

Décision n° 2014-0471
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 15 avril 2014
portant adoption du règlement intérieur

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

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après, « CPCE »), notamment ses articles L. 130 et D. 288 ;

Après en avoir délibéré le 15 avril 2014,

Décide :

Article 1. – Le règlement intérieur figurant en annexe de la présente décision est adopté.

Article 2. - La décision de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes n° 99-528 du 18 juin 1999 portant règlement intérieur est abrogée.

Article 2. - Le directeur général de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée au *Journal officiel* de la République française et sur le site internet de l'Autorité.

Fait à Paris, le 15 avril 2014

Le Président

Jean-Ludovic SILICANI

Annexe à la décision n° 2014-0471

Règlement intérieur de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

Chapitre I Les formations compétentes de l'Autorité

Article 1 : Compétence des trois formations

Conformément à l'article L. 130 du code des postes et des communications électroniques (« CPCE »), l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes est composée de sept membres, dont son président, et se réunit en trois formations.

La formation plénière de l'Autorité délibère sur l'ensemble des avis et décisions, à l'exception des décisions adoptées au titre des articles L. 5-3, L. 5-4, L. 5-5, L.5-9, L. 32-4, L. 36-8 et L. 36-11 du CPCE, dans les conditions précisées aux chapitres II, V, VI, VII et VIII.

La formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction de l'Autorité délibère sur les décisions adoptées au titre des I et II de l'article L. 5-3, des articles L. 5-4, L. 5-5, L. 5-9, L. 32-4 et L. 36-8 et des I, II et IV de l'article L. 36-11 du CPCE, dans les conditions précisées aux chapitres II et IV.

La formation restreinte de l'Autorité délibère sur les décisions adoptées au titre des III et V de l'article L. 5-3 et des III et VI de l'article L. 36-11 du CPCE, dans les conditions précisées au chapitre III.

Chapitre II Règles de fonctionnement de l'Autorité en formation plénière et en formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction

Article 2 : Convocation et présidence de la formation plénière et de la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction

Les formations plénière et de règlement des différends, de poursuite et d'instruction se réunissent sur convocation du président de l'Autorité.

En formation plénière, l'Autorité est réunie en principe une fois par semaine. Le président peut en tant que de besoin réunir la formation plénière ou la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction à tout moment.

Une séance est de droit à la demande d'au moins deux membres qui en précisent l'objet.

En cas d'absence ou d'empêchement du président, la séance se tient sous la présidence du membre présent le plus âgé.

Article 3 : Ordre du jour

L'ordre du jour des séances est arrêté par le président, après avis du directeur général. Sauf cas d'urgence, il est transmis aux membres deux jours au moins avant la séance.

Les projets de délibération sont établis sous la responsabilité du directeur général. Sauf cas d'urgence, ils sont transmis aux membres deux jours au moins avant la séance.

Tout membre peut faire inscrire une ou plusieurs questions à l'ordre du jour. Il en informe le président et le directeur général trois jours au moins avant la séance et leur communique les éléments d'information nécessaires.

Les points qui n'ont pu être examinés au cours d'une séance sont inscrits en priorité à l'ordre du jour de la séance suivante. Toutefois, au cas où le report est motivé par la nécessité de recueillir un supplément d'information, la question est inscrite à l'ordre du jour de la séance lors de laquelle l'Autorité disposera des éléments d'information nécessaires lui permettant de procéder à cet examen.

Article 4 : Organisation des séances

Conformément à l'article L. 130 du CPCE, la formation plénière de l'Autorité ne peut délibérer que si cinq au moins de ses membres sont présents et la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction que si trois au moins de ses membres sont présents.

Chaque formation délibère à la majorité des membres présents.

Le président ou un membre de l'Autorité peut demander un vote. Celui-ci est alors de droit. Dans ce cas, le vote a lieu à main levée sauf si le président ou un membre au moins demande un scrutin secret. Le vote par procuration n'est pas autorisé. En cas de partage des voix, la délibération n'est pas adoptée.

Le directeur général et les agents qu'il désigne assistent aux séances de l'Autorité, à l'exception des délibérations adoptées au titre des articles L. 5-4, L. 5-5 et L. 36-8 du CPCE.

Les affaires soumises à la délibération de l'Autorité sont présentées soit par un membre de l'Autorité, soit par le directeur général, soit par un directeur ou un autre agent de l'Autorité.

