

**Avant-projet de loi portant modification de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux**

**Texte coordonné**

Nous Henri, Grand-Duc de Luxembourg, Duc de Nassau;

Notre Conseil d'Etat entendu;

De l'assentiment de la Chambre des Députés;

Vu la décision de la Chambre des Députés du 19 décembre 2012 et celle du Conseil d'Etat du 21 décembre 2012 portant qu'il n'y a pas lieu à second vote;

**Avons ordonné et ordonnons:**

**TITRE I<sup>er</sup> Définitions et dispositions générales**

**Art. 1<sup>er</sup>.** Au sens de la présente loi, on entend par:

1. courrier transfrontière - le courrier en provenance ou à destination d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un pays tiers;

2. distribution - le processus allant du tri au centre de distribution jusqu'à la remise des envois postaux aux destinataires;

3. envoi à valeur déclarée - un service consistant à assurer l'envoi postal à concurrence de la valeur déclarée par l'expéditeur en cas de perte, vol ou détérioration;

4. envoi de correspondance - une communication écrite sur un support physique quelconque qui doit être acheminée et remise à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement. Les livres, catalogues, journaux et périodiques ne sont pas considérés comme des envois de correspondance;

5. envoi postal - un envoi portant une adresse sous la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé par le prestataire de services postaux. Il s'agit, en plus des envois de correspondance, par exemple de livres, de catalogues, de journaux, de périodiques et de colis postaux contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale;

6. envoi recommandé - un service consistant à garantir forfaitairement contre les risques de perte, vol ou détérioration et fournissant à l'expéditeur, le cas échéant à sa demande, une preuve du dépôt de l'envoi postal et/ou de sa remise au destinataire;

7. exigences essentielles - les raisons générales de nature non économique qui peuvent amener un Etat membre à imposer des conditions pour la prestation de services postaux. Ces raisons sont la confidentialité de la correspondance, la sécurité du réseau en ce qui concerne

le transport de matières dangereuses, le respect des conditions de travail et des régimes de sécurité sociale prévus par des dispositions législatives, réglementaires ou administratives et/ou par les conventions collectives négociées entre partenaires sociaux au niveau national, conformément au droit communautaire et à la législation nationale et, dans les cas justifiés, la protection des données, la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire. La protection des données peut comprendre la protection des données à caractère personnel, la confidentialité des informations transmises ou stockées, ainsi que la protection de la vie privée;

8. expéditeur - une personne physique ou morale qui est à l'origine des envois postaux;

9. frais terminaux - la rémunération du prestataire du service postal universel au titre de la distribution du courrier transfrontière entrant constitué par les envois postaux provenant d'un autre pays;

10. Institut - l'Institut Luxembourgeois de Régulation, en abrégé ILR;

11. levée - l'opération consistant pour un prestataire de services postaux à collecter les envois postaux;

12. prestataire de services postaux - une entreprise qui fournit un ou plusieurs services postaux;

13. prestataire du service postal universel - le prestataire de services postaux public ou privé chargé sur base de la présente loi d'assurer la totalité ou une partie du service postal universel et dont l'identité est communiquée à la Commission européenne;

14. point d'accès - les installations physiques, notamment les boîtes aux lettres mises à la disposition du public soit sur la voie publique, soit dans les locaux du prestataire de services postaux, où les envois postaux peuvent être confiés au réseau postal par des expéditeurs;

15. réseau postal - l'ensemble de l'organisation et des moyens de toute nature mis en œuvre par le prestataire du service postal universel, en vue notamment de:

- la levée des envois postaux couverts par une obligation de service postal universel aux points d'accès sur l'ensemble du territoire,
- l'acheminement et le traitement de ces envois du point d'accès du réseau postal jusqu'au centre de distribution,
- la distribution à l'adresse indiquée sur l'envoi;

16. services postaux - des services qui consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux;

17. services prestés au tarif unitaire - les services postaux dont le tarif est établi dans les conditions générales du prestataire du service postal universel pour les envois postaux individuels;

18. utilisateur - toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal en tant qu'expéditeur ou destinataire.

**Art. 2.** Lorsque la sécurité publique ou la défense du Grand-Duché l'exige, le Gouvernement peut, pour une période limitée, interdire en tout ou en partie la fourniture de services postaux. Dans ce cas le Gouvernement peut utiliser les installations du prestataire de services postaux aussi longtemps que l'interdiction reste valable. Ces mesures ne donnent lieu à aucun dédommagement de la part de l'Etat.

**Art. 3. (1)** Le droit d'émettre des timbres-poste portant l'inscription „Luxembourg“, „Grand-Duché de Luxembourg“ ou toute autre inscription ou emblème symbolisant la souveraineté nationale est réservé à l'Etat.

(2) Le droit d'émettre des timbres-poste peut être concédé à un prestataire du service postal universel. Le contrat de concession détermine les modalités d'exécution du droit d'émission des timbres-poste. La marge bénéficiaire et l'avantage économique résultant de ce droit représentent une contribution au financement du coût net du service postal universel.

## **TITRE II Conditions régissant la prestation des services postaux et l'accès au réseau**

**Art. 4.** L'activité de fourniture de services postaux s'exerce librement.

**Art. 5. (1)** Toute prestation de services postaux est soumise au respect des exigences essentielles et aux règles suivantes:

a) Garantir la sécurité des usagers, des personnels et des installations du prestataire de services postaux;

b) Garantir la confidentialité des envois de correspondance et l'intégrité de leur contenu;

c) Assurer la protection des données à caractère personnel dont peut être dépositaire le prestataire de services postaux, ainsi que la protection de la vie privée des usagers de ces services;

d) Assurer la protection de l'environnement et respecter l'aménagement du territoire;

e) Respecter les obligations légales et conventionnelles applicables en matière de droit du travail et la législation de sécurité sociale en vigueur, sans préjudice des dispositions spécifiques applicables aux personnels ayant, le cas échéant, le statut de fonctionnaire.

(2) Le prestataire de services postaux est tenu d'offrir aux utilisateurs se trouvant dans des conditions comparables un service identique.

(3) Le prestataire de services postaux n'est pas responsable du contenu des envois postaux.

(4) Les dispositions tenant aux exigences essentielles sont sans préjudice de l'obligation du prestataire de services postaux de mettre d'office et gratuitement, sauf impossibilités techniques à certifier par l'Institut, à la disposition des autorités compétentes en la matière les correspondances permettant à celles-ci l'accomplissement de leurs missions légales de surveillance et de contrôle des envois postaux.

**Art. 6. (1)** Tout service postal ne relevant pas du service postal universel est soumis à notification.

(2) Toute personne physique ou morale qui a l'intention de fournir des services postaux ne relevant pas du service postal universel doit, au plus tard vingt jours avant de commencer la fourniture, notifier cette intention à l'Institut. La notification identifie sans équivoque le prestataire de services postaux et contient une description des services à fournir, ainsi que la date du lancement prévu des activités. Ces informations sont consignées par l'Institut dans un registre accessible au public sous forme électronique.

(3) La notification se fait au moyen d'une formule élaborée par l'Institut.

(4) L'Institut délivre au prestataire dans les deux semaines de la notification soit un certificat de dépôt, si la formule utilisée est remplie correctement et si toutes les annexes exigées sont jointes, soit une lettre indiquant les points, qui n'ont pas été expliqués correctement, ou les annexes manquantes.

(5) La notification vaut, de la part de l'entreprise, acceptation des conditions de participation au financement des coûts encourus par l'Institut pour la gestion du secteur.

**Art. 7.** (1) Tout service postal relevant du service postal universel est soumis à autorisation préalable.

(2) Toute personne physique ou morale qui a l'intention de fournir des services postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel doit, préalablement au commencement de l'exploitation de ces services, en demander l'autorisation auprès de l'Institut.

(3) La demande en vue de la prestation en tout ou en partie d'un service postal universel doit être présentée sur la formule élaborée par l'Institut.

(4) Dans le délai de quatre semaines à compter de l'introduction de la demande, l'Institut peut s'opposer à la prestation du service demandé conformément au deuxième alinéa de l'article 9.

(5) Sauf décision contraire envoyée dans le délai visé au paragraphe 4, les prestations ayant fait l'objet de la demande sont autorisées.

**Art. 8.** Les obligations suivantes peuvent être associées aux autorisations:

- des obligations de service postal universel;
- des exigences concernant la qualité, la disponibilité et la réalisation des services;
- l'obligation de contribuer financièrement aux mécanismes de partage des coûts visés à l'article 26 si la prestation du service universel entraîne un coût net et constitue une charge financière inéquitable pour les prestataires du service universel désignés.

Les obligations et exigences visées au premier tiret ne peuvent être imposées qu'aux prestataires du service universel.

