

JUSTEL - Législation consolidée

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2018/01/26/2018010510/justel>

Dossier numéro : 2018-01-26/08

Titre

26 JANVIER 2018. - Loi relative aux services postaux

Source : ECONOMIE, PME, CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

Publication : Moniteur belge du 09-02-2018 page : 9855

Entrée en vigueur : 10-02-2018

Table des matières

[CHAPITRE 1er.](#) - Dispositions générales

Art. 1-5

[CHAPITRE 2.](#) - Licences

Art. 6-8

[CHAPITRE 3.](#) - Dispositions relatives aux relations entre prestataires de services postaux

Art. 9-10

[CHAPITRE 4.](#) - Utilisateurs

Art. 11-13

[CHAPITRE 5.](#) - Le service postal universel

Art. 14-24

[CHAPITRE 6.](#) - Autres services

Art. 25

[CHAPITRE 7.](#) - Dispositions diverses

Art. 26-28

[CHAPITRE 8.](#) - Dispositions transitoires, modificatives et abrogatoires

Art. 29-39

Texte

[CHAPITRE 1er.](#) - Dispositions générales

Article [1er.](#) La présente loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

La présente loi transpose partiellement la directive 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 modifiée en dernier lieu par la directive 2008/06/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté.

Art. 2. Pour l'application de la présente loi, l'on entend par :

1° "services postaux" : des services qui consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux, exceptée la prestation de services postaux par la personne physique ou morale qui est à l'origine de l'envoi du courrier;

2° "prestataire de services postaux" : toute entreprise qui fournit un ou plusieurs services postaux;

3° "réseau postal" : l'ensemble de l'organisation et des moyens de toute nature mis en oeuvre par le (ou les) prestataire(s) du service universel, en vue notamment de :

a) la levée des envois postaux couverts par une obligation de service universel aux points d'accès sur l'ensemble du territoire;

b) l'acheminement et le traitement de ces envois du point d'accès du réseau postal jusqu'au centre de distribution;

c) la distribution à l'adresse indiquée sur l'envoi postal;

4° "point d'accès" : les installations physiques, y compris 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 les expéditeurs;

5° "levée" : l'opération consistant pour un prestataire de services postaux à collecter les envois postaux;

6° "distribution" : le processus allant du tri au centre de distribution jusqu'à la remise des envois postaux aux destinataires;

7° "envoi postal" : un envoi portant une adresse sous la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé par le prestataire de services postaux et dont le poids n'excède pas 31,5 kg.

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;

8° "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, exceptés les livres, catalogues, journaux et périodiques;

9° "envoi recommandé" : un service garantissant forfaitairement contre les risques de perte, vol ou détérioration et fournissant à l'expéditeur, le cas échéant à sa demande, une preuve de la date du dépôt de l'envoi postal ou de sa remise au destinataire;

10° "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;

11° "courrier transfrontière" : le courrier en provenance ou à destination d'un autre Etat;

12° "prestataire du service universel" : le prestataire de services postaux qui assure la totalité ou une partie du service postal universel en Belgique et dont l'identité a été communiquée à la Commission européenne conformément à l'article 4 de la directive 97/67/CE, modifiée par la directive 2008/06/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté;

13° "licence" : une autorisation qui est octroyée par l'Institut et qui donne à un prestataire de services d'envois de correspondance domestiques et transfrontières entrants et qui relèvent du service universel des droits spécifiques et soumet les activités dudit prestataire à des obligations spécifiques, sans que le prestataire de services postaux ne soit habilité à exercer les droits en question avant d'avoir reçu la décision de l'Institut;

14° "expéditeur" : une personne physique ou morale qui est à l'origine de l'envoi postal;

15° "utilisateur" : toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal en tant qu'expéditeur ou destinataire;

16° "Institut" : l'Institut belge des services postaux et des télécommunications tel que visé à l'article 13 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges;

17° "exigences essentielles" : les raisons d'intérêt général de nature non économique qui peuvent amener l'Etat à imposer des conditions pour la prestation de services postaux. Ces raisons sont :

a) la confidentialité de la correspondance,

b) la sécurité du réseau en ce qui concerne le transport de matières dangereuses,

c) le respect des conditions de travail et des régimes de sécurité sociale fixés par des dispositions législatives, réglementaires ou administratives ou par les conventions collectives négociées entre partenaires sociaux, conformément au droit de l'Union européenne et à la législation nationale et,

d) dans les cas justifiés, la protection des données (y compris la protection de données à caractère personnel, la protection de la confidentialité des informations transmises ou stockées ainsi que la protection de la vie privée), la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire.

