

Décision n° 06-0590
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 13 juin 2006
autorisant la société Adrexo à exercer la prestation de services postaux non réservés relatifs
aux envois de correspondance.

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

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L. 3, L. 5-1, R. 1-2-1 à R. 1-2-8 ;

Vu la loi n°2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales ;

Vu le décret n°2006-507 du 3 mai 2006 relatif à la régulation des activités postales et modifiant le code des postes et des communications électroniques ;

Vu l'arrêté du 3 mai 2006, pris en application de l'article R. 1-2-6 du code des postes et des communications électroniques relatif aux obligations des prestataires de services postaux titulaires d'une autorisation ;

Vu la demande d'autorisation de services postaux présentée le 24 mai 2006 par la société Adrexo, sise ZI Les Milles, Europarc de Pichauray – Bâtiment D5, 1330 avenue Guillibert de la Lauzière, B.P. 30460, 13592 Aix-en-Provence Cedex 3, RCS Aix en Provence 315 549 352 ;

Après en avoir délibéré le 13 juin 2006 ;

La société ADREXO a adressé à l'ARCEP, le 24 mai 2006 une demande en vue d'être autorisée à offrir des prestations de services postaux non réservés relatifs aux envois de correspondance intérieure incluant la distribution.

La société ADREXO est une société à responsabilité limitée, au capital social de HUIT CENT TRENTE-SIX MILLE EUROS (836 000 €), détenu intégralement par la société SPIR communication, société anonyme cotée (Euroliste FR0000131732-SPI), sise ZI Les Milles, Europarc de Pichauray – Bâtiment D5, 1330 avenue Guillibert de la Lauzière, B.P. 30460, 13592 Aix-en-Provence Cedex 3, RSC Aix en Provence B 317 082 675, au capital social de 24 981 644, 00 Euros.

La société ADREXO est active dans la distribution de journaux gratuits depuis 1979 (sous le nom de SDP) et depuis l'an 2000 dans la distribution de courrier adressé, notamment publicitaire. Elle a réalisé en 2005 un chiffre d'affaires de 239 millions d'euros pour 7,7 milliards d'objets distribués, à l'aide d'une infrastructure de 284 centres de distribution et 25 000 distributeurs.

La demande adressée le 24 mai 2006 concerne l'offre de services portant sur la collecte, l'acheminement et la distribution d'envois de correspondance hors monopole postal. Ces services utilisent :

- soit l'outil industriel existant de l'entreprise, principalement dédié à l'offre de services de distribution d'imprimés sans adresse et de journaux gratuits (activité existante) ;
- soit une organisation dédiée (activité en projet).

La demande d'autorisation adressée à l'Autorité respecte les formes prévues par l'article R. 1-2-2 du code des postes et des communications électroniques. Elle comporte l'ensemble des informations visées à l'article R. 1-2-3 du code des postes et des communications électroniques.

Ces informations permettent d'établir qu'aucun des motifs de refus visés à l'article L. 5-1 alinéa 2 du même code n'est opposable à la société ADREXO.

Décide :

Article 1. - La société Adrexo est autorisée à offrir des prestations de services d'envois de correspondance non réservés relatifs aux envois de correspondance intérieure incluant la distribution dans les conditions fixées en annexe et dans le respect des dispositions légales et réglementaires.

Article 2. - L'autorisation est délivrée pour une durée de dix ans à compter de la date de signature de la présente décision. Cette autorisation est renouvelable.

Article 3. - La présente autorisation est liée à la personne de son titulaire et elle ne peut être cédée à un tiers.

Article 4. - Les modifications susceptibles d'affecter significativement l'activité du titulaire de la présente autorisation sont communiquées à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes afin de vérifier leur compatibilité avec les conditions de l'autorisation.

Article 5. - Le Chef du Service de la régulation postale transmet la présente autorisation et son annexe à la société Adrexo.

Fait à Paris, le 13 juin 2006.

Le Président

Paul Champsaur

**Annexe à la décision n° 06-0590
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.**

TITRE I – Dispositions précisant les caractéristiques de l'activité autorisée et les conditions permettant l'exercice de son contrôle par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

Ces dispositions relèvent de l'article L. 5-1 du code des postes et des communications électroniques.

Chapitre I : Caractéristiques de l'activité autorisée.

