nationaux.
- Qu'est-ce que l'ILR va entreprendre afin de compléter de manière exhaustive le registre public des opérateurs postaux et de tenir ce registre à jour ? De quelle manière est-ce que des nouveaux intervenants seront identifiés ?
- Quelles sont ou seront les moyens mis en œuvre par l'ILR afin d'effectuer des contrôles réguliers des transports nationaux et internationaux nécessitant une autorisation spécifique de la part de l'ILR ? Est-ce qu'une signalisation extérieure des véhicules effectuant des services postaux est prévue ?
- Au vu du manque de précisions dans les textes législatifs existants, comment l'ILR peut-il assurer que la liberté du commerce ne soit pas compromise ?

Envois postaux

- Quelle est la définition exacte d'un envoi postal ? Les projets de règlement ILR, la nouvelle loi du 26 décembre 2012 et la Directive 97/67/CE manquent de précision à cet égard et l'interprétation varie de pays à pays. Il serait impératif de fournir une définition précise et objective qui permette à toute entreprise du secteur de reconnaître, dans quelle mesure les envois qu'elles traitent entrent sous le champ d'application de la loi sur les services postaux. La vague indication que tout envoi adressé à un poids inférieur à 20 kg à l'échelon international, ou de 10 kg au niveau national, pour définir un envoi postal, est largement insuffisante. Des informations précises en



matière de temps de transit, poids, dimensions, tarification et fréquence de distribution sont à fournir.

- Quels types d'envoi de moins de 20kg pour le service international et de moins de 10kg pour le service national ne relèvent pas de la loi sur les services postaux ? Afin de clarifier la définition d'un envoi postal, il serait opportun de désigner précisément les types d'envoi qui ne relèvent pas de la loi sur les services postaux.
- Un cycle de distribution non journalier du lundi au vendredi relève-t-il du service postal universel ?
- Un envoi ou un colis distribué le jour même de sa collecte relève-t-il du service postal universel ?
- Le simple transport d'envois de correspondance ou de colis sans activité de levage, tri ou distribution relève-t-il du service postal universel ?
- Les opérations de routage, c'est-à-dire les opérations préalables à un envoi (mise sous plis, affranchissement et dépôt chez un prestataire de services postaux) relèvent-elles du service postal universel ?
- Les envois de correspondance sortante relèvent-ils également du service postal universel ?
- Quelle est la définition exacte des services express ? Sous quelles conditions des services express peuvent-ils relever de la loi sur les services postaux ?
- Quelles sont les caractéristiques exactes des services de messagerie ? Dans quels cas ces services sont-ils à considérer comme services postaux au sens de la loi sur les services postaux ?
- L'ILR prévoit-il d'auditer les opérateurs postaux pour contrôler les types de prestations qu'ils fournissent ? Quid des opérateurs transfrontaliers ?

Chiffre d'affaires servant de base au calcul des taxes administratives

- Comment se définit le chiffre d'affaires réalisé au Grand-Duché par la prestation de services postaux qui servira au calcul des taxes administratives ? Les textes législatifs actuels manquent de précision. Il nous semble impératif qu'une description détaillée et compréhensible à l'égard du secteur concerné soit fournie.
- Est-ce que les prestations réalisées au Luxembourg ou les prestations facturées au Luxembourg devront être communiquées ? Comment devra-t-on délimiter la part du chiffre d'affaires à communiquer à l'ILR pour des prestations qui démarrent à l'étranger et s'achèvent au Luxembourg ou vice-versa ?



- Les systèmes comptables actuellement utilisés par les prestataires de transports ne permettent pas de distinguer le chiffre soumis à notification ou à autorisation de la part de l'ILR et le chiffre d'affaires restant. Un suivi exact du chiffre d'affaires en fonction des obligations de l'ILR demandera de lourdes charges administratives pour les entreprises du secteur. Face à cette situation, certaines entreprises pourraient se voir amenées à simplifier leurs calculs pour les déclarations. Comment l'ILR entend-il mettre en place des instruments de contrôle visant à maintenir l'équité nécessaire à une concurrence saine entre les opérateurs à l'échelon national et international ?

Afin de ne pas surcharger les petites entreprises et dans l'esprit du think small first, nous suggérons de relever le montant du chiffre d'affaires prévu à l'article 2. (2) du projet de règlement ILR sur les taxes administratives de 50.000 EUR à 500.000 EUR et de réduire la base forfaitaire des entreprises réalisant un chiffre d'affaires en services postaux en dessous de 500.000 EUR à un montant annuel de 300 EUR.

Dans l'espoir que toutes nos questions trouveront une réponse, veuillez agréer, Mesdames, Messieurs, nos salutations distinguées.



Alain Petry | Conseiller

alain.petry@clc.lu

Tél. +352 43 94 44-711

Mobile: +352 661 111 198

INSTITUT LUXEMBOURGEOIS DE REGULATION

17, rue du fossé

L-2922 LUXEMBOURG

A l'attention de M. Paul SCHUH

Objet		Et. économiques	
Direction		Energie	
Juridique	✓	Télécom	
Fréquences		Postal	
Comptabilité		Informatique	
01 JUL. 2013 No L80209			
Original		Et. économiques	
Secr. de Direction		Energie	
Juridique		Télécom	
Fréquences		Postal	✓
Comptabilité		Informatique	

Your reference : PSH/tpn D53815

Our reference : CP/2013/28-06/2

Phone : +352 35 09 09

Date : Le 28 juin 2013

Subject : **Concerne : loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux**

- Mise en consultation publique du projet de règlement 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
- Mise en consultation publique du projet de règlement fixant les taxes administratives destinées à couvrir les coûts administratifs globaux du régulateur pour l'exercice 2013 du 28 mai 2013 au 28 juin 2013

Monsieur,

A l'occasion de l'Assemblée générale du Groupement transport du 13 juin 2013, nous avons pu assister à une présentation de la nouvelle loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux et la mise en consultation publique de deux projets de règlement ILR sur votre site Internet.

A ce titre, et conjointement avec notre fédération professionnelle, nous nous permettons de vous demander les précisions suivantes relatives aux projets de règlement mentionnés ci-dessus:

Demande d'autorisation – Prestataires de services postaux

- Quelle est la définition exacte des services postaux ? Ni vos projets de règlement, ni la nouvelle loi du 26 décembre 2012 ou la Directive 97/67/CE ne sont précises à cet égard. Il serait impératif de fournir une définition précise et objective qui permette à toute entreprise du secteur de reconnaître, dans quelle mesure elle est concernée par la nouvelle loi et doit ou bien notifier ou soumettre à autorisation ses prestations et contribuer au financement du fonds de compensation.

Deutsche Post DHL

Lettre suite nr1 à notre courrier du 28 juin 2013

- Quels opérateurs de transport ne relèvent pas de la loi sur les services postaux ? Afin de clarifier la définition des services postaux, il serait utile de désigner précisément les types d'opération qui ne relèvent pas de la loi sur les services postaux. A titre d'exemple on pourrait citer les activités de coursier des entreprises de taxi et des sociétés du domaine du Facility Management.
- Est-ce que les entreprises sous-traitantes d'un opérateur tombant sous le champ de la loi sont également à considérer comme prestataires de services postaux ?
- En date du 17 mai 2013, le registre public de prestataires de services postaux notifiés ou enregistrés ne comptait que 19 opérateurs nationaux. Est-ce que l'ILR est d'avis que les entreprises du secteur ont suffisamment été informées de la nouvelle loi sur les services postaux ? Qu'est-ce que l'ILR va entreprendre afin d'identifier l'ensemble des opérateurs postaux ?
- A la même date, seulement deux prestataires opérant depuis l'étranger au Luxembourg figurent sur le registre des prestataires de services postaux. Quelles mesures l'ILR prévoit-il afin d'identifier l'ensemble des prestataires de services postaux transfrontaliers étrangers qui exécutent des services postaux au Luxembourg ?
- Qu'est-ce que l'ILR va entreprendre afin de compléter de manière exhaustive le registre public des opérateurs postaux et de tenir ce registre à jour ? De quelle manière est-ce que des nouveaux intervenants seront identifiés ?
- Quelles sont ou seront les moyens mis en œuvre par l'ILR afin d'effectuer des contrôles réguliers des transports nationaux et internationaux nécessitant une autorisation spécifique de la part de l'ILR ? Est-ce qu'une signalisation extérieure des véhicules effectuant des services postaux est prévue ?
- Au vu du manque de précisions dans les textes législatifs existants, comment l'ILR peut-il assurer que la liberté du commerce ne soit pas compromise ?

Envois postaux

- Quelle est la définition exacte d'un envoi postal ? Les projets de règlement ILR, la nouvelle loi du 26 décembre 2012 et la Directive 97/67/CE manquent de précision à cet égard et l'interprétation varie de pays à pays. Il serait impératif de fournir une définition précise et objective qui permette à toute entreprise du secteur de reconnaître, dans quelle mesure les envois qu'elles traitent entrent sous le champ d'application de la loi sur les services postaux. La vague indication que tout envoi adressé à un poids inférieur à 20 kg à l'échelon international ou de 10 kg au niveau national pour définir un envoi postal est largement insuffisante. Des informations précises en matière de temps de transit, poids, dimensions, tarification et fréquence de distribution sont à fournir.

Lettre suite nr2 à notre courrier du 28 juin 2013

- Quels types d'envoi de moins de 20kg pour le service international et de moins de 10kg pour le service national ne relèvent pas de la loi sur les services postaux ? Afin de clarifier la définition d'un envoi postal, il serait opportun de désigner précisément les types d'envoi qui ne relèvent pas de la loi sur les services postaux.
- Un cycle de distribution non journalier du lundi au vendredi relève-t-il du service postal universel ?
- Un envoi ou un colis distribué le jour même de sa collecte relève-t-il du service postal universel ?
- Le simple transport d'envois de correspondance ou de colis sans activité de levage, tri ou distribution relève-t-il du service postal universel ?
- Les opérations de routage, c'est-à-dire les opérations préalables à un envoi (mise sous plis, affranchissement et dépôt chez un prestataire de services postaux) relèvent-elles du service postal universel ?
- Les envois de correspondance sortante relèvent-ils également du service postal universel ?
- Quelle est la définition exacte des services express ? Sous quelles conditions des services express peuvent-ils relever de la loi sur les services postaux ?
- Quelles sont les caractéristiques exactes des services de messagerie ? Dans quels cas ces services sont-ils à considérer comme services postaux au sens de la loi sur les services postaux ?
- L'ILR prévoit-il d'auditer les opérateurs postaux pour contrôler les types de prestations qu'ils fournissent ? Quid des opérateurs transfrontaliers ?

