

Concerne : **Question parlementaire concernant le service universel offert par l'Entreprise des Postes et Télécommunications**

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 80 du règlement de la Chambre des Députés, j'aimerais poser à Monsieur le Ministre de l'Economie la question parlementaire suivante:

Selon la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux, chaque citoyen a droit au service postal universel qui correspond à une offre de services postaux de qualité déterminée fournis de manière permanente et à des prix abordables. La prestation du service postal universel doit être disponible sans discrimination, sous quelque forme que ce soit, ne pas être interrompue ou arrêtée, sauf cas de force majeure, évoluer en fonction de l'environnement technique, économique et social ainsi que des besoins des utilisateurs. Selon l'ILR, « le service postal universel correspond à une offre de services postaux de qualité déterminée fournis de manière permanente et à des prix abordables, transparents et non discriminatoires ».

La loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux précise néanmoins que le service postal universel se limite actuellement à la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kilogrammes et des colis jusqu'à 10 kilogrammes, la distribution de colis originaires d'un autre Etat membre de l'Union européenne jusqu'à 20 kilogrammes, les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée. Et même si la Poste reste prestataire désigné du service postal universel jusqu'en 2020, d'autres prestataires peuvent être chargés d'une partie du service universel ou même se la voir imposer.

La loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques définit le service universel en matière de communications électroniques comme un service ou un ensemble de services minimal défini, de qualité déterminée, disponible à un prix abordable et sans distorsion de concurrence, indépendamment de la position géographique de l'utilisateur final.

Dans ce contexte, et vue la décision du Conseil d'Administration de l'Entreprise des Postes et Télécommunications, dont l'Etat luxembourgeois est le propriétaire unique, de fermer 35 bureaux de poste sur les 97 répartis à travers le Grand-Duché à partir du 1er trimestre 2016, j'aimerais poser à Monsieur le Ministre de l'Economie les questions suivantes:

- 1) Quelles sont les entreprises actuellement en charge de quelle partie du service universel ? Selon quelles dispositions de la loi ?
- 2) Y a-t-il versement éventuel de compensations à l'une ou l'autre entreprise ?
- 3) Quelle entreprise a contribué avec quels montants à l'alimentation du fonds pour le maintien du service postal universel ou du service universel en matière de communications électroniques?
- 4) Un service postal universel de qualité répondant aux besoins des utilisateurs, ne devrait-il pas comprendre l'accès à des guichets de fourniture de services postaux (timbres et

autre matériel, mais surtout d'informations fiables sur la tarification, les services, etc.)? Ne serait-il pas utile de légiférer en ce sens?

- 5) De tels guichets ne devraient-ils pas se trouver à proximité des usagers, afin d'éviter une discrimination selon leur situation géographique et afin d'éviter des prix d'accès aux services (à cause des déplacements nécessaires) dépendant de la position géographique de l'utilisateur?
- 6) Des points-poste gérés par la chaîne de supermarchés Cactus et des stations d'essence peuvent-ils garantir un service de qualité, surtout en ce qui concerne la délivrance d'informations fiables, engageant la Poste? Quels seront les services y fournis? Quel sera le personnel affecté à ces services (statut, subordination à quelles entreprises, ...)?
- 7) Qu'en est-il de la confidentialité attachée à la fourniture de ces services ?
- 8) Ne serait-il pas opportun de fournir, en tant qu'entreprise postale et de télécommunications intégrée, également des services intégrés dans les différents ressorts, y compris en matière de services bancaires de proximité?
- 9) Au cas où certains de ces services seraient délégués aux facteurs, ceux-ci peuvent-ils garantir un traitement équitable de tous les usagers? Ou seront-ils obligés de limiter les services, dépassant la délivrance du courrier, aux personnes âgées et à mobilité réduite (tel qu'il a été compris par beaucoup de monde suite à l'information de la Poste publiée le 25 octobre 2015)?
- 10) Au cas où les facteurs devraient garantir un service de qualité équitable pour tout usager-citoyen, auront-ils à leur disposition le temps nécessaire pour offrir ces services à tous les usagers/citoyens sans discrimination aucune? L'effectif des facteurs, ne devrait-il pas être adapté en conséquence? Quel serait le nombre d'EPT à prévoir en supplément de l'effectif actuel?
- 11) Qu'en est-il de la sécurité des facteurs, notamment au cas où ils devront emporter avec eux de nouveau des sommes en espèces plus considérables? Quelles sont les dispositions légales réglant cette question et comment seront-elles appliquées?
- 12) Quelles seraient les synergies possibles de l'Entreprise des Postes et Télécommunications et ses services avec d'autres prestataires publics, y compris en matière de services bancaires?

Je saurais gré à Monsieur le Ministre de me faire part ses réponses avant l'heure d'actualité demandée par le Groupe politique CSV le 3 décembre 2015, car j'estime que les informations demandées sont indispensables pour mener la discussion.

Veillez croire, Monsieur le Président, à l'expression de mes sentiments respectueux.



Serge Urbany,
Député