Sauf dans le cas des entreprises qui ont été désignées prestataires du service universel, les autorisations ne peuvent pas:

- être limitées en nombre;
- pour les mêmes éléments du service universel ou parties du territoire national, imposer des obligations de service universel, et dans le même temps, l'obligation de contribuer financièrement au mécanisme de partage des coûts;
- reprendre les conditions applicables aux entreprises en vertu d'une autre législation non propre au secteur;
- imposer des conditions techniques ou opérationnelles autres que celles nécessaires pour remplir les obligations.

L'Institut veille à ce que les procédures, obligations et exigences visées au présent article soient transparentes, accessibles, non discriminatoires, proportionnées, précises et univoques, qu'elles soient publiées préalablement et qu'elles se fondent sur des critères objectifs.

**Art. 9.** L'Institut délivre l'autorisation demandée par les prestataires mentionnés à l'article 7. L'autorisation est délivrée pour une durée de dix ans. Elle est renouvelable. Elle n'est pas cessible.

L'Institut ne peut refuser l'autorisation que pour des motifs tirés de l'incapacité technique, économique ou financière du demandeur de faire face durablement aux obligations attachées à son activité postale, et aux règles mentionnées à l'article 5 ou de son comportement dans le cadre des dispositions de l'article 43.

La décision d'octroi indique les caractéristiques de l'offre de services postaux autorisée, le territoire sur lequel elle peut être fournie, les procédures de traitement des réclamations des utilisateurs de ces services, en cas de perte, de vol ou de non-respect des normes de qualité du service, y compris dans les cas où plusieurs prestataires sont impliqués, ainsi que les obligations imposées au titulaire pour permettre l'exercice du contrôle de son activité postale par l'Institut. Font partie de ces obligations celle de contribuer financièrement aux mécanismes de partage des coûts encourus par l'Institut pour la gestion du secteur.

Le texte intégral de la décision est publié sur le site Internet de l'Institut au plus tard quinze jours après l'octroi de l'autorisation.

Un règlement de l'Institut précise les conditions et les modalités d'application du présent article et notamment les normes de qualité du service et les conditions de leur contrôle.

**Art. 10.** Les titulaires de l'autorisation prévue à l'article 7 ont accès, dans des conditions transparentes et non discriminatoires, selon des modalités techniques et tarifaires prévues dans le cadre de conventions signées à cette fin avec le prestataire du service postal universel, aux moyens, détenus ou contrôlés par celui-ci, qui sont indispensables à l'exercice de leurs activités postales.

Ces moyens comprennent le répertoire des codes postaux assorti de la correspondance entre ces codes et l'information géographique sur les voies et adresses, les informations collectées sur les changements d'adresse, un service de réexpédition en cas de changement d'adresse du destinataire, un service de retour à l'expéditeur, une faculté ou un service de distribution dans les boîtes postales installées dans les locaux du prestataire du service postal universel.

En cas de refus du prestataire du service postal universel de donner suite à une demande d'accès, l'Institut décide du service minimal réciproque à fournir entre les prestataires de services postaux et le prestataire du service universel au niveau de l'interconnexion et de l'interopérabilité.

**Art. 11. (1)** Les titulaires de l'autorisation prévue à l'article 7 sont habilités à approuver des machines à affranchir pouvant être utilisées pour l'affranchissement d'envois postaux qui leur sont remis.

(2) Sur les empreintes employées par les machines à affranchir doivent figurer:

- le pays d'origine „Luxembourg“, la date d'envoi et le montant de l'affranchissement ou la mention „port payé“ ou la catégorie d'envoi,
- le nom ou le logo du titulaire de l'autorisation prévue à l'article 7 ayant autorisé l'utilisation de la machine à affranchir,
- le numéro du client.

(3) Un contrat entre le titulaire de l'autorisation prévue à l'article 7 et le client définit les modalités d'utilisation et de cession de la machine à affranchir et du cliché ou de la mémoire électronique, permettant de générer les empreintes d'affranchissement.

(4) 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.

**Art. 12.** (1) Tout envoi distribué par un prestataire de services postaux doit porter une marque extérieure visible permettant:

- a) l'identification sans équivoque du ou des prestataires ayant traité l'envoi;
- b) l'identification de la date d'entrée dans le réseau du ou des prestataires en cause respectivement de la prise en charge de l'envoi par le ou les prestataires - au jour près.

(2) Les prestataires de services postaux déposent un spécimen de leur marque d'identification auprès de l'Institut.

### TITRE III Droits des utilisateurs finals

**Art. 13.** (1) Par la mise en place d'une installation de réception appropriée pour envois postaux marquée de leurs noms, les utilisateurs acceptent tous les envois postaux leur adressés, sauf refus non équivoque au moment de la remise.

Les caractéristiques et l'emplacement des installations de réception peuvent être précisés par règlement grand-ducal.

(2) L'utilisateur peut interdire l'accès de son installation à tout envoi ne portant pas d'adresse individuelle et n'ayant pas de lien avec sa personne, par simple apposition d'une vignette sur l'installation de réception signalant cette interdiction. Les vignettes seront d'un type approuvé par l'Institut. La responsabilité du distributeur et celle de l'éditeur responsable de l'envoi est engagée dans le cas du non-respect de cette interdiction.

(3) Le refus de la mise en place d'une installation de réception pour envois postaux équivaut à une déclaration de refus du service postal universel. Le prestataire du service postal universel établit une liste des résidents refusant une participation au service postal universel. Le double de cette liste est à déposer auprès de l'Institut.

(4) D'autres formes de remise des envois postaux peuvent être autorisées par l'Institut. Ces formes sont à valider par contrat individuel entre parties.

**Art. 14.** (1) Tout envoi postal appartient à l'expéditeur aussi longtemps qu'il n'a pas été remis au destinataire, sauf si ledit envoi a été saisi en application de la législation en la matière.

(2) Est considéré comme remis à son destinataire tout envoi postal déposé dans une installation de réception appropriée et marquée du nom du destinataire, sauf instructions spéciales de remise en vertu d'un service supplémentaire, contrat spécial de distribution ou remis entre les mains du destinataire ou de toute autre personne prenant réception des envois postaux pour le destinataire.

(3) Les envois postaux non distribuables et qui ne peuvent être renvoyés soit à leur expéditeur en service intérieur, soit à l'opérateur d'origine en service international, sont transmis une fois par mois à l'Institut qui décide de leur sort. Cette transmission est accompagnée de la part de l'opérateur concerné d'un bref commentaire exposant le motif de la non-remise.

**Art. 15.** (1) En cas de perte, de spoliation ou d'avarie d'un envoi ou d'un colis, et en cas de non-respect des normes de qualité du service, l'utilisateur insatisfait du résultat d'une

réclamation adressée au prestataire d'un service postal peut saisir l'Institut suivant les dispositions énoncées au paragraphe 2.

(2) La réclamation est adressée par écrit au prestataire du service postal concerné au plus tard cinq jours après que l'utilisateur a constaté l'une des irrégularités mentionnées ci-dessus. Ce dernier est tenu d'y répondre dans un délai de dix jours à compter de la date de la réception de la réclamation. A défaut de réponse dans ce délai ou en cas de réponse jugée insatisfaisante, l'utilisateur peut, endéans un mois, saisir par écrit l'Institut de sa demande. Celui-ci statue contradictoirement et s'efforce de parvenir à un accord entre les parties dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande de l'utilisateur.

(3) Tout litige constaté en relation avec les irrégularités énoncées au paragraphe 1<sup>er</sup> peut donner lieu à un remboursement des frais de port payés ou à un dédommagement sans préjudice des voies de recours prévues par le droit commun.

(4) Le prestataire du service postal universel publie annuellement, le cas échéant avec son rapport annuel des informations sur la manière dont il a traité les réclamations.

#### **TITRE IV Service postal universel**

**Art. 16.** Toute personne disposant d'une installation de réception appropriée dont l'emplacement et les caractéristiques sont conformes aux dispositions de la présente loi et des règlements pris en son exécution, a droit au service postal universel qui correspond à une offre de services postaux de qualité déterminée fournis de manière permanente et à des prix abordables.

**Art. 17. (1)** Le service postal universel comprend:

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

(2) Le service postal universel tel que défini au présent article comprend aussi bien les services nationaux que transfrontaliers.

(3) Les dimensions minimales et maximales des envois postaux visés au paragraphe 1<sup>er</sup> sont celles fixées dans les dispositions pertinentes adoptées par les Actes du Congrès de l'Union postale universelle telles qu'applicables au Luxembourg.

(4) Le prestataire du service postal universel doit garantir au moins cinq jours par semaine, à l'exception des jours fériés et sauf circonstances jugées exceptionnelles par l'Institut, au minimum:

- une levée aux points d'accès dont la densité doit tenir compte des besoins des utilisateurs. La répartition géographique des points d'accès ainsi que les plages des horaires de levée font l'objet d'un plan subordonné à l'accord préalable de l'Institut;
- une distribution à chaque personne physique ou morale dans des installations de réception appropriées placées à la limite de la voie publique ou à tout autre endroit adéquat, de manière à assurer un accès facile, libre, direct et sans danger, sauf contrat entre opérateur et utilisateur fixant d'autres modalités de distribution ou autre forme de remise autorisée par l'Institut.