Chiffre d'affaires servant de base au calcul des taxes administratives

- Comment se définit le chiffre d'affaires réalisé au Grand-Duché par la prestation de services postaux qui servira au calcul des taxes administratives ? Les textes législatifs actuels manquent de précision. Il nous semble impératif qu'une description détaillée et compréhensible en l'égard du secteur concerné soit fournie.
- Est-ce que les prestations réalisées au Luxembourg ou les prestations facturées au Luxembourg devront être communiquées ? Comment devra-t-on délimiter la part du chiffre d'affaires à communiquer à l'ILR pour des prestations qui démarrent à l'étranger et s'achèvent au Luxembourg ou vice-versa ?

Lettre suite nr3 à notre courrier du 28 juin 2013

- Les systèmes comptables actuellement utilisés par les prestataires de transports ne permettent pas de distinguer au niveau du chiffre d'affaires entre le chiffre soumis à notification ou à autorisation de la part de l'ILR et le chiffre d'affaires restant. Un suivi exact du chiffre d'affaires en fonction des obligations de l'ILR demandera de lourdes charges administratives pour les entreprises du secteur. Face à cette situation, certaines entreprises pourraient se voir amenées à simplifier leurs calculs pour les déclarations. Comment l'ILR entend-il mettre en place des instruments de contrôle visant à maintenir l'équité nécessaire à une saine concurrence entre les opérateurs à l'échelon national et international ?

Nous nous tenons à votre entière disposition pour toute information complémentaire, et nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.



Michel LAMBALLAIS
Customer Service & Marketing Manager



Erik HERMANS
Managing Director



Zoning « LE 2000 »
 Rue de Bettembourg
 L-3378 Livange
 T 521036 F 521035
 Email : J.Deltenre@dintec.lu

Institut Luxembourgeois de Régulation
 Monsieur Paul SCHUH
 17, rue du Fossé
 L-2922 Luxembourg

Le 27 juin 2013

Vos réf. : PSH/tpn D53815 et D53827

DINTEC DISTRIBUTION sàrl

Monsieur,

Concerne : loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux

- Mise en consultation publique du projet de règlement 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
- Mise en consultation publique du projet de règlement fixant les taxes administratives destinées à couvrir les coûts administratifs globaux du régulateur pour l'exercice 2013 du 28 mai 2013 au 28 juin 2013

Nous sommes opérateur postal alternatif depuis 1993 avec siège social au Grand-Duché de Luxembourg.

Notre activité comprend :

- *distribution d'envois postaux et de colis*
- *services exprès*
- *messagerie*
- *mise en place de journaux gratuits*
- *distribution nocturne*

PS

Énergie		Ét. économiques	
Électricité		Énergie	
Industrie	✓	Télécom	
Équipements		Postal	
Communications		Intermodalité	
01 JUL 2013			
No 180293			
Origine		Ét. économiques	
Secr. de Direction		Énergie	
Juridique		Télécom	
Fréquences		Postal	✓
Comptabilité		Informatique	

A l'occasion de l'Assemblée générale du Groupement transport du 13 juin 2013, nous avons pu assister à une présentation de la nouvelle loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux et la mise en consultation publique de deux projets de règlement ILR sur votre site Internet.

A ce titre, et conjointement avec notre fédération professionnelle, nous nous permettons de vous demander les précisions suivantes relatives aux projets de règlement mentionnés ci-dessus:

Demande d'autorisation – Prestataires de services postaux

- Quelle est la définition exacte des services postaux ? Ni vos projets de règlement, ni la nouvelle loi du 26 décembre 2012 ou la Directive 97/67/CE ne sont précises à cet égard. Il serait impératif de fournir une définition précise et objective qui permette à toute entreprise du secteur de reconnaître, dans quelle mesure elle est concernée par la nouvelle loi et doit ou bien notifier ou soumettre à autorisation ses prestations et contribuer au financement du fonds de compensation.
- Pour l'octroi d'autorisation de fournir des services relevant du service universel quelle distinction sera faite entre des opérateurs ne travaillant qu'avec des contrats indiquant les délais de distribution (c.-à-d. des clients professionnels) et des opérateurs offrant leurs services au grand public.
- L'offre de service au grand public ne sera possible que lorsque tous les opérateurs seront mis sur pied d'égalité dans tous les domaines. A titre d'exemple, la TVA, la mise en place de boîtes aux lettres pour récolter le courrier,...
- Comment l'ILR va-t-il faire la distinction des performances pour les clients ayant un contrat spécifiant les délais de distribution et les clients privés confiant des envois sans accords écrits en achetant un simple timbre.
- Quels opérateurs de transport ne relèvent pas de la loi sur les services postaux ? Afin de clarifier la définition des services postaux, il serait utile de désigner précisément les types d'opération qui ne relèvent pas de la loi sur les services postaux. A titre d'exemple on pourrait citer les activités de coursier des entreprises de taxi et des sociétés du domaine du Facility Management.
- Est-ce que les entreprises sous-traitantes d'un opérateur tombant sous le champ de la loi sont également à considérer comme prestataires de services postaux ?

- En date du 17 mai 2013, le registre public de prestataires de services postaux notifiés ou enregistrés ne comptait que 19 opérateurs nationaux. Est-ce que l'ILR est d'avis que les entreprises du secteur ont suffisamment été informées de la nouvelle loi sur les services postaux ? Qu'est-ce que l'ILR va entreprendre afin d'identifier l'ensemble des opérateurs postaux ?
- A la même date, seulement deux prestataires opérant depuis l'étranger au Luxembourg figurent sur le registre des prestataires de services postaux. Quelles mesures l'ILR prévoit-il afin d'identifier l'ensemble des prestataires de services postaux transfrontaliers étrangers qui exécutent des services postaux au Luxembourg ? Afin d'éviter toute distorsion du marché, nous insistons sur le fait que les opérateurs transfrontaliers devront se soumettre de la même manière à la nouvelle législation sur les services postaux et contribuer au financement que les opérateurs nationaux.
- Qu'est-ce que l'ILR va entreprendre afin de compléter de manière exhaustive le registre public des opérateurs postaux et de tenir ce registre à jour ? De quelle manière est-ce que des nouveaux intervenants seront identifiés ? Il y a lieu d'éviter une situation concurrentielle déséquilibrée.
- Quelles sont ou seront les moyens mis en œuvre par l'ILR afin d'effectuer des contrôles réguliers des transports nationaux et internationaux nécessitant une autorisation spécifique de la part de l'ILR ? Est-ce qu'une signalisation extérieure des véhicules effectuant des services postaux est prévue ?
- Au vu du manque de précisions dans les textes législatifs existants, comment l'ILR peut-il assurer que la liberté du commerce ne soit pas compromise ?

Envois postaux

- Quelle est la définition exacte d'un envoi postal ? Les projets de règlement ILR, la nouvelle loi du 26 décembre 2012 et la Directive 97/67/CE manquent de précision à cet égard et l'interprétation varie de pays à pays. Il serait impératif de fournir une définition précise et objective qui permette à toute entreprise du secteur de reconnaître, dans quelle mesure les envois qu'elles traitent entrent sous le champ d'application de la loi sur les services postaux. La vague indication que tout envoi adressé à un poids inférieur à 20 kg à l'échelon international ou de 10 kg au niveau national pour définir un envoi postal est largement insuffisante. Des informations précises en matière de temps de transit, poids, dimensions, tarification et fréquence de distribution sont à fournir.

- Quels types d'envoi de moins de 20kg pour le service international et de moins de 10kg pour le service national ne relèvent pas de la loi sur les services postaux ? Afin de clarifier la définition d'un envoi postal, il serait opportun de désigner précisément les types d'envoi qui ne relèvent pas de la loi sur les services postaux.
- Un cycle de distribution non journalier du lundi au vendredi relève-t-il du service postal universel ?
- Un envoi ou un colis distribué le jour même de sa collecte relève-t-il du service postal universel ?
- Le simple transport d'envois de correspondance ou de colis sans activité de levage, tri ou distribution relève-t-il du service postal universel ?
- Les opérations de routage, c'est-à-dire les opérations préalables à un envoi (mise sous plis, affranchissement et dépôt chez un prestataire de services postaux) relèvent-elles du service postal universel ?
- Les envois de correspondance sortante relèvent-ils également du service postal universel ?
- Quelle est la définition exacte des services express ? Sous quelles conditions des services express peuvent-ils relever de la loi sur les services postaux ?
- Quelles sont les caractéristiques exactes des services de messagerie ? Dans quels cas ces services sont-ils à considérer comme services postaux au sens de la loi sur les services postaux ?
- L'ILR prévoit-il d'auditer les opérateurs postaux pour contrôler les types de prestations qu'ils fournissent ? Quid des opérateurs transfrontaliers ?

Chiffre d'affaires servant de base au calcul des taxes administratives

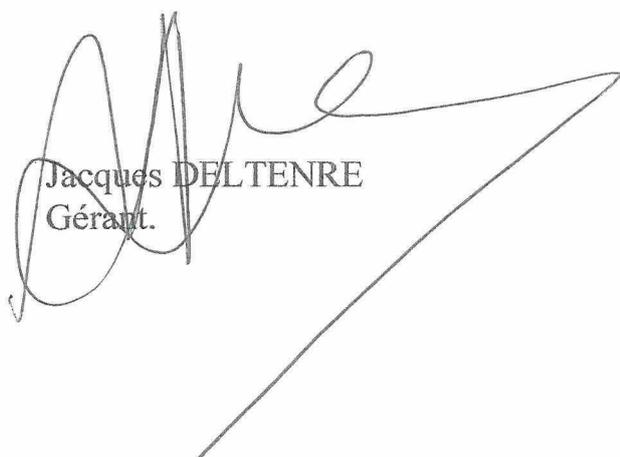
- Comment se définit le chiffre d'affaires réalisé au Grand-Duché par la prestation de services postaux qui servira au calcul des taxes administratives? Les textes législatifs actuels manquent de précision. Il nous semble impératif qu'une description détaillée et compréhensible en l'égard du secteur concerné soit fournie.
- Est-ce que les prestations réalisées au Luxembourg ou les prestations facturées au Luxembourg devront être communiquées ? Comment devra-t-on

délimiter la part du chiffre d'affaires à communiquer à l'ILR pour des prestations qui démarrent à l'étranger et s'achèvent au Luxembourg ou vice-versa ?

