

AUTORITE DE REGULATION DE LA POSTE ET DES TELECOMMUNICATIONS

RESOLUTION DU CONSEIL N° 05 du 22 mai 2007

--o0o--

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 le décret présidentiel n°01-109 du 09 Safar 1422 correspondant au 03 mai 2001 portant désignation des membres du Conseil de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications ;
- 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° 03-437 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 ;
- Vu la délibération du Conseil de l'ARPT en sa séance du 04 avril 2007 ;
- ❖ 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 nécessité du respect d'un minimum de règles de qualité de service par les opérateurs suscités ;

Adopte la résolution suivante :

Article 1^{er} : Les certificats d'enregistrement délivrés aux opérateurs du régime de la simple déclaration doivent comporter au verso de l'instrument qui les formalise :

- 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 1^{er} : 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 trimestriellement et annuellement à la l'ARPT après avoir été dûment rempli.

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 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 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 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.