Toute dérogation à la présente est notifiée par l'Institut à la Commission européenne et aux autorités de régulation des autres Etats membres de l'Union européenne.

**Art. 18. (1)** La prestation du service postal universel doit répondre aux exigences suivantes:

- a) être disponible sans discrimination, sous quelque forme que ce soit, notamment pour des raisons d'ordre politique, religieux ou idéologique;
- b) ne pas être interrompue ou arrêtée, sauf cas de force majeure;
- c) évoluer en fonction de l'environnement technique, économique et social ainsi que des besoins des utilisateurs.

(2) Le prestataire du service postal universel met en œuvre, pour ce qui le concerne, les engagements internationaux pris par l'Etat dans le cadre de l'Union postale universelle.

**Art. 19.** Le service postal universel peut être assuré par un ou plusieurs prestataires de services postaux ou des groupes de prestataires de services postaux qui fournissent différents éléments du service postal universel ou qui couvrent différentes parties du territoire national. L'Institut veille à ce que l'ensemble du territoire national soit couvert.

#### **TITRE V Mesures assurant le maintien du service postal universel**

**Art. 20. (1)** Lorsque l'Institut constate que le prestataire désigné du service postal universel n'est plus en mesure d'assurer tout ou partie du service postal universel tel que défini à l'article 17, et en cas de défaillance des mesures imposées en vertu de l'article 36 sous a), il organise un appel d'offres pour la fourniture du service postal universel.

(2) L'appel d'offres peut porter sur tout ou partie des éléments du service postal universel, pour tout le territoire ou une partie seulement.

(3) L'appel d'offres se fait conformément à la réglementation applicable à la passation de marchés publics, y compris en recourant au dialogue compétitif ou aux procédures négociées avec ou sans publication d'un avis de marché, telle que prévue par la loi du 25 juin 2009 sur les marchés publics.

(4) La mission de fourniture du service postal universel est confiée par l'Institut au prestataire de services postaux qui démontre la meilleure aptitude à la remplir.

**(5) Avant :**

- a) l'expiration du délai fixé à l'article 45, paragraphe 2, ou
- b) la fin d'une mission de fourniture du service postal universel confiée en vertu de l'article 20, paragraphe 4, ou en vertu du présent paragraphe, ou
- c) la fin d'une mission de service public imposée par l'Institut à un prestataire en vertu de l'article 21,

l'Institut procède à une consultation publique du marché. La consultation publique a pour objet de vérifier si un ou plusieurs prestataires de services postaux manifestent leur intérêt à effectuer la fourniture de la mission de service postal universel en question pour une durée déterminée.

**Si un seul prestataire manifeste son intérêt, l'Institut vérifie son aptitude à fournir la mission de service universel. Si l'Institut considère que le prestataire est apte à fournir la mission, il confie la mission au prestataire ayant manifesté son intérêt.**

**Dans les autres cas, l'Institut organise un appel d'offres conformément aux paragraphes 1 à 4 en vue d'une attribution de la mission de fourniture du service postal universel. Cette attribution est faite au plus tard six mois après la date de clôture de l'appel d'offres.**

**Le prestataire en charge au moment de l'appel d'offres continue à exécuter la mission de fourniture du service postal universel jusqu'au moment où le nouveau prestataire est prêt à exécuter la mission de fourniture du service postal universel, délai qui ne peut dépasser dix-huit mois après la date de clôture de l'appel d'offres.**

~~(5) Un appel d'offres pour la fourniture du service postal universel doit être organisé par l'Institut avant l'expiration du délai fixé à l'article 45, paragraphe 2.~~

**Art. 21.** Lorsque, par suite de l'appel d'offres, la mission de fourniture du service postal universel n'a pas pu être attribuée à un prestataire de services postaux, l'Institut peut imposer à tout prestataire de services postaux établi au Luxembourg et sur le marché du service en question l'obligation de contribuer à la mission du service postal universel.

**Art. 22. (1)** Le prestataire auquel l'Institut a imposé une obligation de service postal universel bénéficie, à sa demande, d'une compensation financière si l'Institut détermine, conformément à l'article 23, que cette obligation représente pour le prestataire une charge inéquitable. Le montant de la compensation est fixé par l'Institut et ne peut pas dépasser un montant correspondant au coût net pour le prestataire.

(2) Le prestataire auquel l'Institut a imposé une obligation de service postal universel peut être contraint par l'Institut d'affecter en partie la marge bénéficiaire qu'il retire d'activités postales ne relevant pas du service postal universel au financement du coût net du service postal universel.

(3) Lorsque l'exécution de l'obligation de service postal universel est assurée en vertu de l'article 20 et sans préjudice de celui-ci, aucune compensation n'est due, à moins que l'Institut ne soit intervenu sur les prix en exécution de l'article 36 sous e). L'Institut peut alors décider d'une compensation et en fixer le montant.

**Art. 23. (1)** Lorsque le prestataire désigné conformément aux articles 21 et 45 (2) estime que la fourniture d'un élément du service postal universel représente pour lui une charge inéquitable il calcule le coût net de cette fourniture.

Le coût net correspond à la différence entre le coût supporté par le prestataire lorsqu'il fournit le service postal universel et lorsqu'il ne le fournit pas.

(2) Le calcul du coût net se fonde sur les coûts imputables aux postes suivants:

a) aux éléments de services ne pouvant être fournis qu'à perte ou à des coûts s'écartant des conditions normales d'exploitation commerciale;

b) aux utilisateurs finals ou groupes d'utilisateurs finals particuliers qui, compte tenu du coût de la fourniture du service mentionné, des recettes obtenues et de l'uniformisation des prix éventuellement imposée, ne peuvent être servis qu'à perte ou à des coûts s'écartant des conditions commerciales normales.

(3) Le calcul du coût net de certains aspects spécifiques des obligations de service postal universel est effectué séparément, de manière à éviter de compter deux fois les bénéfices directs ou indirects et les coûts. Le coût net global des obligations de service postal universel pour un prestataire du service postal universel désigné correspond à la somme des coûts nets associés à chaque composante de ces obligations, compte tenu des avantages immatériels.

(4) Les comptes ou toute autre information servant de base pour le calcul du coût net des obligations de service postal universel effectué en application des paragraphes 1<sup>er</sup>, 2 et 3 sont soumis à la vérification de l'Institut. Le résultat du calcul du coût et les conclusions de la vérification sont mis à la disposition du public sur les pages Internet de l'Institut.

(5) Dans sa vérification du calcul, l'Institut tient compte:

- de l'avantage commercial éventuel, y compris des avantages immatériels, qu'en retire le prestataire tenu d'exécuter la mission de service postal universel;
- des avantages liés au droit d'émission de timbres-poste;
- du droit de réaliser un bénéfice raisonnable ainsi que les mesures d'incitations à l'efficacité économique.

**Art. 24. (1)** Le prestataire du service postal universel édite au moins une fois par an sous forme d'une publication adéquate gratuite pour l'utilisateur et le prestataire de services postaux des informations sur les caractéristiques du service postal universel offert.

(2) Cette publication contient au moins:

- a) les conditions générales de fourniture des services offerts dans le cadre du service postal universel;
- b) la liste des prix en vigueur de tous les services offerts dans le cadre du service postal universel;
- c) les moyens d'affranchissement admis en dehors des timbres-poste;
- d) les durées garanties d'acheminement pour les différents services offerts dans le cadre du service postal universel;
- e) le détail des garanties forfaitaires ou individuelles rattachées à certains services;
- f) un relevé géographique de toutes les boîtes aux lettres avec indication des plages horaires de levée;
- g) un relevé des locaux accessibles au public, avec indication des adresses et des heures d'ouverture;
- h) l'adresse du service de réclamation du prestataire du service postal universel ainsi que la procédure à suivre et suivie en cas de réclamation;
- i) l'accord de l'Institut qui déclare avoir approuvé la forme de la publication.

(3) L'Institut décide du mode de publication le plus apte aux besoins des utilisateurs et des prestataires de services postaux.

**Art. 25. (1)** Le prestataire du service postal universel est autorisé à faire usage des domaines publics de l'Etat et des communes pour l'installation d'équipements destinés à la collecte et la remise d'envois postaux sous le respect des règles en matière d'aménagement étatique et communal du territoire.

(2) Pour le droit d'utilisation des domaines publics de l'Etat et des communes pour l'installation de ces équipements, les autorités ne peuvent imposer au prestataire du service aucun impôt, taxe, péage, rétribution ou indemnité, de quelque nature que ce soit.

## **TITRE VI Financement du service postal universel**

**Art. 26.** (1) Il est institué un fonds pour le maintien du service postal universel. L'Institut est chargé de le gérer. Les frais de gestion exposés par l'Institut sont imputés sur les ressources du fonds. La gestion financière du fonds est soumise au contrôle du reviseur d'entreprises agréé chargé de réviser les comptes de l'Institut.