Article 5 : Budget

En application de l'article L. 133 du CPCE qui prévoit que l'Autorité propose aux ministres compétents les crédits nécessaires à l'accomplissement de ses missions, la formation plénière de l'Autorité examine et approuve le projet de budget présenté par le président de l'Autorité. Ce projet comporte notamment, outre les ressources propres prévisionnelles de l'Autorité, le montant des crédits nécessaires devant être inscrits au budget général de l'Etat.

Article 6 : Relevé de conclusions

Pour chaque formation, un relevé de conclusions des séances est établi par le directeur général. Il comporte notamment les questions examinées, le résultat des délibérations et les noms des présents. Les décisions ou avis adoptés lui sont annexés.

Pour chaque formation, le projet de relevé de conclusions est transmis aux membres et adopté au début de la séance qui suit sa transmission.

Les décisions ou avis adoptés sont signés par le président de l'Autorité ou, en cas d'absence ou d'empêchement de ce dernier, par le membre de l'Autorité ayant assuré la présidence de la séance conformément à l'article 2. Ils sont conservés par ordre chronologique.

Article 7 : Suppléance du directeur général

En cas d'absence ou d'empêchement du directeur général, un directeur général adjoint ou à défaut un agent désigné par le président est chargé de le suppléer.

Article 8 : Suppléance du directeur des affaires juridiques et du directeur des activités postales

En cas d'absence ou d'empêchement du directeur des affaires juridiques, les compétences exercées par ce dernier, mentionnées aux chapitres IV, VI et VIII ci-après, sont exercées par son adjoint, un chef d'unité de cette direction ou, à défaut, par tout autre agent désigné par le directeur général.

En cas d'absence ou d'empêchement du directeur des activités postales, les compétences exercées par ce dernier, mentionnées au chapitre VIII ci-après, sont exercées par son adjoint, un chef d'unité de cette direction ou, à défaut, par tout autre agent désigné par le directeur général.

Chapitre III Règles de fonctionnement de l'Autorité en formation restreinte

Article 9 : Composition et organisation des séances de la formation restreinte

Conformément à l'article L. 130 du CPCE, la formation restreinte de l'Autorité adopte les décisions prises au titre des III et V de l'article L. 5-3 et des III et VI de l'article L. 36-11 de ce code. Elle est composée des trois membres le plus récemment nommés à l'Autorité à la date de la sanction, à l'exception du président de l'Autorité.

Les membres de la formation restreinte ne prennent pas part aux délibérations et décisions de l'Autorité adoptées au titre des I et II de l'article L. 5-3, des articles L. 5-4, L. 5-5, L. 5-9, L. 32-4 et L. 36-8 et des I, II et IV de l'article L. 36-11 du CPCE.

La formation restreinte ne peut délibérer que si deux au moins de ses membres sont présents. Elle délibère à la majorité des membres présents. En cas de partage des voix, la délibération n'est pas adoptée. Le vote par procuration n'est pas autorisé.

Chapitre IV
Règles de procédure applicables aux décisions
prises en application des articles L. 5-4, L. 5-5 et L. 36-8

Article 10 : Saisine de l'Autorité

La saisine et les pièces annexées sont adressées, soit par lettre recommandée avec avis de réception, soit par dépôt au siège de l'Autorité contre délivrance d'un récépissé, au greffe de la direction des affaires juridiques de l'Autorité, sous format papier, en autant d'exemplaires que de parties concernées plus huit exemplaires et, sous format électronique, par production d'un support de type CD-ROM, DVD-Rom ou clé-USB.

Le cas échéant, les pièces annexées à la saisine doivent être précédées d'un bordereau indiquant le numéro de chaque pièce et le nombre de pages qu'elle comporte.

Le dépôt de la saisine et des pièces doit être effectué à l'accueil de l'Autorité, les jours ouvrés entre 8h30 et 17h.

La saisine indique les faits qui sont à l'origine du différend et précise les conclusions et moyens invoqués.

Elle indique également la qualité du demandeur, et notamment :

- si le demandeur est une personne physique : ses nom, prénom, domicile, nationalité, date et lieu de naissance ;
- si le demandeur est une personne morale : sa dénomination, sa forme, son siège social, l'organe qui la représente légalement et la qualité de la personne qui a signé la saisine ; les statuts sont joints à la saisine.

Le demandeur doit préciser les nom, prénom et domicile du ou des défendeurs, ou s'il s'agit d'une ou plusieurs personnes morales, leur dénomination et leur siège social.

Tout document produit devant l'Autorité doit être rédigé en français ou, à défaut, être accompagné d'une traduction en français.

Si la saisine ne satisfait pas aux règles mentionnées ci-dessus, le directeur des affaires juridiques met en demeure le demandeur de s'y conformer, dans un délai qu'il détermine, par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de sa date de réception. Le délai ne court qu'à réception des éléments manquants.

