



27.02.2008

Feuille d'information

La nouvelle réglementation du marché postal

1. A quelles règles seront soumis les acteurs du marché postal ?

En principe, les prestataires de services postaux peuvent commencer leur activité à tout moment. Ils doivent ensuite se faire enregistrer auprès de l'autorité de régulation. Pour ce faire, ils doivent présenter les documents requis. L'autorité de régulation peut intervenir si elle constate des irrégularités dans leur dossier. Les prestataires actifs sur le marché postal sont notamment soumis aux obligations suivantes:

- Avoir un siège ou un établissement en Suisse;
- Respecter les conditions de travail usuelles dans la branche;
- Respecter les dispositions applicables en matière de protection des données;
- Informer les consommateurs de manière judicieuse concernant leurs offres ainsi que leurs droits et devoirs;
- Accepter de fournir comme la loi les y oblige les renseignements exigés par l'autorité de régulation;
- S'engager à participer aux procédures devant l'organe de conciliation.

En cas de violation de la loi sur la poste, l'autorité de régulation peut prendre des mesures relevant du droit de la surveillance.

2. Quelles seront les tâches de la future Commission de la poste (PostCom)?

Lorsque les marchés d'infrastructure seront libéralisés, il sera nécessaire qu'une autorité de régulation indépendante veille à ce que les règles de la concurrence soient respectées et que le service universel soit assuré. La nouvelle loi sur la poste fournit les bases légales nécessaires pour une autorité de régulation, à l'image de ce que connaissent déjà les secteurs des télécommunications (ComCom) et de l'électricité (ECom). La Commission de la poste (PostCom) remplacera PostReg et aura notamment pour tâches de :

- Surveiller que les prestataires actifs sur le marché postal respectent l'obligation d'annoncer et le droit en vigueur;
- Adjuger la concession de service universel et contrôler la qualité de ce dernier;
- Prélever une redevance en vue de financer le service universel si cela s'avère nécessaire, et gérer ce fonds;
- Définir l'accès aux cases postales et aux banques de données d'adresses en cas de litiges
- Instaurer l'organe de conciliation
- Observer l'évolution du marché et relever les données nécessaires (statistiques sur les services postaux)

Les coûts de la PostCom sont couverts par des émoluments. La commission est composée de 5 à 7 membres nommés par le Conseil fédéral. Elle dispose également d'un secrétariat.

3. Droits des consommateurs

La diversité des offres et des tarifs dans le domaine des services postaux rend plus difficile le choix souverain pour les clients et contribue à augmenter le risque d'abus. Avec la nouvelle loi sur la poste,

les prestataires de services postaux sont tenus de garantir la transparence nécessaire des offres et des prix tout en informant suffisamment la clientèle. Ils doivent assurer l'identification de leurs prestations afin que le destinataire puisse reconnaître le prestataire ayant effectué la distribution. En outre, les prestataires doivent informer la clientèle de leurs droits et obligations en matière de protection des données et des consommateurs. Un organe de conciliation est créé dans le but de régler les litiges entre les consommateurs et les prestataires. De cette manière, les différends peuvent être réglés sans recourir aux tribunaux, de manière rapide et appropriée. Un émolument est perçu pour le traitement de la requête; les prestataires supportent les frais de procédure. Les parties ne sont toutefois pas liées par la décision de l'organe de conciliation.