(2) A l'exception du prestataire du service universel désigné, tout prestataire de services postaux relevant du service postal universel et de services pouvant être considérés comme des services relevant du service postal universel du fait qu'ils présentent un degré suffisant d'interchangeabilité avec celui-ci est tenu, le cas échéant, de contribuer au fonds pour le maintien du service postal universel.

Le montant de cette contribution est déterminé par l'Institut en fonction de la proportion entre le chiffre d'affaires total généré par l'ensemble des prestataires de services relevant du service postal universel et le chiffre d'affaires de chaque prestataire de services postaux réalisé sur des services relevant du service postal universel. Les contributions liées à la répartition du coût des obligations de service postal universel sont dissociées et définies séparément pour tout prestataire de services postaux.

(3) La détermination du montant dû et les modalités de paiement sont fixées annuellement par l'Institut et publiées au Mémorial au premier trimestre de l'année en cours.

**Art. 27.** (1) Lorsque l'Institut décide de mettre en œuvre le mécanisme du fonds pour le maintien du service postal universel, il met à la disposition du public les principes de répartition du coût et les précisions concernant ce mécanisme.

(2) L'Institut publie un rapport annuel indiquant le coût des obligations de service postal universel tel qu'il a été calculé, énumérant les contributions faites par tous les prestataires et signalant les avantages commerciaux que peut avoir procuré à l'entreprise l'exécution de sa mission de service postal universel.

**Art. 28.** L'Institut peut imposer au prestataire de services postaux tenu de contribuer au fonds pour le maintien du service postal universel de tenir une comptabilité séparée en fonction des services prestés.

## **TITRE VII Principes tarifaires et transparence des comptes**

**Art. 29.** (1) Les tarifs de chacun des services faisant partie de la prestation du service universel doivent être conformes aux principes suivants:

- les prix doivent être abordables et doivent être tels que tous les utilisateurs aient accès aux services offerts;
- les prix doivent être orientés sur les coûts et fournir des incitations à une prestation efficace du service universel;
- un tarif uniforme par échelon de poids est appliqué sur l'ensemble du territoire national. L'Institut peut en décider l'extension au courrier transfrontière, pour autant qu'un tel tarif uniforme soit justifiable par rapport aux coûts réels des services postaux et pays de destination concernés;

- les tarifs doivent être transparents et non discriminatoires.

(2) L'application d'un tarif uniforme n'exclut pas le droit pour le prestataire du service universel de conclure des accords tarifaires individuels avec ses clients. Ceux-ci ne doivent toutefois pas aller à l'encontre des principes posés au paragraphe 3.

(3) Lorsqu'il applique des tarifs spéciaux le prestataire du service postal universel est tenu de respecter les principes de transparence et de non-discrimination en ce qui concerne tant les tarifs proprement dits que les conditions qui s'y rapportent. Lesdits tarifs tiennent compte des coûts évités par rapport aux services traditionnels comprenant la totalité des prestations proposées concernant la levée, l'acheminement, le tri et la distribution des correspondances individuelles et s'appliquent, tout comme les conditions y afférentes, de la même manière tant dans les relations entre les tiers que dans les relations entre les tiers et le prestataire du service postal universel fournissant des services équivalents. Tous ces tarifs sont à la disposition des particuliers utilisant les services postaux dans des conditions similaires.

**Art. 30.** Sont expédiés sans affranchissement par les prestataires de services postaux titulaires d'une autorisation conformément à l'article 7 les documents à l'usage des aveugles:

- documents imprimés en braille ou en d'autres caractères en relief semblables;
- clichés servant à imprimer les documents imprimés en braille ou en d'autres caractères en relief semblables;
- bandes magnétiques, disques et autres enregistrements sonores postés par les aveugles; et
- bandes magnétiques, disques et autres enregistrements sonores et papier spécial destinés à l'usage exclusif des aveugles s'ils sont envoyés à ou par une institution reconnue pour les aveugles.

Les dimensions minimales et maximales de ces envois doivent répondre aux critères établis à l'article 17, paragraphe 3.

**Art. 31.** Le prestataire du service postal universel négocie librement les accords déterminant les frais terminaux pour le courrier transfrontière intracommunautaire dans le respect des principes suivants:

- les frais terminaux sont fixés en fonction des coûts de traitement et de distribution du courrier transfrontière entrant;
- les niveaux de rémunération tiennent compte de la qualité du service atteinte;
- les frais terminaux sont transparents et non discriminatoires.

**Art. 32.** (1) Le prestataire du service postal universel tient dans sa comptabilité interne des comptes séparés pour établir une nette distinction entre, d'une part, les services et produits qui font partie du service postal universel et, d'autre part, les services et produits qui n'en font pas partie. Cette comptabilité interne se fonde sur l'application cohérente des principes de la comptabilité analytique, qui peuvent être objectivement justifiés.

(2) Sans préjudice du paragraphe 3, la comptabilité visée au paragraphe 1<sup>er</sup> répartit les coûts comme suit:

(a) les coûts qui peuvent être directement affectés à un service ou un produit particulier le sont;

(b) les coûts communs, c'est-à-dire ceux qui ne peuvent pas être directement affectés à un service ou produit particulier, sont répartis comme suit:

(i) chaque fois que cela est possible, les coûts communs sont répartis sur la base d'une analyse directe de l'origine des coûts eux-mêmes;

(ii) lorsqu'une analyse directe n'est pas possible, les catégories de coûts communs sont affectées sur la base d'un rapport indirect à une autre catégorie de coûts ou à un autre groupe de catégories de coûts pour lesquels une affectation ou imputation directe est possible; le rapport indirect est fondé sur des structures de coût comparables;

(iii) lorsqu'il n'y a pas moyen de procéder à une imputation directe ou indirecte, la catégorie de coûts est imputée sur la base d'un facteur de répartition général calculé en établissant le rapport entre, d'une part, toutes les dépenses directement ou indirectement affectées ou imputées à chacun des services réservés et, d'autre part, toutes les dépenses directement ou indirectement affectées ou imputées aux autres services;

(iv) les coûts communs nécessaires pour assurer à la fois les services universels et non universels sont imputés de la manière qu'il convient; les mêmes facteurs de coût sont appliqués aux services tant universels que non universels. Elle est soumise à l'approbation de l'Institut.

(3) D'autres systèmes de comptabilité analytique ne peuvent être appliqués que s'ils sont compatibles avec les dispositions du paragraphe 1<sup>er</sup> et s'ils ont été approuvés par l'Institut. La Commission européenne est informée avant l'application de ces autres systèmes.

(4) La conformité des systèmes est contrôlée et certifiée par un organisme compétent indépendant de l'exploitant et commandité par l'Institut. Le certificat fait l'objet d'une publication bisannuelle au rapport d'activité du prestataire.

(5) L'Institut peut requérir du prestataire du service postal universel et des prestataires visés à l'article 28 des informations détaillées en relation avec leur système de comptabilité analytique appliqué. Ces informations détaillées sont fournies sur demande à l'Institut et à la Commission européenne de manière confidentielle.

(6) Si l'Institut renonce à l'activation du fonds pour le maintien du service postal universel et s'il est convaincu qu'aucun prestataire du service postal universel désigné ne reçoit d'aide publique sous une forme déguisée ou autre et que la concurrence joue pleinement sur le marché, il peut décider de ne pas appliquer les exigences du présent article.

## TITRE VIII L'Institut Luxembourgeois de Régulation

**Art. 33.** (1) Les fonctions d'autorité de régulation indépendante en matière de services postaux sont confiées à l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR).

(2) L'Institut représente le Luxembourg au comité institué par l'article 21 de la directive modifiée 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service.

**Art. 34.** En matière de services postaux, l'Institut a pour mission:

a) de veiller au respect des obligations de service postal universel imposées au prestataire du service postal universel;

b) d'assurer:

- 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.

**Art. 35.** (1) L'Institut exerce ses fonctions de manière impartiale et transparente, en étroite collaboration avec le Conseil de la concurrence et, si nécessaire, avec le ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions.

(2) Avant l'adoption par l'Institut de mesures affectant le marché postal dans son ensemble, un accord préalable du Conseil de la concurrence est requis.

L'autorité saisie par l'Institut dans le cadre de la procédure visée au paragraphe 1<sup>er</sup> dispose d'un délai d'un mois pour proposer une modification à la mesure envisagée ou s'y opposer. Passé ce délai, l'accord de l'autorité saisie à la mesure envisagée est acquis.

En cas d'opposition à la mesure envisagée, l'Institut renonce à cette mesure à condition que l'opposition se fonde uniquement sur le droit de la concurrence.

**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 conformément à l'article 20, 21 ou 45 paragraphe 2, et du prestataire ayant des obligations de fourniture du service postal universel dans son autorisation. Ce rapport, qui peut contenir des recommandations, est transmis au Gouvernement et à la Chambre des Députés avant d'être publié par l'Institut.

Les frais encourus par l'Institut pour l'établissement du rapport sont à charge du prestataire du service postal universel désigné.