- Les systèmes comptables actuellement utilisés par les prestataires de transports ne permettent pas de distinguer au niveau du chiffre d'affaires entre le chiffre soumis à notification ou à autorisation de la part de l'ILR et le chiffre d'affaires restant. Un suivi exact du chiffre d'affaires en fonction des obligations de l'ILR demandera de lourdes charges administratives pour les entreprises du secteur. Face à cette situation, certaines entreprises pourraient se voir amenées à simplifier leurs calculs pour les déclarations. Comment l'ILR entend-il mettre en place des instruments de contrôle visant à maintenir l'équité nécessaire à une saine concurrence entre les opérateurs à l'échelon national et international ?
- Afin de ne pas surcharger les petites entreprises et dans l'esprit du Think small first, nous suggérons de relever le montant du chiffre d'affaires prévu à l'article 2. (2) de 50.000 EUR à 500.000 EUR et de réduire la base forfaitaire annuelle des entreprises réalisant un chiffre d'affaires en services postaux en dessous de 500.000 EUR à 300 EUR.

Nous nous tenons à votre entière disposition pour toute information complémentaire et tenons à vous signaler que nous avons spécialement mandaté le Groupement transport à représenter nos intérêts vis-à-vis de l'ILR.

Je vous prie de croire, Monsieur, à l'expression de mes salutations distinguées.



Jacques DELTENRE
Gérant.



Zoning « LE 2000 »
Rue de Bettembourg
L-3378 Livange
T 521036 F 521035
Email : J.Deltenre@dintec.lu

Institut Luxembourgeois de Régulation
Monsieur Paul SCHUH
17, rue du Fossé
L-2922 Luxembourg

Le 27 juin 2013

Vos réf. : PSH/tpn D53815 et D53827

DINTEC PREPARATION sàrl

Monsieur,

Concerne : loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux

- Mise en consultation publique du projet de règlement 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
- Mise en consultation publique du projet de règlement fixant les taxes administratives destinées à couvrir les coûts administratifs globaux du régulateur pour l'exercice 2013 du 28 mai 2013 au 28 juin 2013

Nous sommes opérateur postal alternatif depuis 1993 avec siège social au Grand-Duché de Luxembourg.

Notre activité comprend :

- *distribution d'envois postaux et de colis*
- *services exprès*
- *messagerie*
- *mise en place de journaux gratuits*
- *distribution nocturne*

Copies <i>AA</i>		Et. économiques	
Direction		Energie	
Juridique	✓	Télécom	
Fréquences		Postal	
Comptabilité		Informatique	
01 JUIL. 2013 No <i>L80214</i>			
Original		Et. économiques	
Secr. de Direction		Energie	
Juridique		Télécom	
Fréquences		Postal	✓
Comptabilité		Informatique	

A l'occasion de l'Assemblée générale du Groupement transport du 13 juin 2013, nous avons pu assister à une présentation de la nouvelle loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux et la mise en consultation publique de deux projets de règlement ILR sur votre site Internet.

A ce titre, et conjointement avec notre fédération professionnelle, nous nous permettons de vous demander les précisions suivantes relatives aux projets de règlement mentionnés ci-dessus:

Demande d'autorisation – Prestataires de services postaux

- Quelle est la définition exacte des services postaux ? Ni vos projets de règlement, ni la nouvelle loi du 26 décembre 2012 ou la Directive 97/67/CE ne sont précises à cet égard. Il serait impératif de fournir une définition précise et objective qui permette à toute entreprise du secteur de reconnaître, dans quelle mesure elle est concernée par la nouvelle loi et doit ou bien notifier ou soumettre à autorisation ses prestations et contribuer au financement du fonds de compensation.
- Pour l'octroi d'autorisation de fournir des services relevant du service universel quelle distinction sera faite entre des opérateurs ne travaillant qu'avec des contrats indiquant les délais de distribution (c.-à-d. des clients professionnels) et des opérateurs offrant leurs services au grand public.
- L'offre de service au grand public ne sera possible que lorsque tous les opérateurs seront mis sur pied d'égalité dans tous les domaines. A titre d'exemple, la TVA, la mise en place de boîtes aux lettres pour récolter le courrier,...
- Comment l'ILR va-t-il faire la distinction des performances pour les clients ayant un contrat spécifiant les délais de distribution et les clients privés confiant des envois sans accords écrits en achetant un simple timbre.
- Quels opérateurs de transport ne relèvent pas de la loi sur les services postaux ? Afin de clarifier la définition des services postaux, il serait utile de désigner précisément les types d'opération qui ne relèvent pas de la loi sur les services postaux. A titre d'exemple on pourrait citer les activités de coursier des entreprises de taxi et des sociétés du domaine du Facility Management.
- Est-ce que les entreprises sous-traitantes d'un opérateur tombant sous le champ de la loi sont également à considérer comme prestataires de services postaux ?

- En date du 17 mai 2013, le registre public de prestataires de services postaux notifiés ou enregistrés ne comptait que 19 opérateurs nationaux. Est-ce que l'ILR est d'avis que les entreprises du secteur ont suffisamment été informées de la nouvelle loi sur les services postaux ? Qu'est-ce que l'ILR va entreprendre afin d'identifier l'ensemble des opérateurs postaux ?
- A la même date, seulement deux prestataires opérant depuis l'étranger au Luxembourg figurent sur le registre des prestataires de services postaux. Quelles mesures l'ILR prévoit-il afin d'identifier l'ensemble des prestataires de services postaux transfrontaliers étrangers qui exécutent des services postaux au Luxembourg ? Afin d'éviter toute distorsion du marché, nous insistons sur le fait que les opérateurs transfrontaliers devront se soumettre de la même manière à la nouvelle législation sur les services postaux et contribuer au financement que les opérateurs nationaux.
- Qu'est-ce que l'ILR va entreprendre afin de compléter de manière exhaustive le registre public des opérateurs postaux et de tenir ce registre à jour ? De quelle manière est-ce que des nouveaux intervenants seront identifiés ? Il y a lieu d'éviter une situation concurrentielle déséquilibrée.
- Quelles sont ou seront les moyens mis en œuvre par l'ILR afin d'effectuer des contrôles réguliers des transports nationaux et internationaux nécessitant une autorisation spécifique de la part de l'ILR ? Est-ce qu'une signalisation extérieure des véhicules effectuant des services postaux est prévue ?
- Au vu du manque de précisions dans les textes législatifs existants, comment l'ILR peut-il assurer que la liberté du commerce ne soit pas compromise ?

Envois postaux

- Quelle est la définition exacte d'un envoi postal ? Les projets de règlement ILR, la nouvelle loi du 26 décembre 2012 et la Directive 97/67/CE manquent de précision à cet égard et l'interprétation varie de pays à pays. Il serait impératif de fournir une définition précise et objective qui permette à toute entreprise du secteur de reconnaître, dans quelle mesure les envois qu'elles traitent entrent sous le champ d'application de la loi sur les services postaux. La vague indication que tout envoi adressé à un poids inférieur à 20 kg à l'échelon international ou de 10 kg au niveau national pour définir un envoi postal est largement insuffisante. Des informations précises en matière de temps de transit, poids, dimensions, tarification et fréquence de distribution sont à fournir.

- Quels types d'envoi de moins de 20kg pour le service international et de moins de 10kg pour le service national ne relèvent pas de la loi sur les services postaux ? Afin de clarifier la définition d'un envoi postal, il serait opportun de désigner précisément les types d'envoi qui ne relèvent pas de la loi sur les services postaux.
- Un cycle de distribution non journalier du lundi au vendredi relève-t-il du service postal universel ?
- Un envoi ou un colis distribué le jour même de sa collecte relève-t-il du service postal universel ?
- Le simple transport d'envois de correspondance ou de colis sans activité de levage, tri ou distribution relève-t-il du service postal universel ?
- Les opérations de routage, c'est-à-dire les opérations préalables à un envoi (mise sous plis, affranchissement et dépôt chez un prestataire de services postaux) relèvent-elles du service postal universel ?
- Les envois de correspondance sortante relèvent-ils également du service postal universel ?
- Quelle est la définition exacte des services express ? Sous quelles conditions des services express peuvent-ils relever de la loi sur les services postaux ?
- Quelles sont les caractéristiques exactes des services de messagerie ? Dans quels cas ces services sont-ils à considérer comme services postaux au sens de la loi sur les services postaux ?
- L'ILR prévoit-il d'auditer les opérateurs postaux pour contrôler les types de prestations qu'ils fournissent ? Quid des opérateurs transfrontaliers ?

Chiffre d'affaires servant de base au calcul des taxes administratives

- Comment se définit le chiffre d'affaires réalisé au Grand-Duché par la prestation de services postaux qui servira au calcul des taxes administratives? Les textes législatifs actuels manquent de précision. Il nous semble impératif qu'une description détaillée et compréhensible en l'égard du secteur concerné soit fournie.
- Est-ce que les prestations réalisées au Luxembourg ou les prestations facturées au Luxembourg devront être communiquées ? Comment devra-t-on

délimiter la part du chiffre d'affaires à communiquer à l'ILR pour des prestations qui démarrent à l'étranger et s'achèvent au Luxembourg ou vice-versa ?

- Les systèmes comptables actuellement utilisés par les prestataires de transports ne permettent pas de distinguer au niveau du chiffre d'affaires entre le chiffre soumis à notification ou à autorisation de la part de l'ILR et le chiffre d'affaires restant. Un suivi exact du chiffre d'affaires en fonction des obligations de l'ILR demandera de lourdes charges administratives pour les entreprises du secteur. Face à cette situation, certaines entreprises pourraient se voir amenées à simplifier leurs calculs pour les déclarations. Comment l'ILR entend-il mettre en place des instruments de contrôle visant à maintenir l'équité nécessaire à une saine concurrence entre les opérateurs à l'échelon national et international ?
- Afin de ne pas surcharger les petites entreprises et dans l'esprit du Think small first, nous suggérons de relever le montant du chiffre d'affaires prévu à l'article 2. (2) de 50.000 EUR à 500.000 EUR et de réduire la base forfaitaire annuelle des entreprises réalisant un chiffre d'affaires en services postaux en dessous de 500.000 EUR à 300 EUR.

Nous nous tenons à votre entière disposition pour toute information complémentaire et tenons à vous signaler que nous avons spécialement mandaté le Groupement transport à représenter nos intérêts vis-à-vis de l'ILR.

Je vous prie de croire, Monsieur, à l'expression de mes salutations distinguées.



Jacques DELTENRE
Gérant.



DPD (LUXEMBOURG) sàrl
6, A.A.E. Krakelschaff
L-3235 Bettembourg
RC Luxembourg B 42 850
IBLC LU 157 15469
Tél +32 (0) 15 40 59 36
Fax : +32 (0) 15 40 59 39
ING IBAN LU 90 0141 0358 8580 0000
Bic code CELLLULL
BHF 30 590 087

Recommandé et par mail phuong.scholtes@ilr.lu

Institut Luxembourgeois de
Régulation ILR
Siège 17 rue du Fossé
adresse postale
L-2922 LUXEMBOURG

Copies	11	Et. économiques	
Direction		Energie	
Juridique		Télécom	
Fréquences		Postal	
Compatibilité		Informatique	
01 JUL 2013 No 180291			
Original		Et. économiques	
Secr. de Direction		Energie	
Juridique		Télécom	
Fréquences		Postal	
Compatibilité		Informatique	✓

Mechelen (Malines), 27 06 2013

Concerne : vos lettres D53827 du 28/05/2013 et D53815 du 27/05/2013
Réf.: PSH/tpn – consultation publique

Chers Messieurs Schuh et Scholtes,

Je me réfère à votre lettre du 27 et 28 mai 2013.