Dès lors que la saisine est complète, elle est inscrite sur un registre d'ordre et marquée d'un timbre indiquant sa date d'enregistrement.

Les pièces adressées à l'Autorité en cours d'instruction sont également marquées d'un timbre indiquant leur date d'enregistrement.

Article 11 : Délais impartis à l'Autorité

Lorsqu'elle est saisie sur le fondement de l'article L. 36-8 du CPCE, la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction se prononce dans un délai de quatre mois, sauf en cas de circonstances exceptionnelles où ce délai peut être porté à six mois.

Lorsqu'elle est saisie sur le fondement des articles L. 5-4 et L. 5-5 du CPCE, la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction se prononce dans un délai de quatre mois. Si à l'expiration de ce délai, elle ne s'est pas prononcée, la Cour d'appel de Paris pourra également être saisie.

Article 12 : Instruction

I.- Dès lors que la saisine est complète, le directeur des affaires juridiques désigne un rapporteur et un rapporteur adjoint.

Le directeur des affaires juridiques adresse par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de leur date de réception à la ou aux parties mentionnées dans la saisine les documents suivants :

- copie de l'acte de saisine ;
- copie des pièces annexées à l'acte de saisine.

Afin de permettre le respect du délai édicté par les articles L. 5-4, L. 5-5 et R. 11-1 du CPCE et du principe du contradictoire, à réception de la saisine complète, le directeur des affaires juridiques établit, après concertation avec les parties, un calendrier prévisionnel fixant les dates de production des observations, sans préjudice des dispositions des articles 13 à 15.

Les parties transmettent leurs observations et pièces au greffe de la direction des affaires juridiques selon les mêmes modalités et conditions que celles mentionnées à l'article 10.

Les observations transmises par télécopie ou courrier électronique doivent être authentifiées par la production ultérieure des observations dûment signées et, le cas échéant, des pièces-jointes, en autant d'exemplaires que mentionnés à l'article 10. Cette production doit s'effectuer dans le délai fixé aux parties pour produire leurs observations.

Dès réception des observations et pièces, le directeur des affaires juridiques adresse ces documents par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de leur date de réception à l'autre ou aux autres parties, en leur rappelant la date avant laquelle elles doivent transmettre leurs observations et pièces annexées au soutien de leur réplique.

Toutes les notifications sont faites au domicile ou au lieu d'établissement des parties, tel que mentionné dans l'acte de saisine.

Les parties doivent indiquer au greffe de la direction des affaires juridiques de l'Autorité l'adresse à laquelle elles souhaitent se voir notifier les actes, si cette adresse est différente de celle mentionnée dans l'acte de saisine.

II.- Le rapporteur ou son adjoint peut procéder en respectant le principe du contradictoire à toute mesure d’instruction qui lui paraîtrait utile. Il peut en particulier inviter les parties à fournir, oralement ou par écrit, les explications nécessaires à la solution du différend.

Le rapporteur ou son adjoint peut mandater des agents de l’Autorité afin de procéder aux constatations, en accord avec la partie concernée, en se transportant sur les lieux. Les parties sont invitées à assister à cette visite.

Les constatations faites donnent lieu à l’établissement d’un procès-verbal établi par le rapporteur, son adjoint ou les agents mandatés. Ce procès-verbal est signé par les parties, qui en reçoivent copie aux fins d'observations éventuelles.

Dûment autorisé à cet effet par la formation de règlement des différends, de poursuite et d’instruction de l’Autorité, le rapporteur ou son adjoint peut procéder à des consultations techniques, économiques ou juridiques, ou expertises en respectant le secret de l’instruction du litige.

Le directeur des affaires juridiques est chargé de l’exécution de ces mesures d’instruction et des communications avec les parties.

L’instruction est close au plus tard dix jours avant l’audience devant la formation de règlement des différends, de poursuite et d’instruction. S’agissant des mesures conservatoires, l’instruction est close au plus tard cinq jours avant l’audience devant cette formation. Toutefois, si le rapporteur ou son adjoint l’estime nécessaire, après la date de clôture de l’instruction, au regard de circonstances de droit ou de fait nouvelles, le directeur des affaires juridiques peut décider de la réouverture de l’instruction.

Article 13 : Mesures conservatoires

Conformément à l’article R. 11-1 du CPCE, une demande de mesures conservatoires ne peut être formée qu’accessoirement à une saisine au fond de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes au titre de l’article L. 36-8 du CPCE. Le directeur des affaires juridiques en adresse copie par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d’attester de leur date de réception à la ou aux autres parties.