En cas d'exécution défectueuse du service postal universel dûment constatée l'Institut est en droit d'imposer des mesures correctrices au prestataire en cause.

b) Approuve la forme des publications imposées aux prestataires du service postal.

c) Le cas échéant, approuve et certifie conforme le système interne de comptabilité analytique du prestataire du service postal universel désigné conformément à l'article 20, 21 ou 45 paragraphe 2. Cette approbation et cette certification se font sur base d'un rapport d'un organisme compétent, indépendant de l'exploitant et commandité par l'Institut. Une déclaration attestant la conformité du système interne de comptabilité analytique des prestataires d'un service postal universel aux exigences de la présente loi est publiée biennalement par l'Institut.

Les frais encourus par l'Institut pour l'établissement du rapport sont à charge du prestataire du service postal universel désigné.

d) Approuve le plan de répartition des points d'accès au réseau du prestataire du service postal universel désigné conformément à l'article 20, 21 ou 45 paragraphe 2 ainsi que la plage des horaires de levée appliqués.

e) Arrête la définition du premier échelon de poids des envois postaux du service postal universel ainsi que le tarif appliqué à cet échelon par le prestataire du service postal universel

désigné conformément à l'article 20, 21 ou 45 paragraphe 2; et conformément aux règles déterminées au titre VII.

f) Surveille les accords sur les frais terminaux négociés par les prestataires d'un service postal universel. Cette surveillance se limite au contrôle du respect des principes énoncés à l'article 31.

g) Vérifie, le cas échéant, l'application par le prestataire du service postal de normes techniques contraignantes dans son secteur. Si ces normes touchent directement aux intérêts des utilisateurs, référence doit en être faite dans toute publication destinée à l'utilisateur.

h) Tient le registre des marques d'identification des différents prestataires de services postaux telles que prévues à l'article 12 et le registre des machines d'affranchissement approuvées par les prestataires de services postaux conformément à l'article 11. Ces registres sont accessibles au public.

i) Etablit une procédure de gestion des envois postaux déclarés non distribuables par les prestataires d'un service postal. Dans le cadre de cette procédure les fonctionnaires assermentés de l'Institut ne sont autorisés à ouvrir ces envois postaux que pour en déterminer l'ayant droit.

j) Homologue les vignettes à utiliser par les utilisateurs dans le cadre de l'article 13, paragraphe 2.

Les dispositions de l'article 7 s'appliquent par analogie quant à la procédure à suivre et quant aux délais à respecter pour les approbations requises en vertu des points b), c), d), e) et j).

**Art. 37.** Les prestataires de services postaux transmettent à l'Institut toutes les informations, y compris les informations financières et les données statistiques, qui sont nécessaires à celui-ci pour garantir la conformité avec les dispositions de la présente loi et de ses règlements d'exécution ou avec les dispositions des règlements adoptées par l'Institut. Les prestataires de services postaux fournissent ces informations rapidement et sur demande, en respectant les délais, le niveau de détail et la forme exigés par l'Institut. L'Institut indique les motifs justifiant sa demande d'informations.

**Art. 38. (1)** Dans le respect du secret des affaires, l'Institut est autorisé à rendre publiques toutes les informations susceptibles de contribuer à l'instauration d'un marché ouvert et concurrentiel.

(2) Lorsque l'Institut transmet à la Commission européenne ou à une autorité de régulation d'un autre Etat membre de l'Union européenne des informations qui ont été communiquées par une entreprise à la demande de l'Institut, cette entreprise en est informée. Dans la mesure nécessaire, et sauf demande expresse motivée de l'Institut, la Commission européenne peut communiquer les informations fournies à une autorité réglementaire nationale d'un autre Etat membre, sous condition d'assurer le degré de confidentialité initialement attribué aux informations.

(3) L'Institut est autorisé à transmettre à l'autorité chargée de l'application du droit de la concurrence des informations, y compris des informations confidentielles, collectées dans le cadre de la présente loi.

**Art. 39. (1)** Avant de décider une mesure ayant des incidences importantes sur le marché, l'Institut donne aux parties intéressées l'occasion de présenter endéans le délai d'un mois leurs observations sur le projet de mesure. A cette fin, il met en place une procédure de consultation qu'il publie au Mémorial et sur son site Internet qui fournit aussi, sauf s'il s'agit

d'informations confidentielles, les informations concernant les consultations en cours et les résultats des consultations passées.

(2) L'Institut définit des procédures de médiation qui doivent être transparentes, simples, rapides et peu onéreuses pour traiter des réclamations des usagers des services postaux qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par le prestataire de services postaux. Elles permettent un règlement équitable et rapide des litiges et respectent, dans la mesure du possible, les principes énoncés dans la recommandation 98/257/CE de la Commission européenne.

**Art. 40.** (1) Sans préjudice des recours de droit commun, un litige entre prestataires de services postaux portant sur les obligations découlant du cadre de la présente loi et de ses règlements et décisions d'exécution peut être soumis à l'Institut.

(2) Le différend est soumis à l'Institut sur initiative d'une des parties au litige par envoi recommandé à l'Institut.

(3) Après avoir mis les parties en mesure de présenter leurs observations de manière contradictoire, l'Institut prend une décision dans un délai de quatre mois à compter de la date de la réception de la demande visée au paragraphe 2.

(4) La décision de l'Institut est rendue publique, dans le respect du secret des affaires. Avant publication, les parties concernées reçoivent un exposé complet des motifs de cette décision.

(5) L'Institut est habilité à faire office de médiateur entre prestataires de services postaux. Dans la mesure où les parties acceptent le résultat de la médiation de l'Institut, le résultat de cette médiation les lie et n'est pas susceptible de recours.

**Art. 41.** (1) En cas de litige transfrontalier opposant des parties établies dans des Etats membres différents, si ledit litige est de la compétence de l'Institut et d'une autorité de régulation d'un ou de plusieurs autres Etats membres, le litige peut être soumis par la ou les parties en cause à l'une des autorités concernées.

(2) Si l'autorité de régulation saisie du litige demande le concours de l'Institut pour la résolution du litige, celui-ci peut intervenir. L'Institut peut demander aussi le concours de l'autorité de régulation de l'autre prestataire s'il est saisi en premier.

(3) Lorsqu'une autorité de régulation d'un autre Etat membre a le droit de refuser la résolution d'un litige conformément aux dispositions du droit national applicable, l'Institut bénéficie du même droit de refus.

**Art. 42.** (1) L'Institut tient une comptabilité séparée pour ses activités de régulation en matière de services postaux.

(2) Les frais encourus par l'Institut dans le cadre de sa mission de surveillance du secteur postal sont à charge de l'ensemble des prestataires de services postaux.

(3) Les taxes dues par le prestataire de services postaux pour couvrir les coûts administratifs globaux occasionnés par la régulation du secteur postal sont fixées annuellement par l'Institut et publiées au Mémorial au premier trimestre de l'année en cours.

(4) Les taxes sont réparties entre les prestataires d'une manière objective, transparente et proportionnée qui minimise les coûts administratifs et les taxes inhérentes supplémentaires.

(5) L'Institut publie un bilan annuel de ses coûts administratifs et de la somme totale des taxes perçues. Les ajustements nécessaires sont effectués en tenant compte de la différence entre la somme totale des taxes et les coûts administratifs.

(6) Les coûts administratifs peuvent inclure les frais de coopération, d'harmonisation et de normalisation internationales, d'analyse de marché, de contrôle de la conformité et d'autres contrôles du marché, ainsi que les frais afférents aux travaux de régulation impliquant l'élaboration et l'application de règlements tels que des règlements sur l'accès au réseau postal. Les frais administratifs comprennent les quotes-parts dues annuellement par le Luxembourg en sa qualité de membre de l'Union Postale Universelle.

(7) L'Institut est autorisé à imposer des redevances destinées à couvrir l'intégralité des coûts exceptionnels encourus par l'Institut pour la gestion, le contrôle, l'exécution de l'autorisation, l'exécution de tâches de notification, la publication d'attestations de conformité ou la surveillance des prestataires de services postaux ou pour toute intervention particulière de l'Institut du fait du comportement de ce prestataire sur le marché des services postaux. Ces redevances sont calculées de manière à permettre à l'Institut de compenser l'intégralité de ces coûts exceptionnels.

(8) Tout prestataire d'un service postal est tenu de fournir à l'Institut, pour chaque année civile, le montant total de son chiffre d'affaires relatif à l'activité autorisée. L'Institut peut requérir de chaque prestataire tous documents ou informations supplémentaires en relation avec ce chiffre d'affaires.

(9) En cas de non-communication par un prestataire de services postaux, dans le délai prescrit des chiffres d'affaires demandés, l'Institut est habilité à recourir à des estimations concernant ces chiffres d'affaires demandés. Ces estimations font foi jusqu'à preuve du contraire. Des écarts éventuels démontrés par le prestataire de services postaux, dans un délai de trois mois suivant l'établissement des taxes dues par le prestataire de services postaux, sont alors reportés vers l'exercice suivant. Toute perte financière pour le prestataire de services postaux résultant de la non-communication en temps utile des informations requises lui reste acquise.

