

Décision n° 2007-0927
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 25 octobre 2007
autorisant la société DHL EXPRESS (France) SAS à exercer la prestation de services
postaux non réservés relatifs à la correspondance transfrontalière sortante

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 27 décembre 2006 par la société DHL EXPRESS (France) SAS, sise 241 rue de la belle étoile, ZI Paris Nord 2, 95700 Roissy en France, RCS Pontoise 377 895 404 ;

Vu la demande d'informations complémentaires de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes du 24 janvier 2007 ;

Vu le courrier du 8 octobre 2007 de la société DHL EXPRESS (France) SAS, en réponse aux demandes d'informations de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ;

Après en avoir délibéré le 25 octobre 2007;

La société DHL EXPRESS (France) SAS a adressé à l'ARCEP, le 27 décembre 2006 une demande en vue d'être autorisée à offrir des prestations de services postaux non réservés relatifs aux envois de correspondance transfrontalière sortante.

La société DHL EXPRESS (France) SAS est une société par actions simplifiée au capital social de trois cent trente sept mille cinq cent trente sept euros (337 537 €) entièrement détenu par la société DHL Holding (France) SAS.

La demande adressée le 27 décembre 2006 concerne l'offre de services postaux transfrontaliers sortants.

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.

L'activité de la société DHL EXPRESS (France) SAS est conforme à la définition de l'article 8 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, qui définit la notion de correspondance transfrontalière sortante.

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 DHL EXPRESS (France) SAS.

Décide :

Article 1. - La société DHL EXPRESS (France) SAS est autorisée à offrir des prestations de services postaux non réservés relatifs à la correspondance transfrontalière sortante 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 pour les prestations et dans les conditions définies en annexe. 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 régulation postale transmet la présente autorisation et son annexe à la société DHL EXPRESS (France) SAS. La présente décision sera mentionnée au Journal Officiel de la République Française.

Fait à Paris, le 25 octobre 2007

Le Président

Paul Champsaur

**Annexe à la décision n° 2007-0927
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

Collecte, tri, transport et remise pour distribution d'envois postaux transfrontaliers sortants, à destination du monde entier, au départ de France.

2. Territoire desservi

Tous les pays sont desservis par la société DHL EXPRESS (France) SAS.

3. Procédure de traitement des réclamations

Conformément à l'article 4 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, la société DHL EXPRESS (France) SAS tient à la disposition des utilisateurs et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes les procédures de traitement des réclamations.

la société DHL EXPRESS (France) SAS indique les moyens permettant d'accéder à une procédure de traitement des réclamations simple, transparente et gratuite.

Le support commercial est joignable par téléphone du lundi au vendredi de 7h00 à 21h30, et le samedi de 8h30 à 16h30 :

- 0820 20 25 25 pour les clients abonnés au service.
- 0820 20 80 80 pour les clients dépourvus de compte auprès de la société DHL EXPRESS (France).

Le support commercial est joignable par télécopie :

- 01 41 62 90 99 pour les clients abonnés en région parisienne
- 04 72 61 31 99 pour les clients abonnés en province.

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 - Conditions 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'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 correspondance. Ces règles doivent :

- être écrites ;
- garantir la fiabilité et la qualité de l'activité postale mise en œuvre. 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 ;

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

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.

Chapitre XII - Dispositions spécifiques relatives à la correspondance transfrontalière sortante

Le territoire français est entendu comme la France métropolitaine, les départements d'outre mer et les collectivités territoriales de Mayotte et Saint Pierre et Miquelon.

La notion de prestataire de correspondance transfrontière sortante s'applique aux opérateurs effectuant ou faisant effectuer les activités ci-dessous :

- collecte ou enlèvement des envois de correspondance chez l'émetteur, sur le territoire français ;
- tri par pays ;
- organisation et mise en oeuvre de transports internationaux ;
- distribution ou remise des envois de correspondance à distribuer à un prestataire du pays de destination.

Les prestataires non établis sur le territoire français qui contractent avec des utilisateurs établis sur le territoire français doivent être titulaires d'une autorisation relative aux envois de correspondance transfrontalière sortante.

Obligations spécifiques

Tout envoi postal doit revêtir un marquage identifiant le prestataire traitant les objets postaux. Dans le cas d'envois de correspondance transfrontalière sortante, ce marquage peut être celui du prestataire titulaire de l'autorisation ou celui du prestataire avec lequel il entretient des relations opérationnelles. Le cas échéant, le prestataire titulaire d'une autorisation doit être en mesure, par simple analyse du marquage, de retrouver la chaîne d'acheminement empruntée par l'objet concerné.

Les marques communément utilisées sont communiquées à l'Autorité de régulation des communications et des postes.