Article 14 : Audience devant l’Autorité

Le rapporteur ou son adjoint transmet le dossier d’instruction à la formation de règlement des différends, de poursuite et d’instruction.

Le directeur des affaires juridiques convoque les parties à une audience devant la formation de règlement des différends, de poursuite et d’instruction, y compris lorsque celle-ci se prononce sur une demande de mesure conservatoire. La convocation à l’audience est adressée aux parties quinze jours au moins avant la date d’audience. Elle est adressée par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d’attester de sa date de réception.

Pour les mesures conservatoires, la convocation à l’audience est adressée aux parties sept jours au moins avant la date d’audience. Elle est adressée par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d’attester de sa date de réception.

L'audience est publique, sauf demande conjointe de toutes les parties. Si cette demande n'est pas conjointe, la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction de l'Autorité en délibère.

Lors de cette audience, le rapporteur ou son adjoint expose oralement les moyens et les conclusions des parties.

Les parties, qui peuvent se faire assister ou représenter, répondent aux questions des membres de la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction et présentent leurs observations orales.

Article 15 : Délibérations

La formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction délibère en la seule présence de ses membres.

Article 16 : Notification et publication

Les décisions prises par la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction sont notifiées aux parties par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de leur date de réception.

Cette notification mentionne le délai de recours devant la Cour d'appel de Paris, conformément aux dispositions des articles L. 5-6, L. 36-8 et R. 11-2 du CPCE.

Les décisions sont publiées sur le site internet de l'Autorité sous réserve des secrets protégés par la loi.

Chapitre V Règles applicables à la conciliation prévues à l'article L. 5-7

Article 17 : Procédure

Lorsque l'Autorité est saisie d'une demande de conciliation, le président de l'Autorité désigne un conciliateur choisi parmi les membres de l'Autorité. Celui-ci est assisté en tant que de besoin par les agents de l'Autorité.

Le conciliateur peut inviter les intéressés à une audition. Il peut entendre, sous réserve de leur acceptation, toutes les personnes dont l'audition lui paraît utile.

A l'issue de la procédure, un procès verbal de conciliation ou de non-conciliation est signé par le conciliateur et les parties. En cas de succès de la conciliation, ce procès verbal vaut accord entre les parties. Un exemplaire du constat d'accord est remis à chaque intéressé. Un exemplaire est conservé par l'Autorité.

Chapitre VI Règles applicables à la médiation

**prévue à l'article 134 de la loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004
relative aux communications électroniques et aux communications audiovisuelles**

Article 18 : Saisine

La saisine et les pièces annexées sont adressées à l'Autorité en autant d'exemplaires que de parties concernées :

- soit par lettre recommandée avec avis de réception ;
- soit par dépôt au siège de l'Autorité contre délivrance d'un récépissé.

La saisine indique les faits qui sont à l'origine de la médiation, expose les moyens invoqués et les conclusions présentées par l'auteur de la saisine.

La saisine indique également la qualité de l'auteur de la saisine, sa dénomination ou raison sociale, son statut juridique, son adresse ou siège social, ainsi que le nom et la qualité de son représentant.

Si la saisine ne satisfait pas aux règles mentionnées ci-dessus, le directeur des affaires juridiques de l'Autorité invite l'auteur de la saisine, par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de leur date de réception, à compléter le dossier de saisine.

Dès lors que la saisine est complète, elle est inscrite sur un registre d'ordre et marquée d'un timbre indiquant sa date d'enregistrement.

Une copie de la saisine et de ses annexes est transmise à l'autre partie, par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de leur date de réception, afin qu'elle informe l'Autorité, soit par lettre recommandée avec avis de réception soit par dépôt au siège de l'Autorité contre délivrance d'un récépissé, de son accord ou de son refus de prendre part à la procédure de médiation. Le délai de quatre mois prévu à l'article de loi susmentionné ne court qu'à compter de la réception du consentement de l'autre partie à prendre part à la procédure de médiation.

Les pièces remises en cours d'instruction sont également marquées d'un timbre indiquant leur date d'enregistrement.

Article 19 : Procédure

Lorsque l'Autorité est saisie d'une demande de médiation acceptée par chacune des parties, elle désigne un médiateur parmi ses membres. Celui-ci est assisté en tant que de besoin par les agents de l'Autorité.

Le médiateur peut inviter les intéressés à une audition. Il peut entendre, sous réserve de leur acceptation, toutes les personnes dont l'audition lui paraît utile.

Le médiateur établit un projet de recommandation qui est adressé, par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de sa date de réception, à chacune des parties.