A titre préliminaire, je tiens à rappeler que DPD (Luxembourg) S.à.r.l. a introduit un recours en annulation contre la décision de l'ILR du 7 mars 2013. En effet, DPD (Luxembourg) S.à.r.l. considère qu'elle ne relève pas du service postal universel au sens de l'article 7 de la loi du 26 décembre 2012.

Mis à part cette remarque préliminaire, je tiens à souligner que notre administration centrale à Malines, qui gère à la fois les sites de DPD (Belgium) NV et DPD (Luxembourg) S.à.r.l. est en coopération étroite tant avec l'autorité de régulation « BIPT » et le service de médiation pour le secteur postal OMPS-SMSPO ».

Après des contacts personnels avec Madame Nathalie Dumont de BIPT dans la phase initial et après avec Madame Truus Lostrie et ses collaborateurs du service de médiation nous avons établi une excellente coopération.

Il va sans dire que DPD (Luxembourg) S.à.r.l. désire aussi développer une excellente collaboration avec l'ILR.

Nous œuvrons actuellement en vue d'augmenter encore plus la transparence de notre site web.

Ainsi, nous allons mettre en ligne sous peu une procédure de réclamation, qui concerne aussi les destinataires.

En plus, nos nouvelles conditions générales luxembourgeoises vont contenir une référence expresse à l'ILR. En suivant le modèle belge, nous allons intégrer une procédure interne dite « d'escalation » (escalatieprocedure) par l'intermédiaire de secondopinion@dpd.lu. Des plaintes qui aboutissent quand même au service de médiation seront réglées de manière satisfaisante.



En annexe à la présente, nous vous communiquons le rapport 2011 avec les chiffres concernant DPD. Il résulte de ce rapport qu' alors qu'en 2010, six plaintes avaient été introduites contre DPD, DPD n'a fait l'objet d'aucune plainte en 2011.

Tout en réitérant son désir de collaboration fructueuse avec l'ILR, DPD veut insister sur le fait que le très faible nombre de plaintes contre DPD est donc un élément important à prendre en considération. Cet élément est pris en considération en Belgique pour déterminer les taxes à payer et devrait par conséquent aussi être intégré dans la réglementation luxembourgeoise ».

Salutations distinguées,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Paul De Beckker', written over a horizontal line.

Personne de contact :

Paul De Beckker
Credit Control Manager
Tél +32 (0)15 40 59 36
Fax +32 (0)15 40 59 39
e-mail : paul.debeckker@dpd.be

Marc Morieux
Managing Director

Brussel, juli 2012

onze referte: TL/2012/Jaarverslag

DPD
dhr. Paul de Beckker
Credit Control Teamleader
Egide Walschaertsstraat 20
2800 Mechelen

Geachte heer

Hierbij hebben wij het genoegen om u het Jaarverslag 2011 van de 'Ombudsdienst voor de postsector' voor te stellen. Binnenkort is het Jaarverslag ook op onze website (www.omps.be) beschikbaar.

Uiteraard blijven wij ter beschikking voor alle bijkomende inlichtingen en tekenen,
met de meeste hoogachting



Truus Lostrie
Ombudsvrouw voor de postsector

TABEL 3. De schriftelijke klachten per bedrijf

	2011		2010	
BPOST	11.713	96,11 %	9.557	96,57 %
KIALA	114	0,94 %	18	0,18 %
TNT/POST NL	112	0,92 %	22	0,22 %
UPS	23	0,19 %	26	0,26 %
DHL	9	0,07 %	18	0,18 %
GLS	9	0,07 %	5	0,05 %
FEDEX	6	0,05 %		
MONDIAL SAFARI	3	0,02 %		
DELTA DM	2	0,02 %		
DPD			6	0,06 %
BD			2	0,02 %
Totaal sector	11.991	98,39 %	9.654	97,54 %
Buiten sector/niet te bepalen	196	1,61 %	243	2,46 %
Algemeen Totaal	12.187	100,00 %	9.897	100,00 %

Hoewel percentsgewijze bpost ongeveer hetzelfde volume klachten heeft, zien we een groei van het aantal bij enkele andere bedrijven (Kiala en TNT/POST NL). In vergelijking met bpost zijn de klachten veel geringer.

Het aantal klachten over de Bank van De Post blijft verminderen: van de 196 klachten 'buiten sector/niet te bepalen', zijn er 115 over de Bank van De Post, (tegenover 175 in 2010 en 221 in 2009).

TABEL 4. De onmiddellijke dienstverlening per bedrijf

	2011		2010	
BPOST	2.362	92,56 %	2.149	90,07 %
Kiala	11	0,43 %	0	0,00 %
DHL	8	0,31 %	0	0,00 %
TNT/POST NL	8	0,31 %	11	0,46 %
UPS	3	0,12 %	8	0,34 %
DPD	1	0,04 %	0	0,00 %
GLS	1	0,04 %	1	0,04 %
FEDEX	1	0,04 %	0	0,00 %
SCS EXPRESS INTERNATIONAL	1	0,04 %	0	0,00 %
Totaal sector	2.396	93,89 %	2.169	90,91 %
Buiten sector/niet te bepalen	156	6,11 %	217	9,09 %
Algemeen Totaal	2.552	100,00 %	2.386	100,00 %

In het totaal aantal telefonische klachten over een onderneming in de postsector, vertegenwoordigt bpost zo goed als het totaal van de klachten.

Van de 156 telefonische klachten 'buiten sector/niet te bepalen', zijn er 103 over de Bank van De Post (tegenover 154 in 2010).

Nous ne pouvons qu'encourager l'usage du formulaire qui permet de mieux cadrer l'objet de la plainte, de recueillir d'emblée des éléments essentiels pour son traitement et de réduire le nombre de recours prématurés à notre service.

TABLEAU 3. Répartition des plaintes par entreprise

	2010		2009	
bpost	9.557	96,57%	8.609	95,94%
UPS	26	0,26%	7	0,08%
TNT	22	0,22%	43	0,48%
DHL	18	0,18%	2	0,02%
KIALA	18	0,18%	17	0,19%
DPD	6	0,06%	0	0,00%
GLS	5	0,05%	3	0,03%
BD	2	0,02%	0	0,00%
EXBO			10	0,11%
FEDEX			5	0,06%
Total secteur	9.654	97,54%	8.696	96,91%
Indéterminé / Hors secteur postal	243	2,46%	277	3,09%
Total général	9.897	100,00%	8.973	100,00%

On constate que bpost représente 96,57% du volume des plaintes qui nous ont été adressées et 99% des plaintes qui concernaient une entreprise déterminée du secteur, situations comparables à celles des années précédentes.

Les 243 plaintes reprises sous l'intitulé "Indéterminé / Hors secteur postal" comprennent 175 plaintes concernant BANQUE de LA POSTE (221, l'an dernier).

TABLEAU 4. Répartition des aides directes par entreprise

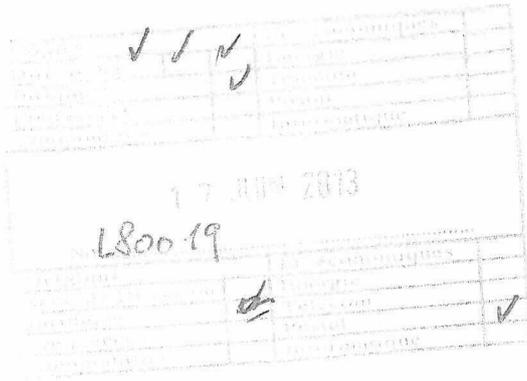
	2010		2009	
bpost	2.149	90,07%	2.280	88,61%
TNT	11	0,46%	5	0,19%
UPS	8	0,34%	0	0,00%
GLS	1	0,04%	1	0,04%
DPD	0	0,00%	3	0,12%
FEDEX	0	0,00%	3	0,12%
EXBO	0	0,00%	2	0,08%
Total secteur	2.169	90,91%	2.294	89,16%
Indéterminé / Hors secteur postal	217	9,09%	279	10,84%
Total général	2.386	100,00%	2.573	100,00%

La part représentée par bpost pour les aides directes constitue la quasi-totalité des appels concernant une entreprise déterminée du secteur.

Parmi les 217 appels téléphoniques repris sous l'intitulé "Indéterminé / Hors secteur postal", on en compte 154 relatifs à BANQUE de LA POSTE (208, l'an dernier).



POSTES ET TELECOMMUNICATIONS
DIRECTION GÉNÉRALE



Institut Luxembourgeois de Régulation
Monsieur Paul Schuh
Directeur
L-2922 Luxembourg

Notre référence
PSH/tpn D53825

Notre référence
P13/77.104

Date
14 juin 2013

Concerne : Prise de position de l'Entreprise des Postes et Télécommunications (EPT) sur la Consultation publique relative au projet de règlement 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

Monsieur le Directeur,

C'est avec plaisir que je prends acte de la démarche de l'ILR de recourir désormais à des consultations publiques dans le secteur postal et de donner ainsi à toute partie intéressée la possibilité de prendre connaissance des projets de règlement de l'ILR et, si souhaité, de partager ses considérations y relatives.

L'Entreprise des Postes et Télécommunications (EPT) saisit cette opportunité afin de commenter le projet de règlement 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.

Nous comprenons que le projet de règlement susvisé s'appliquera à tous les prestataires de services postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel, y compris l'EPT, donc indépendamment de :

- la gamme des services postaux prestés,
- la qualité de service offerte,
- la fréquence de collecte/distribution respectives,

- la prestation intégrale ou partielle de la chaîne de valeur postale (p.ex. des sous-traitants en matière de distribution, collecte etc.) ;
- la couverture géographique...