18° "bpost" : la société anonyme de droit public bpost enregistrée sous le numéro 0214 596 464 auprès de la Banque Carrefour des Entreprises;

19° "adresse" : un ensemble de données permettant au prestataire de services postaux de déterminer le lieu de distribution et contenant au moins le numéro de maison, le nom de la rue et le nom de la commune ou une mention ou information acceptée par le prestataire de services postaux concerné lui permettant de déterminer sans équivoque au moins le numéro de maison, le nom de la rue et le nom de la commune;

20° "activités de routage" : les activités de routage sont exécutées par une personne physique ou morale pour

le compte d'un expéditeur. Les activités de routage consistent en des activités de préparation des envois postaux selon les normes des prestataires de services postaux, éventuellement combinées avec d'autres activités de préparation d'envois postaux comme l'emballage, l'impression ou l'affranchissement des envois postaux;

21° "service de médiation" : le service de médiation pour le secteur postal visé à l'article 43ter de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques;

22° "jour ouvrable" : chaque jour civil autre qu'un samedi, dimanche ou jour férié légal;

23° "services prestés au tarif unitaire" : les services postaux dont le tarif est établi dans les conditions générales du prestataire du service universel pour les envois postaux individuels;

24° "bureau de poste" : un lieu destiné au contact physique entre les utilisateurs et un prestataire de services postaux et qui est exploité par le prestataire de services postaux;

25° "ministre" : le membre du gouvernement fédéral qui a le secteur postal dans ses attributions;

26° "contrat de gestion" : un contrat tel que visé par l'article 3 de la loi du 21 mars 1991 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques;

27° "frais terminaux" : la rémunération des prestataires du service universel au titre de la distribution du courrier transfrontière entrant constitué par les envois postaux provenant d'un autre Etat.

Art. 3. § 1er. Les prestataires de services postaux :

1° respectent les exigences essentielles.

Le Roi peut, dans un arrêté délibéré en Conseil des ministres, préciser les conditions à respecter en vertu des exigences essentielles;

2° mettent en place au niveau interne une procédure transparente, simple et peu onéreuse pour le traitement équitable et rapide des réclamations des utilisateurs concernant la perte, le vol, la détérioration ou le non-respect des normes de qualité, y compris une procédure d'établissement de leurs responsabilités dans les cas où plusieurs prestataires de services sont concernés;

3° informent les utilisateurs des services postaux sur leur site Internet et sur tous leurs contrats commerciaux de la procédure en vue de l'introduction et du traitement des plaintes adressées à leurs services, ainsi que de la possibilité de recours auprès du service de médiation. En vue d'assurer un traitement efficace des litiges soumis au service de médiation, les prestataires concluent après au moins douze plaintes recevables au cours de l'année avec le service de médiation un protocole qui détermine les modalités de traitement des plaintes;

4° informent tous les membres du personnel et en particulier ceux des services commerciaux, relations clients et services d'information, des voies de recours des utilisateurs auprès du prestataire lui-même et auprès du service de médiation;

5° fournissent, à la demande de l'utilisateur, les coordonnées du service de médiation;

6° rendent identifiables par la population les personnes chargées de la distribution des envois postaux adressés et veillent à ce qu'à l'exception des journaux, les envois postaux soient revêtus du signe distinctif permettant de déterminer le prestataire de services postaux ayant assuré le traitement initial de l'envoi;

7° respectent l'interdiction de transporter et de distribuer en connaissance de cause des envois qui porteraient extérieurement des inscriptions manifestement contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public;

8° respectent les conditions définies par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, portant notamment sur :

- a) le traitement et la distribution des envois recommandés et des envois à valeur déclarée;
- b) le traitement des envois non distribuables et des envois tombés en rebut; et
- c) les envois interdits au transport postal pour des motifs d'ordre, de sécurité et de santé publics, ou encore les règles en matière de transport de matières dangereuses.

