

Postes: règles communes pour le développement des services et l'amélioration de la qualité de service

1995/0221(COD) - 25/11/2002 - Document de suivi

La Commission européenne a présenté un rapport sur l'application de la directive postale (directive 97/67/CE), comprenant notamment les informations utiles sur l'évolution du secteur, en particulier sous les aspects économiques, sociaux et technologiques et en ce qui concerne l'emploi ainsi que sur la qualité du service. Dans ce cadre, la Commission a procédé à l'examen de la transposition de la directive postale dans les États membres. Elle a également lancé un certain nombre d'études visant à étudier de façon plus approfondie différents aspects de l'application de la directive. La première conclusion du rapport est que tous les États membres ont modifié leur législation primaire et secondaire et que l'élaboration des réglementations détaillées sera bientôt terminée. Dans l'ensemble, le cadre réglementaire établi par la directive postale peut être considéré comme mis en oeuvre dans les États membres. Les États membres ont largement adapté le cadre communautaire aux exigences nationales, ce qui a eu un certain nombre d'effets positifs : harmonisation communautaire accrue, qualité de service renforcée, accélération du rythme de la réforme postale, meilleure prise en compte des besoins de la clientèle, nouvelles stratégies commerciales et création d'autorités réglementaires nationales. Toutefois, il existe des domaines où la directive postale a eu un impact limité, voire inexistant. Par exemple, la mise en oeuvre de la directive postale dans les États membres n'a pas réellement augmenté les obligations de service universel mais plutôt confirmé celles qui existaient. En outre, la directive n'a pas permis de progresser aussi rapidement qu'il aurait été possible sur la voie de la réalisation du marché intérieur. Par ailleurs, elle n'a introduit qu'une concurrence limitée et n'a pas empêché l'émergence de problèmes de concurrence. La directive postale a eu des répercussions importantes sur le développement du marché. Les résultats qu'elle a obtenus, à savoir une harmonisation minimale du cadre réglementaire communautaire et une ouverture limitée du marché, constituaient des conditions préalables aux évolutions actuelles et futures du marché. Ce faisant, elle a donné le signal d'un changement organisationnel dans le secteur postal. Enfin, l'application de la directive postale a prouvé qu'il n'y avait pas d'incompatibilité entre le degré d'ouverture du marché et le maintien de la prestation du service universel. Plusieurs États membres sont allés plus loin dans l'ouverture de leurs marchés. Compte tenu de la situation actuelle - la garantie du maintien de la prestation d'un service universel dans les États membres à court terme, et les mesures de la nouvelle directive postale 2002/39/CE étendant cette garantie - aucune recommandation n'est formulée en vue d'une actualisation supplémentaire du cadre réglementaire communautaire. Cela ne veut pas dire pour autant que la directive postale a mis en place un cadre réglementaire totalement en harmonie avec les besoins d'un marché en évolution. Des distorsions persistent lorsque les services réservés sont en position dominante et exploités de manière abusive. De plus, des problèmes de conformité réglementaires se posent toujours dans certains États membres. En tout état de cause, l'efficacité de la prestation des services postaux demeure variable. La Commission invite les États membres à veiller à une indépendance effective, à une capacité et une efficacité suffisantes des autorités de concurrence et réglementaires, notamment dans le secteur postal. Enfin, la Commission appelle les États membres à préparer la mise en oeuvre des normes européennes actuellement élaborées par le CEN, en particulier en ce qui concerne les méthodes de mesure de la qualité de service, qui permettront de garantir un meilleur suivi de la qualité de service ainsi que des performances accrues, pour le bénéfice de l'ensemble de la clientèle.