Ceci dit, nous souhaitons attirer l'attention de l'ILR sur plusieurs questions de fonds émanant de l'article 4 « *Normes de qualité minimales à respecter* » du projet de règlement :

- La formulation « *envois postaux de la catégorie normalisée la plus rapide* », bien qu'utilisée dans la Loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux (tout comme dans celle du 15 décembre 2000), nécessite dans un environnement libéralisé avec de multiples prestataires postaux davantage d'explications : que faut-il p.ex. comprendre sous « *catégorie normalisée la plus rapide* », le service le plus rapide du secteur (i.e. un J+1), ou le service le plus rapide respectif de chaque prestataire ? Cette question est d'autant plus pertinente comme les opérateurs postaux actifs au Luxembourg offrent des gammes de services très hétérogènes (courrier/colis/express, ou bien agissent comme simple sous-traitant pour la collecte ou la distribution) et des niveaux de qualité divergents (J+1, J+2, J+5, J+X etc.) ?
- L'exigence d'une distribution de 100% des envois nationaux en J+3 semble statistiquement irréaliste, une marge d'erreur minimale ou le retard d'un seul envoi postal ne pouvant jamais être entièrement exclu – un taux de 99% semble ainsi plus pragmatique ;
- Ensuite, on peut se demander si un triple standard de qualité (J+1, J+2, J+3) n'est pas démesuré. L'EPT est convaincue qu'un standard unique serait une réponse adéquate et suffisante afin de garantir un service postal de base à tous les citoyens, tout en évitant de renchérir davantage le coût du service universel ;
- Se pose également la question du mesurage des niveaux de qualité réellement atteints et donc du respect effectif des exigences qualitatives par les différents détenteurs d'une autorisation. Ceci est d'autant plus vrai que seule l'EPT fait actuellement mesurer la qualité de service du courrier national () et international (), alors que les colis ne sont pas mesurés ;
- L'article 5 du projet de règlement, prévoyant que ce contrôle se fasse sur base de listes de réclamations à dresser par les détenteurs d'autorisations, permettra tout au mieux d'avoir une indication approximative sur la fiabilité globale du service postal offert, mais certes pas de conclure de manière représentative et pour chaque prestataire quant au respect du triple objectif qualitatif de l'article 4.
- Par ailleurs, l'EPT s'interroge sur quels types d'envois postaux des listes de réclamations sont à dresser et quelles informations elles doivent contenir. Il sera par ailleurs crucial de distinguer entre des réclamations fondées et non fondées.

Un *template* de l'ILR permettrait à tous les détenteurs d'une autorisation de fournir les informations souhaitées de manière harmonisée à l'ILR ;

- L'EPT tient également à préciser que les recherches internationales ne sont, selon les dispositions UPU, pas poursuivies pour les envois ordinaires, i.e. les envois sans service de recommandé, de remise en main propre, d'accusé de réception, de tracking etc.

Quant aux indemnités prévues dans l'article 4, on peut se demander :

- comment et sur quelle base un expéditeur/destinataire puisse démontrer quand et où un envoi postal a été déposé (que ce soit au Luxembourg ou à l'étranger, auprès d'un facteur, dans une boîte aux lettres publique etc.) afin d'exiger ensuite une indemnité de retard ou de perte ?
- ce qu'il faut entendre par une indemnité « *proportionnée à la nature de l'envoi* », respectivement comment un détenteur d'une autorisation assure qu'« *une indemnité de perte [...] doit être un multiple de l'indemnité de retard* », ces formulations manquant de clarté ;
- L'EPT tient également à préciser que les dispositions UPU ne prévoient aucune indemnité de retard, mise à part pour les envois postaux à délai d'acheminement garanti.
- Il en est de même des indemnités de perte, exclues par les dispositions UPU pour les envois ordinaires, faute de possibilité de prouver p.ex. le moment et le lieu de dépôt.
- Enfin, on peut se demander s'il est nécessaire et proportionné que le montant des indemnités de chaque prestataire de services postaux soit à fixer « *d'un commun accord avec l'Institut* ».

Sauf erreur et mise à part une référence sub. Art. 3 (3) à certains éléments qui, selon l'article 9 de la Loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux, devraient faire partie intégrante des autorisations, le projet de règlement semble omettre de tenir compte des dispositions de l'article 11 (4) stipulant que « *Tout titulaire de l'autorisation prévue à l'article 7 proposant des machines à affranchir doit remettre à l'Institut, avant sa commercialisation, un modèle d'empreinte. L'Institut le rendra public sur son site Internet.* »

L'EPT souhaite par ailleurs soulever certaines questions relatives à son rôle de prestataire désigné du service universel postal:

- Nous comprenons qu'une demande d'autorisation de la part de l'EPT ne sera pas requise, la Loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux la désignant comme prestataire du service universel pour une période de 7 ans¹ ;
- En l'absence d'obligations de qualité de service précises dans la Loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux², en l'attente de l'entrée en vigueur du

¹ Art. 45 (2) Le prestataire en charge du service postal universel au moment de l'entrée en vigueur de la présente loi conserve son statut de prestataire désigné du service postal universel pendant sept années à compter de la mise en vigueur de la présente loi.

projet de règlement actuellement mis par l'ILR en consultation publique et faute d'autres instructions, l'EPT a continué à assurer le respect avec les obligations antérieures³, y compris le mesurage par TNSilres. Une réponse adéquate doit cependant être trouvée pour cette phase transitoire, idéalement par une disposition spécifique dans le règlement final de l'ILR.

De manière générale, il semblerait opportun que le règlement final, qui risque de n'entrer en vigueur que durant la deuxième moitié de l'année, prévoit des mesures transitoires pour l'exercice 2013, applicables à tous les détenteurs/demandeurs d'une autorisation, que ce soit en termes de standards de qualité, de mesures de qualités, d'indemnités, de procédures de réclamation etc.

Dans l'espoir que les présentes réflexions vous soient utiles dans la finalisation du règlement, je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'assurance de ma très haute considération.



Jos Glod

Directeur Général adjoint

² Art. 36. Dans le cadre de sa mission de surveillance du marché postal, l'Institut: a) Etablit annuellement un rapport sur la qualité du service postal universel sur base d'un contrôle de performances de qualité du prestataire du service postal universel désigné

³ Telles que fixées dans le Règlement grand-ducal du 10 mars 2001 fixant la durée d'acheminement des envois postaux de la catégorie la plus rapide du service postal universel, désormais aboli.

A l'attention de Monsieur Paul Schuh
 Institut Luxembourgeois de Régulation
 L-2922 Luxembourg

Luxembourg, le 17 Juin 2013

Monsieur Schuh,

Par la présente, nous accusons réception du communiqué paru en date du 29 mai 2013 relatif :

- à la mise en consultation publique du projet de règlement fixant les taxes administratives destinées à couvrir les coûts administratifs globaux du régulateur pour l'exercice 2013 du 28 mai 2013 au 28 juin 2013 (ci-après projet 1) ;
- au projet de règlement 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 (ci-après projet 2).

Nous répondons à votre invitation d'adresser tout commentaire ou question relatifs à ces projets de règlements.

En vous remerciant de votre collaboration et dans l'attente de vos réponse, je vous prie de recevoir, Monsieur Schuh, l'expression de mes plus respectueuses salutations.

Annexe : Tableau explicatif des types de courses effectuées par Michel GRECO S.A. et chiffre d'affaire 2011 relatif.

Comptable		Et. économiques	
Direction		Energie	
Juridique	✓	Télécom	
Financières		Postal	
Comptabilité		Informatique	
18 JUN 2013			
No 180036			
Original		Et. économiques	
Secr. de Direction		Energie	
Juridique		Télécom	
Financières		Postal	✓
Comptabilité		Informatique	

Michel Greco
Administrateur-délégué

SERVICE DE COURSIER • SERVICE EXPRESS ET MESSAGERIE NATIONAL/INTERNATIONAL

I. Commentaires relatifs au projet 1 :

Concernant le financement des frais de fonctionnement de l'ILR, nous comprenons bien que la partie prise en compte pour le financement administratif ne comprend uniquement que les activités postales (notification). Les prestations de services autres et les livraisons en urgence ne sont donc pas prises en compte dans le calcul des taxes administratives (se reporter à l'annexe de la présente lettre).

Dès lors :

1. Quelles sont les mesures que l'ILR compte adopter afin de repérer et d'identifier l'ensemble des prestataires dits « opérateurs postaux » indépendamment de leur provenance territoriale (nationale ou internationale) ?
2. Quels sont les moyens mis en œuvre par l'ILR garantissant aux opérateurs déclarés à ce jour que des suivis et des contrôles appuyés seront opérés afin de déterminer l'ensemble des opérateurs tombant sous le champ d'application de la loi postale et du présent projet de règlement ILR ?
3. Les opérateurs postaux, inclus dans la liste « provisoire » émise par l'ILR et qui seront sujets au paiement des frais de financement de l'ILR bénéficieront-ils d'un remboursement rétroactif du surplus versé une fois que l'ensemble des opérateurs postaux aura été identifié ?
4. Quels seront les critères officiels de définition du chiffre d'affaires à prendre en compte pour le financement de l'ILR :
 - a. Les prestations réalisées au Grand-Duché de Luxembourg ?
ou
 - b. Les prestations facturées au Grand-Duché de Luxembourg ?

Et dans le cas de prestations réalisées au Grand-Duché de Luxembourg, comment intégrer une prestation démarrant à l'étranger pour s'achever au Grand-Duché de Luxembourg et inversement ? Quelle partie du chiffre d'affaire devra alors être prise en compte ? Comment intégrer également les imports et exports ?

5. Les opérateurs « étrangers » devront également déclarer leur chiffre d'affaire. Quels moyens sont ou seront mis en œuvre afin de vérifier :
 - a. L'application de cette obligation ?
 - b. L'exactitude des chiffres qu'ils transmettront ?
6. Dans la même optique que la question ci-dessus, nous souhaiterions savoir quels sont ou seront les moyens mis en œuvre par l'ILR afin d'effectuer des contrôles sporadiques aux divers transporteurs nationaux et internationaux nécessitant une autorisation spécifique ILR ?



II. Commentaires relatifs au projet 2 :

Concernant le projet de règlement 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, nous souhaiterions obtenir des éclaircissements sur les points suivants :

1. Quels moyens seront mis en place afin de mesurer les délais de livraison et comment prouver un retard de livraison sans traçabilité de l'envoi (« track & tracing ») ?
2. La plus grande partie du chiffre d'affaires de Michel GRECO S.A. est réalisée par les distributions au jour le jour (enlèvement le jour A et livraison le jour A également). En ce qui concerne le volume (mineur) de nos colis/envois livrés en national et international, aucun délai de distribution « standard » n'est établi mais de tels objectifs qualitatifs sont définis contractuellement au cas par cas avec notre clientèle.
Nous souhaiterions dès lors savoir si, dans les normes de qualité à respecter selon le projet de règlement, les arrangements commerciaux entre Michel GRECO S.A. et sa clientèle sont à prendre en considération ?
3. Concernant le suivi des réclamations de notre clientèle, nous comprenons, selon le projet de règlement, que seuls les dossiers de réclamations traités en interne par Michel GRECO S.A. seront pris en considération. Or ce point fait déjà l'objet d'un audit de la part de notre réviseur d'entreprise. Quelle est dès lors la marche à suivre concernant la transmission annuelle des dossiers de réclamation ?
4. Pouvez-vous apporter de plus amples informations quant à la définition exacte « d'envois postaux de la catégorie normalisée ». La définition donnée dans le projet de règlement nous semble un peu vague et trop peu détaillée pour pouvoir nous y référer.
5. Quels sont les critères exacts et définis afin de déterminer les indemnités pour des retards et pertes et comment prouver qu'un envoi est arrivé en retard ou est perdu si aucun suivi (« tracking ») n'est utilisé ?
6. D'après notre compréhension de la loi postale du 26/12/2013, le délai provisoire d'autorisation octroyé aux opérateurs postaux se termine le 30 juin 2013 : « Art.45. (1) *Par dérogation aux dispositions du Titre II, les services postaux offerts au moment de l'entrée en vigueur de la présente loi sont autorisés de plein droit pour une période de six mois suivant la date d'entrée en vigueur de la présente loi* »
Dès lors, pouvez-vous nous confirmer que nous resterons conformes dans l'exécution de nos activités vis-à-vis de la réglementation jusqu'à la date effective de la mise en place de ce Règlement, ce qui surviendra après la date d'expiration de ce délai ?