## **TITRE IX Sanctions administratives**

**Art. 43. (1) Lorsque l'Institut constate un manquement aux obligations qui découlent :**

**i) des articles 5(2), 6(1), 6(2), 7(1), 7(2), 10, 11(2), 11(4), 12, 13(3), 14(3), 15(4), 17(1), 17(2), 17(4), 18, 24, 26(2), 26(3), 28, 29, 30, 31 (3<sup>e</sup> tiret), 32(1), 32(2), 32(3), 32(4), 32(5), 37 de la présente loi ou des mesures prises en exécution de ces articles, ou**

**ii) du règlement de l'Institut pris en vertu de l'article 9 de la présente loi, ou**

**iii) des articles 4(1), 4(2), 4(3), 4(5), 4(7), 5(1), 6(5), 6(6) du règlement (UE) 2018/644 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 relatif aux services de livraison transfrontière de colis ;**

**il peut frapper tout prestataire de services postaux d'une ou de plusieurs des sanctions suivantes:**

**a) un avertissement;**

**b) un blâme;**

**c) une amende d'ordre allant de 1.000 euros à 500.000 euros;**

**d) une interdiction temporaire allant jusqu'à un an d'effectuer certaines activités postales.**

~~(1) Lorsque l'Institut constate un manquement aux dispositions des articles 5(2), 6(1), 6(2), 7(1), 7(2), 10, 12, 14(3), 17(1), 17(2), 17(4), 18, 24, 26(2), 26(3), 28, 29, 30, 32(1), 32(2), 32(3), 32(4), 32(5), il peut frapper tout prestataire de services postaux d'une ou de plusieurs des sanctions suivantes:~~

~~a) un avertissement;~~

~~b) un blâme;~~

~~c) une amende d'ordre allant de 1.000 euros à 500.000 euros;~~

~~d) une interdiction temporaire allant jusqu'à un an d'effectuer certaines activités postales;~~

(2) L'amende d'ordre ne peut être prononcée par l'Institut que pour autant que les manquements visés au paragraphe 1<sup>er</sup> ne fassent pas l'objet d'une sanction pénale. La sanction prononcée doit être proportionnée à la gravité du manquement, à la situation de l'intéressé, à l'ampleur du dommage et aux avantages qui en découlent.

(3) L'Institut peut procéder à la recherche d'un manquement visé au paragraphe 1<sup>er</sup>, soit de sa propre initiative, soit à la demande de toute personne ayant un intérêt justifié. Il ne peut toutefois se saisir ou être saisi de faits remontant à plus de trois ans s'il n'a été fait aucun acte tenant à leur recherche, à leur constatation ou à leur sanction.

(4) En cas de constatation d'un fait susceptible de constituer un manquement visé au paragraphe 1<sup>er</sup>, l'Institut engage une procédure contradictoire dans laquelle le prestataire de services postaux concerné a la possibilité de consulter le dossier et de présenter ses observations écrites ou verbales. Le prestataire de services postaux concerné peut se faire assister ou représenter par une personne de son choix. A l'issue de la procédure contradictoire, l'Institut peut prononcer à l'encontre du prestataire de services postaux concerné une ou plusieurs des sanctions prévues au paragraphe 1<sup>er</sup>. Si le prestataire de services postaux concerné commet la même violation une nouvelle fois dans un délai de cinq ans, l'Institut peut décider de suspendre temporairement le service visé ou en décider l'arrêt. Cette mesure ne donne droit à aucun dédommagement du prestataire de services postaux concerné.

(5) Les décisions prises par l'Institut à l'issue de la procédure contradictoire visée ci-dessus sont motivées et notifiées au prestataire de services postaux concerné et sont rendues publiques tout en préservant la confidentialité des informations commercialement sensibles.

(6) L'Institut peut assortir ses décisions d'une astreinte dont le montant journalier se situe entre 200 euros et 2.000 euros. Le montant de l'astreinte tient notamment compte de la capacité économique du prestataire de services postaux concerné et de la gravité du manquement constaté.

(7) Contre les décisions visées au paragraphe 5, assorties ou non d'une astreinte, un recours en réformation est ouvert devant le tribunal administratif.

(8) La perception des amendes d'ordre et des astreintes prononcées par l'Institut est confiée à l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines.

## TITRE X Abrogations

**Art. 44.** Sont abrogés:

- Le chapitre intitulé „Première Partie – DES SERVICES POSTAUX“ de la loi modifiée du 15 décembre 2000 sur les services postaux et les services financiers postaux;
- Le chapitre intitulé „Troisième Partie – DISPOSITIONS PENALES, ABROGATOIRES, TRANSITOIRES ET FINALES“ de la loi modifiée du 15 décembre 2000 sur les services postaux et les services financiers postaux.

## TITRE XI Dispositions transitoires et finales

**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, moyennant:

- une déclaration à l'Institut qui doit être faite au plus tard un mois après la date d'entrée en vigueur de la présente loi;
- le paiement d'une avance sur la participation au financement des coûts encourus par l'Institut pour la gestion du secteur conformément à l'article 42. Cette avance est fixée par l'Institut sur base des comptes de 2011.

L'Institut propose une formule standard pour l'acte de déclaration.

(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. Il maintient un système comptable conforme à l'article 32 en attendant une décision de l'Institut en la matière.

Par dérogation à l'article 22, le prestataire désigné ci-avant pourra bénéficier, à sa demande, d'une compensation financière aux conditions de cet article.

**Art. 46.** Le chapitre intitulé „Deuxième partie – SERVICES FINANCIERS POSTAUX“ de la loi modifiée du 15 décembre 2000 sur les services postaux et les services financiers postaux prend le titre de „Loi modifiée du 15 décembre 2000 sur les services financiers postaux“. Les articles sont renumérotés de 1 à 6.

**Art. 47.** La présente loi entre en vigueur au 31 décembre 2012.

Mandons et ordonnons que la présente loi soit insérée au Mémorial pour être exécutée et observée par tous ceux que la chose concerne.

Le Ministre des Communications  
et des Médias,  
Ministre de la Justice  
**François Biltgen**

**Avant-projet de loi portant modification de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux**

**Art.1<sup>er</sup>.** L'article 20, paragraphe 5, de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux est remplacé comme suit :

« (5) Avant :

- a) l'expiration du délai fixé à l'article 45, paragraphe 2, ou
- b) la fin d'une mission de fourniture du service postal universel confiée en vertu de l'article 20, paragraphe 4, ou en vertu du présent paragraphe, ou
- c) la fin d'une mission de service public imposée par l'Institut à un prestataire en vertu de l'article 21,

l'Institut procède à une consultation publique du marché. La consultation publique a pour objet de vérifier si un ou plusieurs prestataires de services postaux manifestent leur intérêt à effectuer la fourniture de la mission de service postal universel en question pour une durée déterminée.

Si un seul prestataire manifeste son intérêt, l'Institut vérifie son aptitude à fournir la mission de service universel. Si l'Institut considère que le prestataire est apte à fournir la mission, il confie la mission au prestataire ayant manifesté son intérêt.

Dans les autres cas, l'Institut organise un appel d'offres conformément aux paragraphes 1 à 4 en vue d'une attribution de la mission de fourniture du service postal universel. Cette attribution est faite au plus tard six mois après la date de clôture de l'appel d'offres.

Le prestataire en charge au moment de l'appel d'offres continue à exécuter la mission de fourniture du service postal universel jusqu'au moment où le nouveau prestataire est prêt à exécuter la mission de fourniture du service postal universel, délai qui ne peut dépasser dix-huit mois après la date de clôture de l'appel d'offres. »

**Art.2.** L'article 43, paragraphe 1<sup>er</sup>, de la même loi du est remplacé comme suit :

« (1) Lorsque l'Institut constate un manquement aux obligations qui découlent :

- i) des articles 5(2), 6(1), 6(2), 7(1), 7(2), 10, 11(2), 11(4), 12, 13(3), 14(3), 15(4), 17(1), 17(2), 17(4), 18, 24, 26(2), 26(3), 28, 29, 30, 31 (3<sup>e</sup> tiret), 32(1), 32(2), 32(3), 32(4), 32(5), 37 de la présente loi ou des mesures prises en exécution de ces articles, ou
- ii) du règlement de l'Institut pris en vertu de l'article 9 de la présente loi, ou

iii) des articles 4(1), 4(2), 4(3), 4(5), 4(7), 5(1), 6(5), 6(6) du règlement (UE) 2018/644 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 relatif aux services de livraison transfrontière de colis ;

il peut frapper tout prestataire de services postaux d'une ou de plusieurs des sanctions suivantes:

a) un avertissement;

b) un blâme;

c) une amende d'ordre allant de 1.000 euros à 500.000 euros;

d) une interdiction temporaire allant jusqu'à un an d'effectuer certaines activités postales. »

## Avant-projet de loi portant modification de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux

### *Exposé des motifs*

Le projet de loi a pour objet de modifier les articles 20 paragraphe 5 et 43 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux (ci-après « la loi sur les services postaux »). La modification de l'article 20 concerne la procédure pour la désignation d'un prestataire à la fin d'une mission de service public. La modification de l'article 43 concerne le régime de sanctions et fait notamment suite à l'entrée en vigueur du règlement (UE) 2018/644 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 relatif aux services de livraison transfrontière de colis.