Les parties à la procédure de médiation sont invitées à communiquer au médiateur leurs observations éventuelles sur le projet de recommandation, soit par lettre recommandée avec avis de réception, soit par dépôt au siège de l'Autorité contre délivrance d'un récépissé.

A l'issue de la procédure, un procès-verbal de constat d'accord ou de désaccord sur la recommandation du médiateur, amendée s'il y a lieu d'un commun accord par les parties, est signé par le médiateur et les parties. Un exemplaire du procès-verbal et de la recommandation sur laquelle le constat porte est remis à chaque partie. Un autre exemplaire est conservé par l'Autorité. Le procès-verbal de constat accompagné en annexe de la recommandation sur laquelle le constat porte peut être rendu public sous réserve du secret des affaires.

Chapitre VII

Procédure applicable aux décisions prises en application du a) du I de l'article L. 34-8

Article 20 : Procédure

Lorsqu'elle envisage, de sa propre initiative, d'adopter une décision sur le fondement du a) du I de l'article L. 34-8 du CPCE, l'Autorité rend publiques les mesures envisagées. Elle recueille les observations qui sont faites à leur sujet pendant un délai d'un mois au moins. Le résultat de ces consultations est rendu public, sous réserve des secrets protégés par la loi.

A l'issue de la consultation publique, l'Autorité transmet la décision qu'elle envisage de prendre à l'Autorité de la concurrence pour avis. Elle informe la Commission européenne, l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques ainsi que les autorités compétentes des autres Etats membres de l'Union européenne de son projet de décision.

Les décisions de l'Autorité prises en application du a) du I de l'article L. 34-8 du CPCE sont publiées au *Journal officiel* de la République française.

Chapitre VIII

Règles applicables au traitement des réclamations prévu à l'article L. 5-7-1

Article 21 : Saisine de l'Autorité

La procédure de traitement des réclamations prévue à l'article L. 5-7-1 du CPCE est ouverte à toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal réalisée par un prestataire autorisé, en tant qu'expéditeur ou destinataire.

La saisine et les pièces annexes sont adressées à l'Autorité par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

La demande de traitement des réclamations doit comprendre les informations et pièces justificatives suivantes :

- les nom, prénom, qualité, adresse postale et, le cas échéant, adresse électronique du demandeur ;
- la raison sociale du demandeur ;

- une copie de la réclamation déposée auprès du prestataire postal et de la preuve de son dépôt ;
- le cas échéant, une copie de la réponse du prestataire postal ;
- une copie de l'avis du médiateur du groupe La Poste pour les réclamations déposées auprès de La Poste ;
- l'ensemble des courriers et pièces contenant toutes les informations que le demandeur estimera nécessaires pour une bonne compréhension de la demande de traitement de réclamation.

La demande de traitement peut porter sur une réclamation qui n'a pas été traitée ou qui a été traitée de façon incorrecte ou insatisfaisante par le prestataire postal.

L'Autorité ne peut être saisie d'une demande de traitement de réclamation qu'après épuisement de la totalité des voies de recours internes aux prestataires postaux, dont, le cas échéant, le médiateur de La Poste.

Pour être recevable, la demande de traitement de réclamation doit être présentée à l'Autorité dans un délai de deux mois, après la notification au demandeur de la réponse de l'instance finale de recours du prestataire postal, ou, à défaut de réponse, après l'expiration d'un délai de deux mois courant à compter du dépôt de la réclamation auprès de l'instance finale de recours du prestataire postal.

Article 22 : Instruction

Lorsque la saisine satisfait à l'ensemble des conditions mentionnées à l'article 21, le directeur des activités postales désigne un rapporteur et un rapporteur adjoint.

Le rapporteur ou son adjoint communique la demande de traitement de réclamation au prestataire postal et l'invite à présenter ses observations.

Les observations du prestataire postal sont communiquées au demandeur.

Le rapporteur ou son adjoint procède à l'instruction avec le concours des services de l'Autorité. Il peut procéder à toute mesure d'instruction qui lui paraît utile.

Article 23 : Avis de l'Autorité

Au terme de l'instruction, le rapporteur ou son adjoint transmet le dossier d'instruction à l'Autorité, qui rend un avis. L'avis de l'Autorité est notifié au demandeur et au prestataire postal par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Lorsque la demande de traitement de réclamation soulève une question nouvelle, présentant une difficulté sérieuse et se posant dans de nombreux litiges, le directeur des affaires juridiques peut convoquer les parties à une audience devant l'Autorité. La convocation à l'audience est adressée au demandeur et au prestataire postal sept jours francs au moins avant la date d'audience.