Juridique	<input checked="" type="checkbox"/>	Télécom	
Fréquences		Postal	
Compatibilité		Informatique	
21 JUN 2013			
No. E 80.111			
Original		Et. économiques	
Secr. de Direction		Energie	
Juridique		Télécom	
Fréquences		Postal	<input checked="" type="checkbox"/>
Compatibilité		Informatique	

From: Luc_Theurel@sobolux.lu
Sent: 20 June 2013 18:59
To: servicespostaux
Subject: Concerne : loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux

Concerne : loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux

- Mise en consultation publique du projet de règlement 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
- Mise en consultation publique du projet de règlement fixant les taxes administratives destinées à couvrir les coûts administratifs globaux du régulateur pour l'exercice 2013 du 28 mai 2013 au 28 juin 2013

Mesdames,
Messieurs,

Nous sommes une entreprise de transports avec siège social au Grand-Duché de Luxembourg. Notre activité comprend la distribution de colis et palettes, et le transport routier interplateforme pour des opérateurs de services postaux.

A l'occasion de l'Assemblée générale du Groupement transport du 13 juin 2013, nous avons pu assister à une présentation de la nouvelle loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux et la mise en consultation publique de deux projets de règlement ILR sur votre site Internet.

A ce titre, et conjointement avec notre fédération professionnelle, nous nous permettons de vous demander les précisions suivantes relatives aux projets de règlement mentionnés ci-dessus:

Demande d'autorisation – Prestataires de services postaux

- Quelle est la définition exacte des services postaux ? Ni vos projets de règlement, ni la nouvelle loi du 26 décembre 2012 ou la Directive 97/67/CE ne sont précises à cet égard. Il serait impératif de fournir une définition précise et objective qui permette à toute entreprise du secteur de reconnaître, dans quelle mesure elle est concernée par la nouvelle loi et doit ou bien notifier ou soumettre à autorisation ses prestations et contribuer au financement du fonds de compensation.
- Quels opérateurs de transport ne relèvent pas de la loi sur les services postaux ? Afin de clarifier la définition des services postaux, il serait utile de désigner précisément les types d'opération qui ne relèvent pas de la loi sur les services postaux. A titre d'exemple on pourrait citer les activités de coursier des entreprises de taxi et des sociétés du domaine du Facility Management.
- Est-ce que les entreprises sous-traitantes d'un opérateur tombant sous le champ de la loi sont également à considérer comme prestataires de services postaux ?
- En date du 17 mai 2013, le registre public de prestataires de services postaux notifiés ou enregistrés ne comptait que 19 opérateurs nationaux. Est-ce que l'ILR est d'avis que les entreprises du secteur ont suffisamment été informées de la nouvelle loi sur les services postaux ? Qu'est-ce que l'ILR va entreprendre afin d'identifier l'ensemble des opérateurs postaux ?
- A la même date, seulement deux prestataires opérant depuis l'étranger au Luxembourg figurent sur le registre des prestataires de services postaux. Quelles mesures l'ILR prévoit-il afin d'identifier l'ensemble des prestataires de services postaux transfrontaliers étrangers qui exécutent des services postaux au Luxembourg ? Afin d'éviter toute distorsion du marché, nous insistons sur le fait que les opérateurs transfrontaliers devront se soumettre de la même manière à la nouvelle législation sur les services postaux et contribuer au financement que les opérateurs nationaux.
- Qu'est-ce que l'ILR va entreprendre afin de compléter de manière exhaustive le registre public des opérateurs postaux et de tenir ce registre à jour ? De quelle manière est-ce que des nouveaux intervenants seront identifiés ?

- Quelles sont ou seront les moyens mis en œuvre par l'ILR afin d'effectuer des contrôles réguliers des transports nationaux et internationaux nécessitant une autorisation spécifique de la part de l'ILR ? Est-ce qu'une signalisation extérieure des véhicules effectuant des services postaux est prévue ?
- Au vu du manque de précisions dans les textes législatifs existants, comment l'ILR peut-il assurer que la liberté du commerce ne soit pas compromise ?

Envois postaux

- Quelle est la définition exacte d'un envoi postal ? Les projets de règlement ILR, la nouvelle loi du 26 décembre 2012 et la Directive 97/67/CE manquent de précision à cet égard et l'interprétation varie de pays à pays. Il serait impératif de fournir une définition précise et objective qui permette à toute entreprise du secteur de reconnaître, dans quelle mesure les envois qu'elles traitent entrent sous le champ d'application de la loi sur les services postaux. La vague indication que tout envoi adressé à un poids inférieur à 20 kg à l'échelon international ou de 10 kg au niveau national pour définir un envoi postal est largement insuffisante. Des informations précises en matière de temps de transit, poids, dimensions, tarification et fréquence de distribution sont à fournir.
- Quels types d'envoi de moins de 20kg pour le service international et de moins de 10kg pour le service national ne relèvent pas de la loi sur les services postaux ? Afin de clarifier la définition d'un envoi postal, il serait opportun de désigner précisément les types d'envoi qui ne relèvent pas de la loi sur les services postaux.
- Un cycle de distribution non journalier du lundi au vendredi relève-t-il du service postal universel ?
- Un envoi ou un colis distribué le jour même de sa collecte relève-t-il du service postal universel ?
- Le simple transport d'envois de correspondance ou de colis sans activité de levage, tri ou distribution relève-t-il du service postal universel ?
- Les opérations de routage, c'est-à-dire les opérations préalables à un envoi (mise sous plis, affranchissement et dépôt chez un prestataire de services postaux) relèvent-elles du service postal universel ?
- Les envois de correspondance sortante relèvent-ils également du service postal universel ?
- Quelle est la définition exacte des services express ? Sous quelles conditions des services express peuvent-ils relever de la loi sur les services postaux ?
- Quelles sont les caractéristiques exactes des services de messagerie ? Dans quels cas ces services sont-ils à considérer comme services postaux au sens de la loi sur les services postaux ?
- L'ILR prévoit-il d'auditer les opérateurs postaux pour contrôler les types de prestations qu'ils fournissent ? Quid des opérateurs transfrontaliers ?

Chiffre d'affaires servant de base au calcul des taxes administratives

- Comment se définit le chiffre d'affaires réalisé au Grand-Duché par la prestation de services postaux qui servira au calcul des taxes administratives ? Les textes législatifs actuels manquent de précision. Il nous semble impératif qu'une description détaillée et compréhensible en l'égard du secteur concerné soit fournie.
- Est-ce que les prestations réalisées au Luxembourg ou les prestations facturées au Luxembourg devront être communiquées ? Comment devra-t-on délimiter la part du chiffre d'affaires à communiquer à l'ILR pour des prestations qui démarrent à l'étranger et s'achèvent au Luxembourg ou vice-versa ?
- Les systèmes comptables actuellement utilisés par les prestataires de transports ne permettent pas de distinguer au niveau du chiffre d'affaires entre le chiffre soumis à notification ou à autorisation de la part de l'ILR et le chiffre d'affaires restant. Un suivi exact du chiffre d'affaires en fonction des obligations de l'ILR demandera de lourdes charges administratives pour les entreprises du secteur. Face à cette situation, certaines entreprises pourraient se voir amenées à simplifier leurs calculs pour les déclarations. Comment l'ILR entend-il mettre en place des instruments de contrôle visant à maintenir l'équité nécessaire à une saine concurrence entre les opérateurs à l'échelon national et international ?

- Afin de ne pas surcharger les petites entreprises et dans l'esprit du Think small first, nous suggérons de relever le montant du chiffre d'affaires prévu à l'article 2. (2) de 50.000 EUR à 500.000 EUR et de réduire la base forfaitaire annuelle des entreprises réalisant un chiffre d'affaires en services postaux en dessous de 500.000 EUR à 300 EUR.

Nous nous tenons à votre entière disposition pour toute information complémentaire et tenons à vous signaler que nous avons spécialement mandaté le Groupement transport à représenter nos intérêts vis-à-vis de l'ILR.

Veillez agréer, Mesdames, Messieurs, nos salutations distinguées.

Luc THEUREL
Directeur
SOBOLUX LUXEMBOURG
Tel 00 352 26 51 40
Fax 00 352 26 51 40 13

Origine	ET. COMMUNICAT.
Direction	Postale
Diffusion	✓
Préférences	Postale
Comptabilité	Informatique
02 JUIN 2013 No 180333	
Original	ET. COMMUNICAT.
Secr. de Direction	Postale
Juridique	Télécom
Fréquences	Postale
Comptabilité	Informatique

Institut Luxembourgeois de Régulation
L-2922 Luxembourg

(ou par courrier électronique à
servicespostaux@ilr.lu)

Luxembourg, le 28 juin 2013

Concerne : loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux

- Mise en consultation publique du projet de règlement 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
- Mise en consultation publique du projet de règlement fixant les taxes administratives destinées à couvrir les coûts administratifs globaux du régulateur pour l'exercice 2013 du 28 mai 2013 au 28 juin 2013

Mesdames,
Messieurs,

Nous sommes une entreprise de transports avec siège social au Grand-Duché de Luxembourg. Notre activité comprend : *distribution d'envois postaux, de colis, services express, messagerie, service distribution ciblée/toutes boîtes, transport de voitures, service immatriculation de voitures / passage au contrôle technique annuel.*

A l'occasion de l'Assemblée générale du Groupement transport du 13 juin 2013, nous avons pu assister à une présentation de la nouvelle loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux et la mise en consultation publique de deux projets de règlement ILR sur votre site Internet.