1. Caractéristiques de l'offre.

L'offre proposée par la société ADREXO comporte :

1° des services d'envois postaux à l'échelle nationale, à l'exception de la Corse, portant sur des envois de correspondance en nombre et dont les caractéristiques de qualité, en ce compris les délais d'acheminement, sont négociés avec les expéditeurs ; à ce jour ces services sont dénommés « Combimail » ;

2° des services d'envois postaux portant sur des envois de correspondance en nombre à destination de zones déterminées et dans un délai de 7 jours maximum, dénommés à ce jour « Adrexomail ».

2. Territoire desservi et calendrier prévisionnel de déploiement.

1° Dans le cas visé au 1.1° les services sont à destination du territoire métropolitain à l'exception de la Corse ;

2° Dans le cas visé au 1.2° ci dessus les services sont à destination de communes déterminées dont la liste a été transmise à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, liste que la société ADREXO tient à la disposition des tiers.

3. Procédure de traitement des réclamations.

Conformément à l'article 3 de l'arrêté du 3 mai 2006, pris en application de l'article R. 1-2-6 du code des postes et des communications électroniques, le prestataire tient à la disposition des utilisateurs et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes les procédures de traitement des réclamations.

A la date de l'entrée en vigueur de l'autorisation, l'accès aux procédures de traitement des réclamations s'effectue dans les conditions suivantes :

Les destinataires des envois "Adrexomail" peuvent déposer leur réclamation auprès du centre d'appel : 0805 65 82 92, du lundi au vendredi, de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 heures, sauf les jours fériés. Les réclamations sont enregistrées et traitées dans un délai d'un mois.

Les expéditeurs des envois "Adrexomail" peuvent déposer leur réclamation auprès d'ADREXO, 141 rue Jules Guesde 92300 Levallois Perret.

Les destinataires des envois "Combimail" peuvent déposer leur réclamation auprès du centre d'appel national (n°Azur). Le délai de réponse est fixé à un mois.

Les expéditeurs des envois "Combimail" peuvent déposer leur réclamation auprès du responsable commercial "Grands Comptes".

Le cahier des réclamations et des actions engagées est tenu à disposition de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

Les envois portent une marque distinctive qui comporte le nom de la société ADREXO.

Chapitre II - Conditions relatives à l'exercice du contrôle de l'activité postale autorisée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes peut exercer un contrôle du respect des conditions de l'autorisation.

L'activité soumise à autorisation doit être identifiée sur le plan opérationnel et le titulaire de la présente autorisation donne accès à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes à ses prévisions d'activité, à ses installations, aux données opérationnelles et d'exploitation en vue du contrôle du respect de ses obligations, en particulier en matière de distribution.

Ce contrôle s'effectue dans les conditions définies par le code des postes et des communications électroniques et notamment ses articles L. 5-3 et L. 5-9.

En cas de manquement à l'une des obligations mentionnées dans la présente annexe ou dans les dispositions légales et réglementaires s'appliquant au prestataire, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes prend la mesure proportionnée au manquement.

Titre II - Rappels réglementaires.

Le titulaire de la présente autorisation respecte les conditions suivantes, conformément au décret n°2006-507 du 3 mai 2006 et à l'arrêté du 3 mai 2006, pris en application de l'article R. 1-2-6 du code des postes et des communications électroniques relatif aux obligations des prestataires de services postaux titulaires d'une autorisation.

Chapitre III – Condition de sécurité des utilisateurs, des personnels et des installations du prestataire du service.

Le prestataire édicte et met à disposition de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes :

- Les règles d'identification de ses employés pour ses activités de distribution d'envois de correspondance. Ceux-ci sont porteurs d'une carte professionnelle comportant une

photographie et mentionnant les nom, prénom et qualité du détenteur, raison sociale, adresse et sigle éventuel du prestataire titulaire de l'autorisation. Ils sont également porteurs d'un signe distinctif identifiant ce prestataire ;

- Les règles d'organisation de ses activités ainsi que les conditions de leur contrôle. Ces règles font l'objet de procédures écrites ou, à tout le moins, de schémas descriptifs. Elles permettent également d'assurer le suivi des tournées et l'identification des employés qui les ont effectuées.

Le prestataire fournit les garanties suffisantes sur sa capacité de traitement des envois de correspondance en cas de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire, en prévoyant un dispositif permettant de faire face à cette éventualité. Ce dispositif permettra soit l'acheminement et la distribution des envois de correspondance, soit leur restitution à l'émetteur. Le titulaire tient à la disposition de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes un descriptif de ce dispositif.

Le prestataire met en oeuvre les moyens nécessaires pour assurer la fermeture et la protection de ses locaux, notamment des zones de stockage des envois de correspondance.

Le prestataire met à la disposition des utilisateurs et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, à la demande de ceux-ci, une présentation de l'offre commerciale incluant les conditions générales de ventes et des conditions tarifaires.

