

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

1995/0221(COD) - 15/12/1997 - Acte final

OBJECTIF: établir un marché intérieur dans le secteur postal et garantir le maintien d'un service universel de bonne qualité. MESURE DE LA COMMUNAUTE: directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service. CONTENU: la directive concerne les éléments suivants: 1) la prestation d'un service postal universel au sein de la Communauté: les Etats membres font en sorte que les utilisateurs jouissent du droit à un service universel correspondant à une offre de services postaux de bonne qualité, fournie en permanence sur tout le territoire et à des prix abordables. Le prestataire du service doit garantir au minimum une levée et une distribution tous les jours ouvrables et pas moins de cinq jours par semaine. Le service universel comprend au minimum la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kg et des colis jusqu'à 10 kg ainsi que les services relatifs aux envois recommandés. Les Etats membres ont la faculté de relever la limite à 20kg pour les colis, étant entendu que le service universel de tels colis doit être assuré dans les relations intracommunautaires. Les utilisateurs doivent recevoir régulièrement des informations précises et actualisées sur les caractéristiques du service universel offert. 2) les critères définissant les services susceptibles d'être réservés aux prestataires du service universel et les conditions régissant la prestation des services non réservés: Deux critères sont retenus pour définir l'étendue des services réservés pour le courrier domestique: - une limite de poids qui s'applique pour le courrier domestique dont le poids est inférieur à 350 g.; - une limite de prix calculée comme suit : cinq fois le tarif public d'un objet de correspondance standard dans chaque Etat membre (normalement une lettre de 20 g.). La directive prévoit, dans la mesure où cela est nécessaire au maintien du service universel, la possibilité de réserver le courrier transfrontalier et le publipostage. Le Parlement européen et le Conseil décideront, au plus tard le 01/01/2000 (sur la base d'une proposition de la Commission à présenter avant la fin de 1998), de la poursuite de la libéralisation progressive et contrôlée du marché des services postaux, notamment en vue de la libéralisation du publipostage et du courrier transfrontalier, ainsi que d'un réexamen des limites de prix et de poids, avec effet à compter du 01/01/2003. Les échanges de documents ne sont pas susceptibles d'être réservés. La directive stipule que seules les autorisations générales peuvent être utilisées pour les services non réservés ne relevant pas du service universel, tandis que des autorisations prenant la forme de licences individuelles peuvent être utilisées pour les services non réservés qui tombent dans le champ d'application du service universel. 3) les principes tarifaires et la transparence des comptes pour la prestation du service universel: la directive exige que les prix soient abordables et orientés sur les coûts et que les tarifs soient transparents et non discriminatoires. Les prestataires du service universel doivent tenir, dans leur comptabilité, des comptes séparés au moins pour chacun des services compris dans le secteur réservé, d'une part, et pour les services non réservés d'autre part. 4) la fixation de normes de qualité pour la prestation du service universel et la mise en place d'un système visant à assurer le respect de ces normes: s'agissant du courrier intracommunautaire, 85% des envois normalisés doivent arriver dans les trois jours ouvrables suivant le dépôt et 97% dans les cinq jours. La directive prévoit le contrôle de la qualité du service par des organismes indépendants au moins une fois par an. Les autorités réglementaires nationales peuvent accorder des dérogations aux normes de qualité, après avoir informé la Commission. Elles sont tenues de prendre des mesures correctives lorsque le contrôle des performances révèle que les normes de qualité ne sont pas respectées, tant en ce qui concerne les services nationaux que les services transfrontaliers intracommunautaires. Les Etats membres peuvent prévoir la mise en place d'un système de remboursement et/ou de dédommagement dans le cadre du règlement des litiges, seulement lorsque cela se justifie. 5) la création d'autorités réglementaires nationales indépendantes: chaque Etat membre désigne une ou plusieurs autorités réglementaires nationales pour le secteur postal, juridiquement distinctes et

indépendantes des opérateurs postaux. Ces autorités sont notifiées à la Commission. La Commission présentera, au plus tard le 31/12/2000, un rapport sur l'application de la directive, accompagné le cas échéant de propositions. ENTREE EN VIGUEUR: 10/02/1998 ECHEANCE FIXEE POUR LA TRANSPOSITION: 10/02/1999.