L'actuel article 45 paragraphe 2 de la loi sur les services postaux dispose que « *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* ».

À l'expiration du délai précité, l'article 20 paragraphe 5 prévoit que l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après l'Institut) organise un appel d'offres pour le choix d'un prestataire du service postal universel.

Alors que le terme de cette période initiale de sept ans approche, il est proposé de prévoir plutôt une approche en deux temps, telle qu'elle est également prévue par d'autres Etats membres de l'Union européenne, et notamment par l'Allemagne. Il est ainsi proposé d'organiser d'abord une consultation publique du marché. L'appel d'offres ne devrait alors être organisé qu'au cas où soit aucun prestataire, soit plusieurs prestataires manifesterai<sup>ent</sup>, dans le cadre de la consultation, un intérêt pour la fourniture du service postal universel.

Il s'avère en effet que le marché des services postaux, et surtout celui des services postaux soumis à l'obligation d'une autorisation préalable, donc les services postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel, s'est développé lentement et reste toujours majoritairement sous le contrôle du prestataire historique, l'Entreprise des Postes et Télécommunications. Ceci n'est pas dû à un défaut d'ouverture de marché, mais c'est la taille du marché en relation avec une rentabilité limitée des services en question qui rend ce marché peu intéressant pour de nouveaux entrants.

Les statistiques des dernières années montrent clairement que le produit le plus important du service postal universel, l'envoi de correspondance, est en décroissance continue. Mis à part le marché des colis, la majorité des produits faisant partie du service postal universel ne montrent que très peu de croissance, respectivement une décroissance, tant en volumes qu'en chiffre d'affaires.

Dans ces conditions, la probabilité que plusieurs prestataires soient candidats à la fourniture du service postal universel sans compensation financière est faible.

Or l'organisation d'un appel d'offres, présente une complexité et un coût élevé pour le régulateur, ainsi que pour l'éventuelle seule entreprise qui y répond. La préparation d'un tel appel d'offres nécessite une expertise technique et juridique telle qu'elle n'est actuellement pas présente auprès du régulateur. Les coûts encourus par celui-ci pour réaliser un tel appel

d'offres de manière compétente en ayant recours à des ressources internes ou externes supplémentaires seraient répercutés sur l'ensemble des prestataires actifs sur le marché luxembourgeois par le biais des redevances annuelles et représenteraient ainsi un coût direct pour toutes les entreprises du secteur, coût qui risquerait d'être répercuté sur les utilisateurs des services. De même, la participation à un tel appel d'offres mobiliserait des ressources considérables auprès de tout prestataire souhaitant y participer.

Dans un souci de réduction des coûts pour le marché et de simplification administrative, il est donc proposé de faire précéder l'appel d'offres d'une consultation publique destinée à identifier l'intérêt du marché de participer à un tel appel d'offres.

Ce sera la même autorité qui est, d'après la loi sur les services postaux, en charge d'organiser l'appel d'offres, à savoir l'Institut Luxembourgeois de Régulation, qui aura également la mission de consulter les acteurs du marché en ce qui concerne leur intérêt de prêter en tout ou en partie le service postal universel et de juger ensuite, sur la base du résultat de cette consultation, sur l'utilité d'organiser un appel d'offres. En cas d'intérêt de plusieurs prestataires de services postaux, le choix du candidat le plus approprié se fera par appel d'offres. Si qu'un seul acteur a manifesté lors de la consultation publique son intérêt à assurer le service postal universel dans le futur, l'Institut pourra directement confier la mission à ce prestataire à condition qu'il soit considéré apte à remplir cette mission. L'aptitude est prévue au paragraphe 4 de l'article 20.

En ce qui concerne les modifications de l'article 43 de la loi sur les services postaux, celles-ci sont nécessaires afin de mettre la loi sur les services postaux en conformité avec les dispositions de l'article 8 du règlement (UE) 2018/644 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 relatif aux services de livraison transfrontière de colis selon lequel chaque État membre doit déterminer le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions de ce règlement et communiquer à la Commission européenne, au plus tard le 23 novembre 2019, le texte des dispositions législatives adoptées.

Par ailleurs, il est prévu de compléter la liste des dispositions dont la violation peut entraîner une sanction en vertu de l'article 43 de la loi sur les services postaux en vue d'assurer le respect de certaines obligations de la loi par les prestataires. En effet, la pratique a révélé que le respect des obligations prévues par certains articles de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux ne peut être garanti à défaut de possibilité de sanction prévue à l'article 43.

# Avant-projet de loi portant modification de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux

## *Commentaire des articles*

### **Article 1er**

L'article 20 paragraphe 5 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux est modifié en ce sens que le passage par une procédure d'appel d'offres n'est prévu qu'après une phase préliminaire de consultation publique du marché visant à identifier les prestataires de services postaux intéressés à prester le service postal universel. Si la consultation révèle qu'un seul prestataire est intéressé et si celui-ci est apte à prester le service universel, l'Institut Luxembourgeois de Régulation peut confier la mission à ce prestataire sans passer par une procédure d'appel d'offres. À défaut d'intérêt de prestataires ou si plusieurs prestataires manifestent leur intérêt, l'Institut organisera un appel d'offres. L'alinéa 4 du paragraphe 5 fixe un délai endéans duquel l'attribution de la mission de fourniture du service postal universel doit être faite. L'alinéa 5 du paragraphe 5 a pour objet d'assurer la continuité de l'exécution de la mission de fourniture du service postal universel en cas de changement du prestataire.

### **Article 2**

L'article 43 paragraphe 1<sup>er</sup> répond à l'obligation prévue à l'article 8 du règlement (UE) 2018/644 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 relatif aux services de livraison transfrontière de colis selon lequel chaque État membre doit déterminer le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions de ce règlement et communiquer à la Commission européenne, au plus tard le 23 novembre 2019, le texte des dispositions législatives adoptées. Il faudra dès lors compléter l'article 43 paragraphe 1<sup>er</sup> d'un *litera* iii) qui énumère les articles du règlement (UE) 2018/644 dont la violation est susceptible d'être sanctionnée par la loi sur les services postaux.

Par ailleurs, les modifications apportées à l'article 43 paragraphe 1<sup>er</sup> *litera* i) et ii) visent à élargir, au vu de l'expérience des dernières années, la liste des articles de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux dont la violation est susceptible d'être sanctionnée par l'Institut en vue d'assurer le respect des dispositions de la loi par les prestataires de services postaux.

Ci-après les explications article par article (*litera* i) et ii)):

Art 11(2) : Actuellement l'Institut ne dispose d'aucun moyen de sanction en cas de non-respect des obligations d'information prévues pour les empreintes. Ces informations constituent toutefois un élément essentiel d'identification pour le client (en cas de réclamations p.ex.). Ceci est analogue au pouvoir de sanction déjà prévu à l'article 12.

Art 11(4) : Actuellement l'Institut ne dispose d'aucun moyen de sanction en cas de non-respect de mise à disposition à l'Institut des empreintes en vue de leur publication. Ces informations constituent toutefois un élément essentiel

d'identification pour le client (en cas de réclamations p.ex.). Ceci est analogue aux pouvoir de sanction déjà prévu à l'article 12.

Art 13(3) : Afin de mieux connaître la situation du marché postal luxembourgeois il est nécessaire pour l'Institut de connaître les besoins concernant le service postal universel. La tenue et la mise à disposition de cette liste constituant une charge supplémentaire pour le prestataire, il pourrait s'avérer nécessaire à un certain moment de recourir à des sanctions en cas de non-respect des dispositions.

Art 15(4) : L'information sur la manière de traitement des réclamations est une information qu'un prestataire risque de ne pas souhaiter communiquer sans pression de la part de l'Institut. Cette information est toutefois importante pour l'Institut et le client, ceci surtout dans un marché de plus en plus compétitif en termes économiques. Ceci permettra au régulateur d'assurer sa mission de maintien d'un service postal universel de qualité ainsi que de la protection des usagers en matière de services postaux (art. 34).

Art 31 (3<sup>e</sup> tiret) : Les aspects de la non-discrimination et de la transparence sont ceux dont pourra potentiellement abuser un prestataire et qui sont d'un intérêt majeur pour un marché libéralisé qui connaît des acteurs à puissance significative.