Le prestataire veille au respect par ses employés des dispositions prises en application de l'article L. 5-10 du code des postes et communications électroniques pour les activités de distribution des envois de correspondance qui font l'objet de l'autorisation prévue à l'article L. 3 du même code.

Chapitre IV - Conditions de confidentialité des envois de correspondance et d'intégrité de leur contenu.

Le prestataire prend les mesures nécessaires pour garantir le secret des correspondances.

Le prestataire est tenu de porter à la connaissance de son personnel, en particulier des employés affectés au traitement des envois, les obligations et peines qu'ils encourent au titre des dispositions du code pénal, et notamment au titre des articles 226-13, 226-15 et 432-9 relatifs au secret des correspondances.

Le prestataire prend les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité du contenu des envois lors du traitement. De plus, il assure, à l'intérieur ou à l'extérieur de ses locaux, une protection efficace contre les risques de détérioration ou de vol des envois.

Le prestataire définit les règles concernant l'organisation des opérations de traitement des envois de correspondance. Ces règles doivent :

- être écrites ;
- garantir la fiabilité et la qualité de l'activité postale mise en oeuvre. Elles comportent, de façon proportionnée à la nature de l'activité autorisée, un dispositif de mesure, de détection et de correction des dysfonctionnements constatés ;

- prévoir le traitement des envois mal distribués ou non distribués ;
- permettre d'identifier le prestataire traitant les envois de correspondance par voie de marquage des objets traités ou par tout autre procédé équivalent. La ou les marques communément utilisées sont transmises à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes à sa demande. Ces marques sont suffisamment explicites pour permettre l'identification du prestataire ayant apposé la marque.

Chapitre V – Conditions permettant l'accès des utilisateurs aux procédures de traitement des réclamations simples, transparentes et gratuites.

Le prestataire s'engage à permettre aux utilisateurs de ses services postaux un accès simple, transparent et gratuit aux procédures de traitement des réclamations.

Le prestataire tient à la disposition des utilisateurs et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes les procédures de traitement des réclamations. Elles sont écrites et communicables sur simple demande. Elles fournissent les coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations et elles comportent mention des délais de réponse.

Le prestataire s'assure de la mise en œuvre de ces procédures. Le prestataire établit périodiquement des bilans sur le traitement des réclamations, communicables à sa demande à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

Chapitre VI – Conditions de protection des données à caractère personnel et de protection de la vie privée des usagers des services postaux.

Le prestataire est tenu de porter à la connaissance de son personnel les obligations et peines qu'il encourt au titre des dispositions du code pénal relatives à la protection des données à caractère personnel et à la protection de la vie privée.

Le prestataire prend les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel qu'il détient et qu'il traite.

Chapitre VII - Condition de préservation de l'environnement.

Le prestataire s'assure que ses prestations sont fournies dans des conditions techniques respectant l'objectif de préservation de l'environnement.

Chapitre VIII - Condition relative aux sous-traitants et mandataires.

Lorsque le prestataire fait appel à des sous-traitants ou mandataires, il veille dans les relations contractuelles avec ceux-ci, au respect des obligations de l'arrêté du 3 mai 2006 pris en application de l'article R. 1-2-6 du code des postes et des communications électroniques relatif aux obligations des prestataires de services postaux titulaires d'une autorisation.

Chapitre IX - Condition de fourniture d'information statistique à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

Le prestataire fournit chaque année à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes les informations statistiques concernant le trafic, le chiffre d'affaire, les produits, les offres proposées, la zone de couverture et les modalités d'accès à leur service dans les conditions fixées à l'article R. 1-2-7 du code des postes et des communications électroniques.

Chapitre X - Conditions liées à des modifications significatives pouvant nécessiter la demande d'une nouvelle autorisation.

Dans la présente décision, sont comprises comme modifications significatives :

en application de l'article R. 1-2-8 du code des postes et des communications électroniques, les modifications susceptibles d'affecter significativement les éléments figurant dans l'article R. 1-2-3 du code des postes et des communications électroniques postérieurement à la délivrance de l'autorisation doivent être portées à la connaissance de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes qui peut, par décision motivée, indiquer à l'intéressé qu'il y a lieu de présenter une nouvelle demande d'autorisation.

Chapitre XI - Condition relative au renouvellement de l'autorisation.

Trois mois avant l'expiration de son autorisation, le prestataire fait une nouvelle demande d'autorisation à l'Autorité de régulation de régulation des communications électroniques et des postes, dans les formes prévues pour une demande initiale.