§ 2. Les prestataires de services postaux sont responsables du respect des obligations visées au paragraphe 1er par leurs sous-traitants et les personnes agissant pour leur compte.

§ 3. Une personne dûment habilitée à représenter le prestataire de services postaux dans ses relations avec le service de médiation pour le secteur postal est désignée auprès du prestataire de services postaux. Les coordonnées complètes de cette personne sont communiquées à l'Institut et au service de médiation.

Art. 4. Lorsque la sécurité publique, la santé publique, l'ordre public ou la défense du Royaume l'exigent, le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, ralentir ou différer en tout ou en partie les opérations postales au cours de la période qu'il fixe. Le Roi peut, à cet effet, prescrire toutes les mesures qu'il juge utiles. Les mesures visées dans le présent article ne donnent lieu à l'attribution d'aucune indemnité.

Le Roi peut pour des motifs de sécurité et d'ordre public, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, déterminer le type d'envois et les objets qui ne sont pas admis au transport postal ainsi que les modalités y afférentes.

Art. 5. § 1er. Toute personne physique qui effectue des activités de levée, tri ou distribution d'envois de correspondance tels que définis à l'article 2, 8°, à l'exception des activités visées à l'article 6, § 4, est présumée être employée en vertu d'un contrat de travail avec un prestataire de services postaux ou une entreprise de travail intérimaire pour le compte duquel une ou plusieurs des activités susmentionnées sont exécutées, sans que la preuve du contraire puisse être apportée, sans préjudice du travail sous un statut de droit administratif. En cas de recours à des travailleurs intérimaires, la loi du 24 juillet 1987 sur le travail temporaire, le travail intérimaire et la mise de travailleurs à la disposition d'utilisateurs est d'application.

§ 2. Sans préjudice des compétences de l'Institut pour contrôler le respect et sanctionner le non-respect des autres articles de cette loi, les inspecteurs sociaux de la Direction générale Contrôle des lois sociales du Service

public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale sont compétents pour contrôler le respect du § 1er. Ce contrôle s'exerce conformément au Code pénal social. Les fonctionnaires désignés en vertu du même Code informent l'Institut de la décision d'amende administrative ou de la décision de l'auditeur près le tribunal du travail.

CHAPITRE 2. - Licences

Art. 6. § 1er. Outre le respect des dispositions de l'article 3, la prestation d'un service d'envois de correspondance qui relève du service universel est soumise aux conditions suivantes :

1° tout prestataire de services postaux souhaitant fournir un tel service introduit auprès de l'Institut, par envoi recommandé, une demande de licence individuelle selon des modalités à définir par le Roi, sur proposition de l'Institut;

2° l'octroi de la licence individuelle dépend de l'engagement de la part du demandeur, personne physique ou morale d'assurer la régularité et la fiabilité des prestations des services postaux. En cas d'interruption ou d'arrêt des prestations des services, le prestataire est tenu d'en informer immédiatement l'Institut et le plus rapidement possible les utilisateurs. Afin d'assurer cette fiabilité et le respect des obligations liées à sa licence, le prestataire de services met en oeuvre des moyens suffisants et, en particulier une infrastructure minimale, un processus opérationnel adéquat et du personnel en suffisance.

3° Les titulaires d'une licence fournissent régulièrement à l'Institut, aux utilisateurs et aux autres prestataires de services postaux des informations suffisamment précises et actualisées sur les prix et normes de qualité et sur les caractéristiques des services d'envois de correspondance relevant du service universel.

§ 2. Le Roi fixe, après avis de l'Institut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, la procédure relative à l'octroi, au refus et au retrait de la licence individuelle, ainsi que sa durée et les conditions de sa cession. Les décisions de l'Institut d'octroyer, de refuser ou de retirer une licence individuelle, ainsi que les décisions d'autorisation ou de refus de la cession d'une licence individuelle, sont susceptibles d'un recours devant la Cour des marchés, conformément à l'article 2 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges.

