



**COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU 27 JUIN 2017**

---

## **L'ILR SURVEILLE LE MARCHÉ POSTAL LIBÉRALISÉ EN 2012**

---

Le 29 juin 2017, l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) fêtera ses 20 ans d'existence. Une occasion pour faire le point sur les différentes missions de l'ILR. Pendant presque une semaine, l'ILR présentera chaque jour un secteur en particulier. Au programme aujourd'hui : le service postal de l'ILR dont les missions ont débuté en 2000 pour ensuite être élargies en 2012 dans le cadre de la libéralisation du marché postal.

---

Avant d'évoquer les missions du service postal de l'ILR, il convient de rappeler certaines dates clés. Longtemps restées sous contrôle ecclésiastique, étatique et/ou dynastique, c'est en 1842 que les prestations postales sont officiellement passées sous le monopole de l'Administration des postes du Grand-Duché de Luxembourg, devenu aujourd'hui l'Entreprise des Postes et Télécommunications. Cette dernière est également connue sous le titre « *POST Luxembourg* » qu'elle est légalement autorisée à utiliser.

Ce monopole a partiellement pris fin avec la loi du 15 décembre 2000 sur les services postaux et les services financiers postaux (ci-après « *la loi de 2000* »), une loi qui transpose la directive européenne 97/67/CE et limite le monopole de l'État aux envois postaux en dessous de 350 g et répondant à certains autres critères prédéfinis. Cette même loi a désigné l'Institut Luxembourgeois des Télécommunications (ILT) comme autorité compétente dans le domaine des services postaux. En 2002, lors de la modification de la loi de 2000, de nouvelles missions lui sont attribuées parmi lesquelles figurent entre autres la surveillance du respect des obligations du service universel presté à l'époque par l'opérateur étatique ainsi que du respect du cadre réglementaire par les nouveaux entrants sur le marché. L'ILT devient par ailleurs l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR), en conséquence de ses attributions élargies à la régulation des marchés de l'électricité et des services postaux.

### **Vers la fin du monopole en 2012**

L'ouverture du marché postal s'est poursuivie par l'adoption en 2002 d'une loi modificative qui a successivement limité le poids des envois postaux réservés à POST Luxembourg à 100 g (à partir de 2002) et 50 g (à partir de 2006).

C'est finalement la directive européenne 2008/6/CE, transposée au Grand-Duché de Luxembourg par la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux (ci-après « *la loi de 2012* »), qui marque la libéralisation complète du marché postal. L'article 4 de la loi de 2012 prévoit, après 170 ans de monopole postal au Grand-Duché de Luxembourg, que « *l'activité de fourniture de services postaux s'exerce librement* ».

L'ILR dans sa qualité d'autorité de régulation indépendante, a joué un rôle important dans la libéralisation du marché postal. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2001 (date d'entrée en vigueur de la loi de 2000), les missions de l'ILR dans le secteur postal ont été réaffirmées afin d'assurer :

La mission de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) est d'assurer et de superviser, dans l'intérêt du consommateur, le bon fonctionnement des marchés sur base d'une concurrence effective et durable, tout en garantissant un service universel de base. L'ILR, autorité indépendante, est en charge de la régulation des réseaux et services de communications électroniques, du transport et de la distribution d'énergie électrique et du gaz naturel, des services postaux, du transport ferroviaire et des redevances aéroportuaires. L'ILR assure en outre la gestion et la coordination des fréquences radioélectriques.

- la surveillance du marché des services postaux ;
- le maintien d'un service postal universel de qualité ;
- la protection des usagers en matière de services postaux ;
- l'information, notamment à l'égard des organismes nationaux, internationaux et communautaires des opérateurs et utilisateurs de services postaux.

## Garantir un service postal universel de qualité

Une des principales missions de l'ILR dans le contexte postal est d'assurer le maintien d'un service postal universel (SPU) de qualité. Il veille dans ce contexte au maintien du SPU ainsi qu'au respect des obligations imposées au prestataire du SPU. L'ILR publie d'ailleurs chaque année un rapport sur la qualité de ce service.

Le SPU correspond à une offre de services postaux de qualité déterminée fournis de manière permanente et à des prix abordables. Cette offre comprend les services nationaux et transfrontaliers, à savoir :

- la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kg et des colis jusqu'à 10 kg ;
- la distribution de colis originaires d'un autre État membre de l'Union européenne jusqu'à 20 kg ;
- les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.

Le SPU doit être garanti au moins cinq jours par semaine. À noter que, conformément à la loi de 2012, c'est POST Luxembourg qui assure actuellement le service postal universel et ce jusqu'en 2019.

Dans le contexte de la surveillance du marché des services postaux, l'ILR octroie soit des notifications aux services postaux qui ne relèvent pas du SPU, soit des autorisations préalables aux services postaux qui relèvent du SPU.

## Dans l'intérêt des usagers

L'Institut est également chargé de :

- contrôler la qualité du service postal (p.ex. : normes de qualité minimales relatives à la durée d'acheminement) ;
- approuver le tarif appliqué au 1<sup>er</sup> échelon de poids (jusqu'à 50 g) des envois postaux du service postal universel ;
- proposer aux citoyens et aux prestataires un service de médiation.

