

RESOLUTION N° 07 SP/PC/ARPT/2012 du 27 septembre 2012

PORTANT CONDITIONS GENERALES D'EXERCICE DE L'ACTIVITE POSTALE RELEVANT DU REGIME DE LA SIMPLE DECLARATION

Le Conseil de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications (ARPT),

- Vu la loi 2000-03 du 5 août 2000 fixant les règles générales relatives à la poste et aux Télécommunications ;
- Vu les décrets présidentiels portant nomination de la présidente et des membres du Conseil de l'ARPT ;
- Vu le décret présidentiel du 26 Moharram 1433 correspondant au 21 décembre 2011 portant nomination du Directeur Général de l'ARPT
- Vu le décret exécutif n° 01-418 du 5 Chaoual 1422 correspondant au 20 décembre 2001 modifié relatif au régime d'exploitation applicable à chaque service et prestation de la poste ;
- Vu le décret exécutif n° 03-232 déterminant le contenu du service universel de la poste et des télécommunications, les tarifs qui lui sont appliqués et son mode de financement ;
- Vu le décret exécutif n° 03-437 du 27 Ramadhan 1424 correspondant au 22 novembre 2003, fixant le montant maximum de l'indemnité correspondant à la perte partielle ou total ou l'avarie d'un colis postal ;
- Décret exécutif n° 09-310 du 29 septembre 2009, Modifiant et complétant le décret exécutif n° 03-232 sus visé ;
- Vu la délibération du Conseil de l'ARPT en sa séance du 04 avril 2007 ;
 - ❖ Considérant la décision n° 13 du 16 avril 2012 fixant les frais de gestion des autorisations d'exploitation ;
 - ❖ Considérant la décision du Conseil n° 54 du 27 septembre 2012 portant procédures en matière de transmission, par les opérateurs postaux, d'informations statistiques, financières et d'ordre général ;
 - ❖ Considérant la nécessité de rappeler aux opérateurs enregistrés sous le régime de la simple déclaration l'essentiel des dispositions légales et réglementaires auxquelles est soumise leur activité ;
 - ❖ Considérant la délibération du Conseil de l'ARPT lors de sa séance tenue en date du 23 août 2012 (PV n° 60)

- ❖ Considérant la délibération du Conseil de l'ARPT lors de sa séance tenue en date du 27 septembre 2012 (PV n° 64)

#

Adopte les modifications à la résolution n° 5 du 22 mai 2007 comme suit :

Article 1er : L'activité postale relevant du régime de la simple déclaration est soumise aux conditions générales suivantes :

- le rappel de l'essentiel des dispositions légales et réglementaires encadrant leur activité.
- Les conditions générales de délivrance du service dans les termes qui suivent :

« Les présentes conditions générales d'exercice de l'activité postale ont pour objet de préciser les obligations auxquelles sont soumis les opérateurs relevant du régime de la simple déclaration.

Art 1er : L'opérateur est tenu au respect des dispositions contenues dans la loi 2000-03 du 5 août 2000 fixant les règles générales relatives à la poste et au respect de la réglementation en vigueur.

Art 2 : Conformément à l'article 13 de la loi 2000-03 fixant les missions de l'autorité de régulation, l'opérateur est tenu de fournir à l'ARPT tout renseignement demandé par cette dernière concernant son activité.

Un modèle de canevas est soumis à l'opérateur, contenant les informations relatives à ses activités, lequel devra être transmis semestriellement et annuellement à la l'ARPT après avoir été dûment rempli.

Art 2 bis : Tout retard dans la transmission des données statistiques dans les délais fixés par l'ARPT, exposera son auteur à des sanctions pouvant aller jusqu'au retrait du certificat d'enregistrement.

Art 3 : Tout changement de l'adresse du siège social ainsi que tout changement de la structure de l'entreprise doit être porté à la connaissance de l'ARPT.

Art 4 : Tout changement des tarifs applicables aux clients ainsi que tout changement de la zone de couverture géographique doit être porté à la connaissance de l'ARPT.

Dans le cas où l'opérateur cesse toute activité postale, la date de fin d'activité doit être portée à la connaissance de l'ARPT.

Art 4 bis : Tout opérateur est tenu d'informer le public de ses tarifs et conditions d'offres et de services. Il est tenu de les afficher dans chaque agence.

Art 5 : L'opérateur est tenu de respecter l'égalité de traitement pour ses clients sans aucune distinction.

Toute réclamation déposée par le client doit bénéficier d'un traitement et d'un suivi rigoureux, une réponse doit être communiquée au réclamant l'informant sur le sort réservé à l'envoi postal objet de la réclamation. Information en est donnée à l'ARPT selon les canevas en vigueur.

En cas de perte ou d'avarie de l'objet postal remis à l'opérateur, celui-ci est tenu de verser, au client expéditeur, une indemnité appropriée.

Art 6 : L'opérateur est tenu de distribuer le courrier dans des délais raisonnables et veiller à la sécurité et à l'intégrité des envois placés sous sa responsabilité.

Art 7 : L'opérateur est tenu au respect de la confidentialité des envois placés sous sa responsabilité. Il ne doit en aucune manière violer le secret des correspondances.

Art 8 : Tout contrat ou convention passés par le titulaire du certificat d'enregistrement, ayant un objet en relation avec l'exploitation des services de la poste, doit être porté à la connaissance de l'ARPT.

Art 8 bis : Toute sous traitance réalisée par l'opérateur au profit des autres opérateurs ou réalisée par les autres opérateurs à son profit, ne peut être effectuée qu'avec les opérateurs dûment autorisés par l'ARPT. Les informations concernant la sous traitance doivent être communiquées à l'ARPT dans le modèle de canevas cité à l'article 2 ci-dessus.

Toute convention de sous traitance doit être soumise, un mois avant sa mise en application, à l'examen préalable de l'ARPT.

Art 9 : Conformément à l'article 13 de la loi 2000-03 fixant les missions de l'autorité de régulation, les représentants de l'ARPT sont habilités à procéder à des contrôles inopinés afin de constater la conformité de l'activité exercée par l'opérateur avec la réglementation en vigueur.

L'opérateur est tenu de leur permettre l'accès aux locaux et aux informations recherchées. L'opérateur doit en outre, leur manifester égard et respect.

Art 10 : L'opérateur doit disposer d'un LOGO représentant sa marque commerciale, lequel sera apposé sur ses enveloppes et tout véhicule appartenant à la société, qui a pour mission la collecte, l'acheminement et la distribution du courrier.

Art 11 : L'opérateur est tenu d'apposer une enseigne portant clairement la dénomination de la société, sur le fronton de son local.

Art 11 bis : Tout opérateur est tenu de payer, annuellement, une contribution au financement du service universel postal à hauteur de 3% de son chiffre d'affaires déduction faite des frais liés aux échanges de comptes nationaux et ce, conformément à l'article 2 du décret exécutif n° 09-310 du 29 septembre 2009. A cet effet, les états financiers dûment certifiés par le commissaire aux comptes devront être transmis à l'ARPT au plus tard à la fin du mois d'avril de l'année qui suit l'année considérée.

Art 11 ter : Le présent document est joint à toute nouvelle demande d'un certificat d'enregistrement, accompagné d'une lettre dans laquelle il s'engage à respecter toutes les clauses de son contenu.

Art 12 : Toute contravention aux dispositions des présentes conditions générales entraînera pour son auteur des sanctions allant du simple avertissement au retrait du certificat d'enregistrement ».

Article 2 : La présente résolution entre en vigueur à compter de sa signature et sera publiée sur le site Internet de l'ARPT.

Pour le Conseil

La Présidente