A ce titre, et conjointement avec notre fédération professionnelle, nous nous permettons de vous demander les précisions suivantes relatives aux projets de règlement mentionnés ci-dessus:

Demande d'autorisation – Prestataires de services postaux

- Quelle est la définition exacte des services postaux ? Ni vos projets de règlement, ni la nouvelle loi du 26 décembre 2012 ou la Directive 97/67/CE ne sont précises à cet égard. Il serait impératif de fournir une définition précise et objective qui permette à toute entreprise du secteur de reconnaître, dans quelle mesure elle est concernée par la nouvelle loi et doit ou bien notifier ou soumettre à autorisation ses prestations et contribuer au financement du fonds de compensation.
- Quels opérateurs de transport ne relèvent pas de la loi sur les services postaux ? Afin de clarifier la définition des services postaux, il serait utile de désigner précisément les types d'opération qui ne relèvent pas de la loi sur les services postaux. A titre d'exemple on pourrait citer les activités de coursier des entreprises de taxi et des sociétés du domaine du Facility Management.
- Est-ce que les entreprises sous-traitantes d'un opérateur tombant sous le champ de la loi sont également à considérer comme prestataires de services postaux ?
- En date du 17 mai 2013, le registre public de prestataires de services postaux notifiés ou enregistrés ne comptait que 19 opérateurs nationaux. Est-ce que l'ILR est d'avis que les entreprises du secteur ont suffisamment été informées de la nouvelle loi sur les services postaux ? Qu'est-ce que l'ILR va entreprendre afin d'identifier l'ensemble des opérateurs postaux ?

- A la même date, seulement deux prestataires opérant depuis l'étranger au Luxembourg figurent sur le registre des prestataires de services postaux. Quelles mesures l'ILR prévoit-il afin d'identifier l'ensemble des prestataires de services postaux transfrontaliers étrangers qui exécutent des services postaux au Luxembourg ? Afin d'éviter toute distorsion du marché, nous insistons sur le fait que les opérateurs transfrontaliers devront se soumettre de la même manière à la nouvelle législation sur les services postaux et contribuer au financement que les opérateurs nationaux.
- Qu'est-ce que l'ILR va entreprendre afin de compléter de manière exhaustive le registre public des opérateurs postaux et de tenir ce registre à jour ? De quelle manière est-ce que des nouveaux intervenants seront identifiés ?
- Quelles sont ou seront les moyens mis en œuvre par l'ILR afin d'effectuer des contrôles réguliers des transports nationaux et internationaux nécessitant une autorisation spécifique de la part de l'ILR ? Est-ce qu'une signalisation extérieure des véhicules effectuant des services postaux est prévue ?
- Au vu du manque de précisions dans les textes législatifs existants, comment l'ILR peut-il assurer que la liberté du commerce ne soit pas compromise ?

Envois postaux

- Quelle est la définition exacte d'un envoi postal ? Les projets de règlement ILR, la nouvelle loi du 26 décembre 2012 et la Directive 97/67/CE manquent de précision à cet égard et l'interprétation varie de pays à pays. Il serait impératif de fournir une définition précise et objective qui permette à toute entreprise du secteur de reconnaître, dans quelle mesure les envois qu'elles traitent entrent sous le champ d'application de la loi sur les services postaux. La vague indication que tout envoi adressé à un poids inférieur à 20 kg à l'échelon international ou de 10 kg au niveau national pour définir un envoi postal est largement insuffisante. Des informations précises en matière de temps de transit, poids, dimensions, tarification et fréquence de distribution sont à fournir.
- Quels types d'envoi de moins de 20kg pour le service international et de moins de 10kg pour le service national ne relèvent pas de la loi sur les services postaux ? Afin de clarifier la définition d'un envoi postal, il serait opportun de désigner précisément les types d'envoi qui ne relèvent pas de la loi sur les services postaux.
- Un cycle de distribution non journalier du lundi au vendredi relève-t-il du service postal universel ?
- Un envoi ou un colis distribué le jour même de sa collecte relève-t-il du service postal universel ?
- Le simple transport d'envois de correspondance ou de colis sans activité de levage, tri ou distribution relève-t-il du service postal universel ?
- Les opérations de routage, c'est-à-dire les opérations préalables à un envoi (mise sous plis, affranchissement et dépôt chez un prestataire de services postaux) relèvent-elles du service postal universel ?
- Les envois de correspondance sortante relèvent-ils également du service postal universel ?
- Quelle est la définition exacte des services express ? Sous quelles conditions des services express peuvent-ils relever de la loi sur les services postaux ?
- Quelles sont les caractéristiques exactes des services de messagerie ? Dans quels cas ces services sont-ils à considérer comme services postaux au sens de la loi sur les services postaux ?

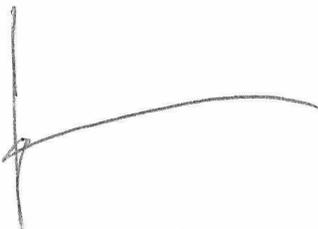
- L'ILR prévoit-il d'auditer les opérateurs postaux pour contrôler les types de prestations qu'ils fournissent ?
Quid des opérateurs transfrontaliers ?

Chiffre d'affaires servant de base au calcul des taxes administratives

- Comment se définit le chiffre d'affaires réalisé au Grand-Duché par la prestation de services postaux qui servira au calcul des taxes administratives? Les textes législatifs actuels manquent de précision. Il nous semble impératif qu'une description détaillée et compréhensible en l'égard du secteur concerné soit fournie.
- Est-ce que les prestations réalisées au Luxembourg ou les prestations facturées au Luxembourg devront être communiquées ? Comment devra-t-on délimiter la part du chiffre d'affaires à communiquer à l'ILR pour des prestations qui démarrent à l'étranger et s'achèvent au Luxembourg ou vice-versa ?
- Les systèmes comptables actuellement utilisés par les prestataires de transports ne permettent pas de distinguer au niveau du chiffre d'affaires entre le chiffre soumis à notification ou à autorisation de la part de l'ILR et le chiffre d'affaires restant. Un suivi exact du chiffre d'affaires en fonction des obligations de l'ILR demandera de lourdes charges administratives pour les entreprises du secteur. Face à cette situation, certaines entreprises pourraient se voir amenées à simplifier leurs calculs pour les déclarations. Comment l'ILR entend-il mettre en place des instruments de contrôle visant à maintenir l'équité nécessaire à une saine concurrence entre les opérateurs à l'échelon national et international ?
- Afin de ne pas surcharger les petites entreprises et dans l'esprit du Think small first, nous suggérons de relever le montant du chiffre d'affaires prévu à l'article 2. (2) de 50.000 EUR à 500.000 EUR et de réduire la base forfaitaire annuelle des entreprises réalisant un chiffre d'affaires en services postaux en dessous de 500.000 EUR à 300 EUR.

Nous nous tenons à votre entière disposition pour toute information complémentaire et tenons à vous signaler que nous avons spécialement mandaté le Groupement transport à représenter nos intérêts vis-à-vis de l'ILR.

Veuillez agréer, Mesdames, Messieurs, nos salutations distinguées.



Ronhy Schummer / Gérant
Multiservices Express Delivery

From: Bert Martijn Dijkstra <Bert.Martijn.Dijkstra@tntexpress.nl>
Sent: 28 June 2013 17:23
To: servicespostaux
Cc: Willem Prinsen; Sven Kenis; Karl Moeremans; Mark Fonseca
Subject: Response on the consultation publique communique du 28 mai et 29 mai 2013
Attachments: letter ILR_28_juin_2013_final.pdf

Cher Monsieur,
Par la présente nous vous faisons parvenir notre réponse concernant les documents , les 'Consultations publiques' du 28 mai 2013 et du 29 mai 2013.

(See attached file: letter ILR_28_juin_2013_final.pdf)

Kind regards,

Bert Martijn Dijkstra
Manager Risk Management & Internal Control Risk Management & Internal Control Benelux

T : +31 (0)30 6398521
M : +31(0)6 22696307
bert.martijn.dijkstra@tntexpress.nl

TNT Express Benelux
Meidoornkade 14, 3992 AE Houten
The Netherlands
www.tntexpress.nl

TNT sure we can

This message and any attachment are confidential and may be privileged or otherwise protected from disclosure. If you are not the intended recipient, please telephone or email the sender and delete this message and any attachment from your system. If you are not the intended recipient you must not copy this message or attachment or disclose the contents to any other person.

TNT Express Nederland BV, Chamber of Commerce Utrecht Registrationnumber 33298857

PC

Comptes	CA, des comptes
Présentation	Présentation
Indépendance	Indépendance
Confidentialité	Confidentialité
6 1 JUN. 2013 No E80211	
Présentation	Présentation
Indépendance	Indépendance
Confidentialité	Confidentialité



express

TNT Express (Luxembourg) n.v./s.a.

Z.A.E Krakelshaff

L-3290 Bettembourg

Grand-Duché de Luxembourg

Telephone + 352 357 395 220

Fax + 352 357 395 625

Institut Luxembourgeois de Régulation
La Direction
Attn : Paul Schuh
L- 2992 LUXEMBOURG
servicespostaux@ilr.lu

Date : 28 Juin 2013

Subject : Response on 1. the Consultation publique , communiqué du 28 mai 2013, relative au projet de règlement fixant les taxes administratives destinées à couvrir les coûts administratifs globaux du régulateur pour l'exercice 2013

Response on 2. The consultation publique, communiqué du 29 mai 2013, relative au projet de règlement 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

Cher Monsieur,

Par la présente nous vous faisons parvenir notre réponse concernant les documents mentionnés ci-dessus, les 'Consultations publiques' du 28 mai 2013 et du 29 mai 2013.

En ce qui concerne la Consultation publique relative au projet de règlement fixant les taxes administratives, nous vous saurions gré de bien vouloir clarifier les deux éléments suivants :

- La distinction entre les services d'importation et d'exportation : aucune distinction n'est faite entre les services domestiques et les services internationaux.
- La distinction entre les différents types de services : aucune distinction n'est faite entre les types de services. Selon nous, les services Express, les Special Services et le Freight (palettes et objets surdimensionnés) ne relèvent pas de la définition du service postal universel.