L'ILR se charge en outre du service rebuts. Il s'agit, plus concrètement, des envois postaux déclarés non distribuables par les prestataires de services postaux. Si un envoi ne peut être distribué, c'est souvent en raison d'une adresse erronée du destinataire et de l'absence de coordonnées de l'expéditeur sur l'enveloppe. Cet envoi postal déclaré non distribuable est remis à la Commission des rebuts de l'ILR qui peut alors décider du sort de ces envois. Ceux-ci sont, pour la plupart, renvoyés à l'expéditeur ou au destinataire par un fonctionnaire assermenté de l'ILR qui, conformément à la loi, est autorisé à ouvrir ces envois pour en déterminer l'ayant-droit. Ces fonctionnaires assermentés sont soumis au secret de correspondance.

À noter aussi que l'ILR ne traite que les envois non remis au Luxembourg. Ceux provenant de l'étranger sont retournés au pays d'origine.

L'ILR conseille d'indiquer vos noms et adresse à l'extérieur de vos envois postaux pour éviter qu'ils ne soient ouverts et, le cas échéant, détruits par la Commission des rebuts.

La mission de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) est d'assurer et de superviser, dans l'intérêt du consommateur, le bon fonctionnement des marchés sur base d'une concurrence effective et durable, tout en garantissant un service universel de base. L'ILR, autorité indépendante, est en charge de la régulation des réseaux et services de communications électroniques, du transport et de la distribution d'énergie électrique et du gaz naturel, des services postaux, du transport ferroviaire et des redevances aéroportuaires. L'ILR assure en outre la gestion et la coordination des fréquences radioélectriques.

L'ILR souligne, en outre, que les citoyens, qui ne souhaitent pas recevoir des publicités sans adresse, peuvent interdire ces publicités en apposant sur leur boîte aux lettres une vignette. La responsabilité du distributeur et celle de l'éditeur responsable de l'envoi est engagée en cas de non-respect de cette interdiction. Les vignettes portant souvent l'intitulé « *Keng Reklammen w.e.g.* », sont disponibles dans les commerces ou auprès de diverses organisations.

L'ILR intervient également en cas de différend entre un consommateur et son prestataire de services postaux et vice versa. Le service de médiation de l'ILR propose en effet des solutions aux litiges qui opposent les clients à leur prestataire et inversement, sous réserve qu'aucun arrangement satisfaisant n'a pu être trouvé au préalable. La procédure de médiation est volontaire, gratuite et rapide.

## Défis à venir

Le marché postal est un marché dynamique qui est en pleine transformation. En effet, les volumes d'envois de correspondance (c'est-à-dire les courriers classiques) sont globalement en baisse et se voient de plus en plus souvent remplacés par des produits électroniques (e-mail et similaire). En même temps, le volet des colis et envois spécialisés, tels que l'express, sont en plein essor. La vente et distribution individuelle des biens commerciaux, qui se faisait traditionnellement dans les commerces locaux, est désormais réalisée électroniquement et intégrée dans la chaîne logistique bien maîtrisée par les acteurs du secteur postal.

Dans cette optique, la Commission européenne est en train d'analyser notamment la livraison transfrontière de colis, estimant que leurs prix et tarifs sont éventuellement trop élevés (plus de détails : [http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery\\_en](http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery_en)). L'ILR, en tant que membre de l'ERGP (European Group of Postal Regulators), participe dans les discussions autour de l'évolution de cette régulation européenne.

### Chiffres clés

- Le prix d'une lettre standard est passé de 45 cents d'euros en 2000 à 70 cents en 2017.
- L'évolution du volume d'envois postaux est décrite dans la fiche statistique disponible sur : <https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Services-postaux/Publications/Chiffres-cles-et-statistiques/Pages/default.aspx>
- Les quinze dernières années, le nombre de rebuts traités par l'ILR est passé de 19 624 en 2002 à 50 944 en 2010 et à 32 870 en 2016. Le nombre d'envois retournés par l'ILR était de 16 760 en 2002, contre 27 994 en 2010 et 30 795 en 2016.
- Le chiffre d'affaires total du secteur postal s'élève à 191 millions d'euros en 2015 avec un taux de croissance de 0.5% entre 2014 et 2015 (plus de détails sur : <https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Services-postaux/Publications/Chiffres-cles-et-statistiques/Pages/default.aspx>). Actuellement le Luxembourg compte 27 prestataires enregistrés, qui peuvent légalement prester des services postaux, dans le registre de l'Institut (plus de détails sur : <https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Services-postaux/Registre-Public>).

---

#### Contact Presse

Maïa Nicté MAZARIEGOS  
[nicte.mazariegos@ilr.lu](mailto:nicte.mazariegos@ilr.lu)

#### Tél.

+352 28 228 256  
+352 691 60 40 59

La mission de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) est d'assurer et de superviser, dans l'intérêt du consommateur, le bon fonctionnement des marchés sur base d'une concurrence effective et durable, tout en garantissant un service universel de base. L'ILR, autorité indépendante, est en charge de la régulation des réseaux et services de communications électroniques, du transport et de la distribution d'énergie électrique et du gaz naturel, des services postaux, du transport ferroviaire et des redevances aéroportuaires. L'ILR assure en outre la gestion et la coordination des fréquences radioélectriques.