Cette procédure est transparente, non discriminatoire, proportionnée et fondée sur des critères objectifs. En outre, elle fixe des voies de recours en cas de refus entier ou partiel, ainsi qu'en cas de retrait de la licence individuelle. Les titulaires de licence respectent les obligations visées au § 1er durant toute la durée de validité de la licence.

§ 3. Le nom de chaque prestataire de services postaux titulaire d'une licence individuelle est repris dans une liste mise à jour au moins une fois par an et publiée sur le site Internet de l'Institut.

§ 4. Les services postaux suivants sont exclus de l'obligation de licence visée au § 1er :

- a) les services postaux qui sont exclus du service universel en vertu des dispositions du chapitre 5 de la présente loi et ne relèvent dès lors pas du service universel;
- b) le service limité au transport d'envois postaux;
- c) les activités de routage telles que définies à l'article 2, 20°, de la présente loi.

Art. 7. Le Roi fixe, après avis de l'Institut, les montants des redevances à payer à l'Institut par les demandeurs de licence individuelle. Ces montants varient en fonction de l'ampleur des services pour lesquels une licence individuelle a été demandée.

Art. 8. § 1er. Les titulaires de licence visés à l'article 6, acquittent annuellement, auprès de l'Institut, une redevance établie sur la base du coût du financement des activités en matière de régulation postale de l'Institut, appelée "redevance de régulation".

§ 2. L'Institut détermine annuellement les éléments de son budget qui sont nécessaires et proportionnés aux missions que l'Institut remplit dans le secteur postal. Ces éléments de budget sont à financer par les entreprises visées au § 1er sous forme d'une redevance de régulation.

§ 3. Les entreprises visées au § 1er communiquent à l'Institut, au plus tard le 30 juin de chaque année, le chiffre d'affaires des activités de service postal réalisé l'année précédente en Belgique.

§ 4. Le montant de la redevance de régulation correspond au montant des moyens financiers nécessaires au fonctionnement des activités en matière de régulation postale inscrit au budget de l'année en cours de l'Institut. Le montant de la redevance de régulation est composé d'un montant fixe de 0,1 % du chiffre d'affaires réalisé dans les activités de service postal de l'entreprise visée au § 1er, dont le chiffre d'affaires est supérieur à 500 000 euros. La redevance de régulation est complétée, pour autant qu'il reste encore un solde à financer, par le total du solde à financer, multiplié par un coefficient égal à la part de l'entreprise dans le chiffre d'affaires réalisé l'année précédente par toutes les entreprises visées au § 1er.

§ 5. Les redevances de régulation sont payées au plus tard le 30 septembre de l'année pour laquelle elles sont dues, au numéro de compte indiqué par l'Institut. Au plus tard un mois avant l'échéance, l'Institut communique aux entreprises visées au § 1er, le montant des redevances dues.

CHAPITRE 3. - Dispositions relatives aux relations entre prestataires de services postaux

Art. 9. § 1er. Lorsque cela s'avère nécessaire pour protéger les intérêts des utilisateurs ou encourager une réelle concurrence, les prestataires de services postaux se donnent mutuellement et de manière transparente et non discriminatoire accès aux services relevant du service universel et aux éléments de l'infrastructure postale nécessaires pour développer des activités postales, sans préjudice de l'application de l'article 17, § 1er, 5°.

§ 2. Les modalités techniques et tarifaires correspondant à cet accès sont convenues entre les prestataires de services postaux concernés. Elles sont fixées dans une convention écrite dont une copie est communiquée à l'Institut.

Les éléments concernés d'infrastructure postale sont mis à disposition à un prix axé sur le marché.

§ 3. A la demande d'un prestataire de service postaux, l'Institut peut introduire les modifications qu'il juge nécessaires aux conventions en respectant les principes d'objectivité, de proportionnalité et de non-discrimination.

