

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

Avis n° 2008-1070 du 18 septembre 2008 relatif à une proposition de modification substantielle du catalogue des prestations relevant du service universel et du secteur réservé concernant le lancement de l'offre « Mini Max »

NOR : ARTR0825422V

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes,

Vu la directive 97/67/CE du 15 décembre 1997 concernant les règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité de service ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L. 5-2 (3°), R. 1 et R. 1-1-10 ;

Vu la liste des offres de La Poste relevant du service universel postal à la date du 1^{er} mars 2008 ;

Vu le dossier adressé par La Poste en date du 21 juillet 2008 ;

Vu le complément d'informations adressé par La Poste le 10 septembre 2008 ;

Après en avoir délibéré le 18 septembre 2008,

1. Cadre réglementaire

Conformément aux dispositions des articles R. 1-1-10 du code des postes et des communications électroniques, La Poste informe l'Autorité des modifications substantielles du catalogue des prestations du service universel lorsqu'elles portent sur des envois égrenés.

En application de ces dispositions, La Poste a présenté à l'Autorité le 21 juillet 2008, pour une mise en œuvre le 1^{er} octobre 2008, un dossier présentant les caractéristiques et les tarifs de la nouvelle offre « Mini Max » pour l'envoi domestique de petits objets.

2. Le contexte

En 2007, l'Autorité a reçu plusieurs plaintes d'usagers de La Poste à qui était refusée la possibilité d'envoyer au tarif « lettre » des petits objets. Ces usagers étaient orientés vers des prestations sensiblement plus onéreuses telles que le « Colissimo ». Les services de la Commission européenne se sont également fait l'écho de telles plaintes émanant d'usagers français.

Saisie d'un projet de hausse des tarifs des colis postaux, l'Autorité a relevé, dans son avis n° 2008-0002 du 5 février 2008, que ces tarifs devaient être appréciés au regard de l'ensemble des possibilités offertes au consommateur pour l'expédition de ses envois.

Or, en octobre 2007, La Poste a, dans ses conditions générales de vente, introduit l'interdiction d'insérer des objets dans les envois au tarif « lettre ». Dès lors, le consommateur ne bénéficie plus d'un tarif abordable pour l'envoi de petits objets tels que les CD, DVD et livres d'un poids supérieur à 50 g.

L'Autorité a noté que, dans les autres pays européens, ces objets sont expédiés au tarif « lettre » et que les usagers bénéficient donc de tarifs plus faibles et mieux adaptés que ceux des colis à la nature de tels envois. Dans plusieurs de ces pays, une tarification fondée sur des critères de format favorise l'automatisation du traitement postal de ces envois et, par voie de conséquence, la maîtrise des coûts.

L'Autorité a donc estimé que le niveau et l'évolution des tarifs des colis du service universel ne se conçoivent que sous réserve de l'existence d'une offre complémentaire à un tarif équivalent ou proche du tarif « lettre », pour des envois d'un format standard adapté au dépôt et à la remise en boîtes aux lettres et permettant son usage pour une variété suffisante d'objets dont la valeur ne justifie pas le recours au Colissimo.

Les caractéristiques de cette offre ont fait l'objet de nombreux échanges entre l'Autorité et La Poste.

3. Les caractéristiques de l'offre « Mini Max » proposée par La Poste

Le délai d'acheminement indicatif prévu pour l'offre « Mini Max » est identique à celui de la « Lettre prioritaire » (J + 1).

La Poste prévoit un niveau d'indemnisation en cas de perte ou avarie de 23 €/kg, régime de responsabilité prévu par l'article R. 2-2 du code précité pour les prestations « colis ».

L'Autorité ne formule pas d'opposition à ce que l'offre « Mini Max » bénéficie du régime de responsabilité de colis car ce dernier est plus favorable que le régime de responsabilité de la lettre. Néanmoins, l'Autorité veillera à ce que le recours à ce régime de responsabilité ne remette pas en cause, à l'avenir, le caractère abordable de cette nouvelle offre.

Le dépôt est possible dans l'ensemble des points de collecte, y compris les boîtes de collecte placées sur la voie publique, ce qui répond au besoin des utilisateurs de disposer d'une offre d'envois de petits objets dans des conditions proches de la « lettre ».

L'utilisateur devra apposer sur les envois « Mini Max » une étiquette autocollante d'identification fournie gratuitement par La Poste. L'Autorité souhaite que cette étiquette soit disponible le plus largement possible, notamment pour que la faculté de dépôt en boîte de collecte (les « boîtes jaunes ») soit effective.

L'Autorité relève que l'article 7 des conditions spécifiques de vente de l'offre « Mini Max » relatif aux « réclamations » précise que « [...] *L'expéditeur peut effectuer une réclamation par écrit auprès d'un point de contact postal ou sur le site internet de La Poste* [...] ». L'Autorité souligne que les destinataires ont également la possibilité de déposer une réclamation.

Par ailleurs, ce même article précise que « [...] *La réclamation doit être motivée et accompagnée de justificatifs (notamment le justificatif de dépôt timbré à date sur lequel figure le poids et le prix de l'envoi)* [...] ». L'Autorité estime que les utilisateurs ayant déposé un envoi « Mini Max » dans une boîte de collecte placée sur la voie publique doivent avoir la possibilité de déposer une réclamation sur la base de tout élément permettant de prouver le dépôt d'un envoi « Mini Max » dans une boîte de collecte.

4. Les niveaux tarifaires

L'Autorité note que les tarifs proposés pour l'offre « Mini Max » sont d'un niveau sensiblement inférieur à ceux du Colissimo et légèrement supérieur à ceux de la « Lettre prioritaire » :

POIDS	TARIFS Intra France métropolitaine		TARIFS Relation réciproque Métropole-DOM/assimilés	
	Lettre prioritaire	Mini Max	Lettre prioritaire	Mini Max
0-100 g	1,33 €	1,50 €	1,83 €	2,30 €
100-250 g	2,18 €	2,50 €	3,43 €	4,45 €
250-500 g	2,97 €	3,50 €	5,47 €	7,35 €
500-1 000 g	3,85 €	4,50 €	8,85 €	10,30 €

L'Autorité prend note de ces tarifs et sera attentive à l'évolution de ce nouveau produit relevant du service universel afin de s'assurer qu'il présente les caractéristiques souhaitables (tarifs, conditions de dépôt et d'accessibilité) d'une offre adaptée à l'envoi de petits objets.

L'Autorité estime que cette offre, telle que présentée dans le dossier communiqué par La Poste le 21 juillet 2008, répond de façon satisfaisante aux besoins exprimés par les consommateurs de la commercialisation d'un nouveau produit relevant du service universel pour l'envoi de petits objets à un tarif abordable.

Sous réserve des remarques énoncées ci-dessus, l'Autorité émet un avis favorable pour la modification du catalogue du service universel concernant la création de la nouvelle offre « Mini Max » présentée dans le dossier adressé par La Poste en date du 21 juillet 2008.

Le présent avis sera transmis à la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et au secrétaire d'Etat chargé de l'industrie et de la consommation, porte-parole du Gouvernement, et publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 18 septembre 2008.

Le président,
P. CHAMPSAUR