En ce qui concerne la Consultation Publique relative au projet de règlement fixant les critères et les procédures d'octroi d'autorisations, nous vous saurions gré de bien vouloir clarifier les deux éléments suivants ;

- Selon l'art. 4 du document de consultation, des normes de qualité et une indemnisation en cas de retard sont prévues. Nous nous posons la question de savoir comment ces normes de qualité et cette indemnisation en cas de retard peuvent être appliquées à nos services ou à ceux services des autres prestataires. Nos services se caractérisent en effet par un accord spécifique avec le client (par exemple, la livraison avant une heure donnée le lendemain, le jour même, etc.). Les obligations, les responsabilités et les indemnités éventuelles sont convenus entre les parties. Les types de services que nous proposons sont régis par la CMR et la convention de Varsovie. Nous vous demandons de bien vouloir apporter quelques clarifications concernant ces normes, et ce par rapport au type de produit et de service que nous offrons.
- Selon l'art. 5 du document de consultation, Contrôle de la qualité, le prestataire de services est dans l'obligation de soumettre (chaque année) au régulateur une liste reprenant les plaintes des clients. Nous sommes d'avis qu'une telle liste relève du domaine de l'arbitraire et n'est certainement pas objective. En outre, il n'est pas défini ce qui constitue une plainte ou réclamation. TNT Express dispose de sa propre

procédure de traitement des plaintes, qui est reprise dans les conditions générales de transport.

A des fins de clarification, nous vous communiquons également les informations suivantes afin que vous puissiez vous faire une idée plus précise des types de services offerts et des activités déployées par notre organisation.

Description des services:

TNT Express Luxembourg SA fait partie du groupe TNT Express NV. TNT Express offre une vaste gamme de services pour le transport de vos documents, colis et frets d'un point A à un point B. Grâce à la densité de son réseau routier et aérien et à l'étendue de sa flotte, TNT Express garantit les délais de livraison les plus courts pour vos envois.

Services à temps défini (Express Product) et à jour défini (Economy Product)

Font partie de la gamme de services express standard : livraison le même jour, dans le courant du premier jour ouvrable possible ou avant une heure spécifique (9, 10 ou 12 heures). Ces services s'appliquent tant aux envois nationaux qu'aux envois internationaux, à l'importation et à l'exportation.

Time Critical Services (Special Services)

Pour les envois qui ne peuvent pas être transportés via le réseau standard, les Special Services vous proposent une solution sur mesure. Special Services prend notamment en charge le transport des envois particulièrement lourds ou volumineux, dangereux ou sensibles à la température.

Solutions sectorielles

L'expertise longue de plusieurs années de TNT lui permet d'offrir des solutions sur mesure de secteurs spécifiques, comme les sciences biologiques, le secteur automobile et l'électronique.

Très cordialement,

du nom de



TNT Express Luxembourg SA
Willem Prinsen

Capital Social 322.400,- €

- TRANSPORTS
- DISTRIBUTION
- MESSAGERIE



Z.A.R.E. EST

Concerné : loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux

- Mise en consultation publique du projet de règlement 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
- Mise en consultation publique du projet de règlement fixant les taxes administratives destinées à couvrir les coûts administratifs globaux du régulateur pour l'exercice 2013 du 28 mai 2013 au 28 juin 2013

Mesdames,
Messieurs,

Nous sommes une entreprise de transports avec siège social au Grand-Duché de Luxembourg. Notre activité comprend : (indiquer les champs d'activités principaux de votre entreprise en indiquant aussi ceux qui pourraient être concernés par la loi sur les services postaux : distribution d'envois postaux, de colis, services exprès, messagerie...).

A l'occasion de l'Assemblée générale du Groupement transport du 13 juin 2013, nous avons pu assister à une présentation de la nouvelle loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux et la mise en consultation publique de deux projets de règlement ILR sur votre site Internet.

A ce titre, et conjointement avec notre fédération professionnelle, nous nous permettons de vous demander les précisions suivantes relatives aux projets de règlement mentionnés ci-dessus:

Demande d'autorisation – Prestataires de services postaux

- Quelle est la définition exacte des services postaux ? Ni vos projets de règlement, ni la nouvelle loi du 26 décembre 2012 ou la Directive 97/67/CE ne sont précises à cet égard. Il serait impératif de fournir une définition précise et objective qui permette à toute entreprise du secteur de reconnaître, dans quelle mesure elle est concernée par la nouvelle loi et doit ou bien notifier ou soumettre à autorisation ses prestations et contribuer au financement du fonds de compensation.
- Quels opérateurs de transport ne relèvent pas de la loi sur les services postaux ? Afin de clarifier la définition des services postaux, il serait utile de désigner précisément les types d'opération qui ne relèvent pas de la loi sur les services postaux. A titre d'exemple on pourrait citer les activités de coursier des entreprises de taxi et des sociétés du domaine du Facility Management.
- Est-ce que les entreprises sous-traitantes d'un opérateur tombant sous le champ de la loi sont également à considérer comme prestataires de services postaux ?
- En date du 17 mai 2013, le registre public de prestataires de services postaux notifiés ou enregistrés ne comptait que 19 opérateurs nationaux. Est-ce que l'ILR est d'avis que les entreprises du secteur ont suffisamment été informées de la nouvelle loi sur les services postaux ? Qu'est-ce que l'ILR va entreprendre afin d'identifier l'ensemble des opérateurs postaux ?

SERVICE JOURNALIER
BRUXELLES-ANTWERPEN-LUXEMBOURG-THONVILLE

Institut Luxembourgeois de Régulation
L-2922 Luxembourg

(ou par courrier électronique à
servicespostaux@ilr.lu)

Luxembourg, le 20/6/2013

- A la même date, seulement deux prestataires opérant depuis l'étranger au Luxembourg figurent sur le registre des prestataires de services postaux. Quelles mesures l'ILR prévoit-il afin d'identifier l'ensemble des prestataires de services postaux transfrontaliers étrangers qui exécutent des services postaux au Luxembourg ? Afin d'éviter toute distorsion du marché, nous insistons sur le fait que les opérateurs transfrontaliers devront se soumettre de la même manière à la nouvelle législation sur les services postaux et contribuer au financement que les opérateurs nationaux.
- Qu'est-ce que l'ILR va entreprendre afin de compléter de manière exhaustive le registre public des opérateurs postaux et de tenir ce registre à jour ? De quelle manière est-ce que des nouveaux intervenants seront identifiés ?
- Quelles sont ou seront les moyens mis en œuvre par l'ILR afin d'effectuer des contrôles réguliers des transports nationaux et internationaux nécessitant une autorisation spécifique de la part de l'ILR ? Est-ce qu'une signalisation extérieure des véhicules effectuant des services postaux est prévue ?
- Au vu du manque de précisions dans les textes législatifs existants, comment l'ILR peut-il assurer que la liberté du commerce ne soit pas compromise ?

Envois postaux

- Quelle est la définition exacte d'un envoi postal ? Les projets de règlement ILR, la nouvelle loi du 26 décembre 2012 et la Directive 97/67/CE manquent de précision à cet égard et l'interprétation varie de pays à pays. Il serait impératif de fournir une définition précise et objective qui permette à toute entreprise du secteur de reconnaître, dans quelle mesure les envois qu'elles traitent entrent sous le champ d'application de la loi sur les services postaux. La vague indication que tout envoi adressé à un poids inférieur à 20 kg à l'échelon international ou de 10 kg au niveau national pour définir un envoi postal est largement insuffisante. Des informations précises en matière de temps de transit, poids, dimensions, tarification et fréquence de distribution sont à fournir.
- Quels types d'envoi de moins de 20kg pour le service international et de moins de 10kg pour le service national ne relèvent pas de la loi sur les services postaux ? Afin de clarifier la définition d'un envoi postal, il serait opportun de désigner précisément les types d'envoi qui ne relèvent pas de la loi sur les services postaux.
- Un cycle de distribution non journalier du lundi au vendredi relève-t-il du service postal universel ?
- Un envoi ou un colis distribué le jour même de sa collecte relève-t-il du service postal universel ?
- Le simple transport d'envois de correspondance ou de colis sans activité de levage, tri ou distribution relève-t-il du service postal universel ?
- Les opérations de routage, c'est-à-dire les opérations préalables à un envoi (mise sous plis, affranchissement et dépôt chez un prestataire de services postaux) relèvent-elles du service postal universel ?
- Les envois de correspondance sortante relèvent-ils également du service postal universel ?
- Quelle est la définition exacte des services express ? Sous quelles conditions des services express peuvent-ils relever de la loi sur les services postaux ?
- Quelles sont les caractéristiques exactes des services de messagerie ? Dans quels cas ces services sont-ils à considérer comme services postaux au sens de la loi sur les services postaux ?

- L'ILR prévoit-il d'auditer les opérateurs postaux pour contrôler les types de prestations qu'ils fournissent ?
Quid des opérateurs transfrontaliers ?

Chiffre d'affaires servant de base au calcul des taxes administratives

- Comment se définit le chiffre d'affaires réalisé au Grand-Duché par la prestation de services postaux qui servira au calcul des taxes administratives? Les textes législatifs actuels manquent de précision. Il nous semble impératif qu'une description détaillée et compréhensible en l'égard du secteur concerné soit fournie.
- Est-ce que les prestations réalisées au Luxembourg ou les prestations facturées au Luxembourg devront être communiquées ? Comment devra-t-on délimiter la part du chiffre d'affaires à communiquer à l'ILR pour des prestations qui démarrent à l'étranger et s'achèvent au Luxembourg ou vice-versa ?
- Les systèmes comptables actuellement utilisés par les prestataires de transports ne permettent pas de distinguer au niveau du chiffre d'affaires entre le chiffre soumis à notification ou à autorisation de la part de l'ILR et le chiffre d'affaires restant. Un suivi exact du chiffre d'affaires en fonction des obligations de l'ILR demandera de lourdes charges administratives pour les entreprises du secteur. Face à cette situation, certaines entreprises pourraient se voir amenées à simplifier leurs calculs pour les déclarations. Comment l'ILR entend-il mettre en place des instruments de contrôle visant à maintenir l'équité nécessaire à une saine concurrence entre les opérateurs à l'échelon national et international ?
- Afin de ne pas surcharger les petites entreprises et dans l'esprit du Think small first, nous suggérons de relever le montant du chiffre d'affaires prévu à l'article 2. (2) de 50.000 EUR à 500.000 EUR et de réduire la base forfaitaire annuelle des entreprises réalisant un chiffre d'affaires en services postaux en dessous de 500.000 EUR à 300 EUR.

Questions spécifiques

- *(Le cas échéant, vous pouvez ajouter ici des questions ou remarques spécifiques à votre entreprise)*

Nous nous tenons à votre entière disposition pour toute information complémentaire et tenons à vous signaler que nous avons spécialement mandaté le Groupement transport à représenter nos intérêts vis-à-vis de l'ILR.

Veuillez agréer, Mesdames, Messieurs, nos salutations distinguées.

Michel Chardin
Directeur



T.S. LUX S.A.
Z.A.R.E. Ilot EST
L-4385 EHLERANGE
00352 314502

PT. Administratives	
PT. Postales	✓
PT. Télécom	
PT. Multimédia	
PT. Informatique	
74 JUN 2013 N. L80-125	
PT. Administratives	
PT. Postales	
PT. Télécom	
PT. Multimédia	
PT. Informatique	✓