§ 4. En cas d'échec des négociations commerciales après une période de trois mois à compter de la date de réception de la demande d'accès visée au § 1er, tout prestataire de services postaux peut demander à l'Institut de fixer le contenu et les conditions de la convention lorsque cela s'avère nécessaire pour protéger les intérêts des utilisateurs ou encourager une réelle concurrence.

§ 5. Dans les deux cas visés aux §§ 3 et 4, l'Institut entend au préalable les prestataires de services postaux concernés, en respectant les principes d'objectivité, de proportionnalité et de non-discrimination.

§ 6. L'Institut est en outre compétent pour concilier les prestataires de services postaux concernant leurs litiges relatifs à l'accès aux éléments d'infrastructure postale visés au § 1er conformément à l'article 14, § 1er, 4°, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

Art. 10. § 1er. Afin d'assurer des conditions de concurrence équitables dans le secteur postal, l'Institut peut consulter le secteur au sujet d'éventuels privilèges ou droits spécifiques octroyés aux prestataires de services postaux.

§ 2. Les résultats de la consultation sont publiés sur le site Internet de l'Institut. En outre, ces résultats sont repris dans un rapport transmis au ministre, avec les recommandations de l'Institut.

CHAPITRE 4. - Utilisateurs

Art. 11. § 1er. Le prestataire du service universel fournit aux utilisateurs des informations précises, actualisées et complètes sur les produits et services faisant partie du service universel.

§ 2. Le prestataire du service universel rend accessible aux utilisateurs dans les bureaux de poste et sur son site Internet les informations écrites suivantes relatives aux services appartenant au service universel :

1° les conditions concernant l'offre et la prestation des services;

2° les tarifs unitaires des services;

3° pour les services offerts à un tarif public réduit :

a) les tarifs;

b) les conditions de fourniture, entre autres en matière de volume et de préparation postale;

c) les caractéristiques techniques;

4° le modèle tarifaire pour les tarifs conventionnels des services faisant partie du service universel, comprenant au minimum les informations suivantes :

a) les tarifs de base d'application aux tarifs conventionnels et les modalités de paiement;

b) les différentes classes et formules éventuelles;

c) la durée du contrat et les modalités de résiliation et de reconduction;

d) les modalités concernant la révision des prix.

A l'exception des tarifs de base, le modèle tarifaire susmentionné contenant les composantes précitées, reste valable pendant minimum un an au minimum.

Les amendements aux informations écrites susmentionnées sont également publiées par le prestataire du service universel sur son site web et sont communiquées préalablement à l'Institut.

Art. 12. § 1er. Des informations concernant l'accès au service, le tarif, le niveau de qualité, le régime de responsabilité et la procédure de réclamation doivent pouvoir être formulées oralement. Les caractéristiques d'un produit doivent pouvoir être énumérées.

§ 2. Le prestataire du service universel affiche de manière claire et lisible les heures d'ouverture des bureaux à l'extérieur de ceux-ci, et les principaux tarifs à l'intérieur de ces derniers.

Le prestataire du service universel fournit également dans tous les bureaux des brochures détaillant, par produit ou service faisant partie du service universel appartenant au panier des petits utilisateurs visé à l'article 19, § 1er, les conditions d'accès, les tarifs de base, les réductions, les suppléments standards, les règles relatives à la responsabilité et la procédure de réclamation, et mentionnant le nom et l'adresse de son siège principal.

§ 3. Toute modification apportée aux conditions d'offre des produits et services doit être portée à la connaissance des utilisateurs avant son entrée en application.

Art. 13. § 1er. Le Roi détermine, après avis de l'Institut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, les normes de qualité pour le prestataire du service universel et détermine les renseignements à fournir par le prestataire désigné du service universel afin de permettre le contrôle de ces normes.

Ces normes de qualité concernent notamment la durée de l'expédition, la régularité et la fiabilité des services intérieurs et transfrontières.

Le respect de ces normes fait l'objet d'un contrôle au moins une fois par an par l'Institut.

§ 2. Le Roi prend, après avis de l'Institut, les mesures correctrices nécessaires si le prestataire du service universel ne satisfait pas aux normes de qualité visées au § 1er ou aux normes de qualité pour les services