Art 37 : La transmission des informations à l'Institut est à la base du travail de l'Institut. Sans une image complète et fondée du marché postal et de tous les prestataires, il est difficile pour l'Institut de procéder aux analyses en vue d'accomplir ses missions lui attribuées par la loi. Dans le passé, les prestataires n'ont pas toujours respecté cet article de la loi. Ainsi, pour l'année 2017 par exemple, des prestataires, représentant plus de 10% du chiffre d'affaire du marché postal, n'ont transmis aucune information demandée à l'Institut.

Règlement pris en exécution de l'article 9 :

Les autorisations accordées par l'Institut en vertu de l'article 9 fixent certaines obligations à respecter par les prestataires, et selon l'alinéa 5 de l'article 9, un règlement de l'Institut précise ces obligations. La violation des obligations qui découlent du règlement de l'Institut est susceptible d'être sanctionnée par le *litera ii)*

Ci-après les explications article par article du Règlement (UE) 2018/644 (*litera iii)*):

4(1) : Obligation de communication d'informations sans lesquelles l'Institut ne saura se conformer aux dispositions du règlement (UE) 2018/644.

4(2) : *idem*

4(3) : *idem*

4(5) : idem

4(7) : idem

5(1) : idem, avec un risque accru qu'un prestataire ne délivre pas comme prévu par la réglementation, s'agissant notamment de données tarifaires.

6(5) : idem

6(6) : idem, avec une contrainte de temps accrue .



## FICHE D'ÉVALUATION D'IMPACT MESURES LÉGISLATIVES, RÉGLEMENTAIRES ET AUTRES

### Coordonnées du projet

Intitulé du projet :	Projet de loi portant modification de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux
Ministère initiateur :	Ministère d'Etat, Service des Médias et des Communications
Auteur(s) :	M Pierre GOERENS Mme Anne BLAU
Téléphone :	247-82164; 247-86719
Courriel :	pierre.goerens@smc.etat; anne.blau@smc.etat.lu
Objectif(s) du projet :	1. Le projet de loi a pour objectif de modifier l'article 20 (5) de la loi sur les services postaux en faisant précéder l'appel d'offres d'une consultation publique susceptible d'identifier un intérêt pour la fourniture du service postal universel. 2. Le projet de loi modifie également l'article 43 relatif au régime des sanctions pour faire notamment suite à l'entrée en vigueur du règlement (UE) 2018/644 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 relatif aux services de livraison transfrontière de colis selon lequel chaque État membre doit déterminer le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions de ce règlement et communiquer à la Commission européenne, au plus tard le 23 novembre 2019, le texte des dispositions législatives adoptées.
Autre(s) Ministère(s) / Organisme(s) / Commune(s) impliqué(e)(s)	Institut Luxembourgeois de Régulation
Date :	25/10/2018



### Mieux légiférer

1 Partie(s) prenante(s) (organismes divers, citoyens,...) consultée(s) :  Oui  Non

Si oui, laquelle / lesquelles :

Remarques / Observations :

2 Destinataires du projet :

- Entreprises / Professions libérales :

Oui  Non

- Citoyens :

Oui  Non

- Administrations :

Oui  Non

3 Le principe « Think small first » est-il respecté ?  
(c.-à-d. des exemptions ou dérogations sont-elles prévues suivant la taille de l'entreprise et/ou son secteur d'activité ?)

Oui  Non  N.a.<sup>1</sup>

Remarques / Observations :

<sup>1</sup> N.a. : non applicable.

4 Le projet est-il lisible et compréhensible pour le destinataire ?  Oui  Non

Existe-t-il un texte coordonné ou un guide pratique, mis à jour et publié d'une façon régulière ?

Oui  Non

Remarques / Observations :

5 Le projet a-t-il saisi l'opportunité pour supprimer ou simplifier des régimes d'autorisation et de déclaration existants, ou pour améliorer la qualité des procédures ?

Oui  Non

Remarques / Observations :



- 6 Le projet contient-il une charge administrative<sup>2</sup> pour le(s) destinataire(s) ? (un coût imposé pour satisfaire à une obligation d'information émanant du projet ?)  Oui  Non

Si oui, quel est le coût administratif<sup>3</sup> approximatif total ?  
(nombre de destinataires x  
coût administratif par destinataire)

Faire précéder l'appel d'offres d'une consultation publique destinée à identifier un intérêt pour la fourniture du service postal universel est proposé dans un souci de réduction des coûts pour le marché postal et de simplification administrative

<sup>2</sup> Il s'agit d'obligations et de formalités administratives imposées aux entreprises et aux citoyens, liées à l'exécution, l'application ou la mise en œuvre d'une loi, d'un règlement grand-ducal, d'une application administrative, d'un règlement ministériel, d'une circulaire, d'une directive, d'un règlement UE ou d'un accord international prévoyant un droit, une interdiction ou une obligation.

<sup>3</sup> Coût auquel un destinataire est confronté lorsqu'il répond à une obligation d'information inscrite dans une loi ou un texte d'application de celle-ci (exemple : taxe, coût de salaire, perte de temps ou de congé, coût de déplacement physique, achat de matériel, etc.).

- 7 a) Le projet prend-il recours à un échange de données inter-administratif (national ou international) plutôt que de demander l'information au destinataire ?  Oui  Non  N.a.

Si oui, de quelle(s) donnée(s) et/ou administration(s) s'agit-il ?

- b) Le projet en question contient-il des dispositions spécifiques concernant la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel<sup>4</sup> ?  Oui  Non  N.a.

Si oui, de quelle(s) donnée(s) et/ou administration(s) s'agit-il ?

<sup>4</sup> Loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel ([www.cnpd.lu](http://www.cnpd.lu))

- 8 Le projet prévoit-il :
- une autorisation tacite en cas de non réponse de l'administration ?  Oui  Non  N.a.
  - des délais de réponse à respecter par l'administration ?  Oui  Non  N.a.
  - le principe que l'administration ne pourra demander des informations supplémentaires qu'une seule fois ?  Oui  Non  N.a.

- 9 Y a-t-il une possibilité de regroupement de formalités et/ou de procédures (p.ex. prévues le cas échéant par un autre texte) ?  Oui  Non  N.a.

Si oui, laquelle :

- 10 En cas de transposition de directives communautaires, le principe « la directive, rien que la directive » est-il respecté ?  Oui  Non  N.a.



Sinon, pourquoi ?

11

Le projet contribue-t-il en général à une :

a) simplification administrative, ét/ou à une

Oui  Non

b) amélioration de la qualité réglementaire ?

Oui  Non

Remarques / Observations : voir 6.

12

Des heures d'ouverture de guichet, favorables et adaptées aux besoins du/des destinataire(s), seront-elles introduites ?

Oui  Non  N.a.

13

Y a-t-il une nécessité d'adapter un système informatique auprès de l'Etat (e-Government ou application back-office)

Oui  Non

Si oui, quel est le délai pour disposer du nouveau système ?

14

Y a-t-il un besoin en formation du personnel de l'administration concernée ?

Oui  Non  N.a.

Si oui, lequel ?

Remarques / Observations :



### Egalité des chances

15

Le projet est-il :

- principalement centré sur l'égalité des femmes et des hommes ?  Oui  Non
- positif en matière d'égalité des femmes et des hommes ?  Oui  Non

Si oui, expliquez  
de quelle manière :

- neutre en matière d'égalité des femmes et des hommes ?  Oui  Non

Si oui, expliquez pourquoi :

Le projet vise à identifier un prestataire qui manifeste un intérêt à fournir le service postal universel indépendamment de son sexe

- négatif en matière d'égalité des femmes et des hommes ?  Oui  Non

Si oui, expliquez  
de quelle manière :

16

Y a-t-il un impact financier différent sur les femmes et les hommes ?  Oui  Non  N.a.

Si oui, expliquez  
de quelle manière :

### Directive « services »

17

Le projet introduit-il une exigence relative à la liberté d'établissement soumise à évaluation<sup>5</sup> ?  Oui  Non  N.a.

Si oui, veuillez annexer le formulaire A, disponible au site Internet du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur :

[www.eco.public.lu/attributions/dg2/d\\_consommation/d\\_march\\_int\\_rieur/Services/index.html](http://www.eco.public.lu/attributions/dg2/d_consommation/d_march_int_rieur/Services/index.html)

<sup>5</sup> Article 15 paragraphe 2 de la directive « services » (cf. Note explicative, p.10-11)

18

Le projet introduit-il une exigence relative à la libre prestation de services transfrontaliers<sup>6</sup> ?  Oui  Non  N.a.

Si oui, veuillez annexer le formulaire B, disponible au site Internet du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur :

[www.eco.public.lu/attributions/dg2/d\\_consommation/d\\_march\\_int\\_rieur/Services/index.html](http://www.eco.public.lu/attributions/dg2/d_consommation/d_march_int_rieur/Services/index.html)

<sup>6</sup> Article 16, paragraphe 1, troisième alinéa et paragraphe 3, première phrase de la directive « services » (cf. Note explicative, p.10-11)

**Avant-projet de loi portant modification de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux**

***Fiche financière***

L'avant-projet de loi sous rubrique n'a pas d'incidences financières directes sur le budget de l'Etat.