



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

SERVICES POSTAUX OFFERTS AU GRAND-DUCHÉ DU LUXEMBOURG

conformément à l'article 6 et/ou à l'article 7 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux

Le présent document, dûment rempli, daté et signé,
est à envoyer, accompagné de toutes les pièces
justificatives requises, à l'adresse suivante :

INSTITUT LUXEMBOURGEOIS DE REGULATION

L-2922 Luxembourg
servicespostaux@ilr.lu
Tél. : (+352) 28 228 228

Version février 2016

I. DONNÉES PERSONNELLES DU PRESTATAIRE DE SERVICES POSTAUX

La présente section I porte sur les données personnelles relatives au prestataire de services postaux.

A. IDENTITÉ DU PRESTATAIRE

I. Personne physique

Nom

Prénom(s)

Adresse

N° d'immatriculation (RCS) avec un extrait récent
du RCS à joindre au dossier

A

Adresse d'exploitation

N° de téléphone

Adresse e-mail

Site Internet

II. Personne morale

Dénomination ou raison sociale

Forme juridique

Siège social

N° d'immatriculation (RCS) avec un extrait récent
du RCS à joindre au dossier

B

Adresse d'exploitation

N° de téléphone

Adresse e-mail

Site Internet

Représentant légal (*)

Nom et prénom

Fonction

(*) Le représentant légal est la personne physique qui agit au nom et pour le compte de la personne morale qu'il représente (par exemple le gérant).
Les documents justificatifs doivent être joints au dossier.

B. PERSONNE DE CONTACT POUR LES RELATIONS AVEC LE RÉGULATEUR

Nom et prénom(s)

Titre ou fonction

Adresse

N° de téléphone

Adresse e-mail

C. MARQUE D'IDENTIFICATION

Sur base de l'article 12 (2) de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux, le déclarant doit déposer à l'Institut un spécimen de sa (ses) marque(s) d'identification (cachet, autocollant, etc.).

D. MODÈLE D'EMPREINTE

Sur base de l'article 11 (4) de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux, tout déclarant proposant des machines à affranchir doit remettre à l'Institut un modèle d'empreinte des machines d'affranchissements approuvées. Ce droit est réservé aux personnes qui fournissent ou ont l'intention de fournir des services postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel conformément à l'article 7 de la loi du 26 décembre 2012.

II. DESCRIPTION DES SERVICES ET PRODUITS POSTAUX OFFERTS PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES POSTAUX

La présente section II a pour objet de fournir à l'Institut Luxembourgeois de Régulation un descriptif des services postaux que vous prestez ainsi que des produits postaux que vous offrez à vos clients et doit être renvoyé dûment rempli à l'Institut. Pour les points 1 à 4, veuillez vérifier, au regard de votre activité, quels sont les services et produits offerts, et cocher la case « oui » ou « non » correspondante. Pour les points 3 à 6, veuillez fournir les informations demandées en remplissant le formulaire aux endroits indiqués. Pour le point 7, veuillez indiquer si vous disposez d'une procédure de réclamation et en donner une brève description. Les documents requis aux points 3.4.1., 3.6., 4.3. et 5.1. doivent accompagner le présent dossier lors de son envoi à l'Institut.

1. ENVOIS POSTAUX

1.1. Envois postaux jusqu'à 2 kg	Oui	Non
1.1.1. Envois postaux sans service spécial	Oui	Non
1.1.2. Envois postaux avec service spécial		
A. Valeur déclarée	Oui	Non
B. Recommandé	Oui	Non
1.2. Envois postaux supérieurs à 2 kg	Oui	Non
1.3. Les envois portent-ils l'adresse de leurs destinataires ?	Oui	Non

Remarque(s) :

2. COLIS

2.1. Colis jusqu'à 10 kg	Oui	Non
2.2. Colis supérieurs à 10 kg	Oui	Non
2.3. Colis originaires d'un autre État membre de l'Union européenne jusqu'à 20 kg	Oui	Non
2.4. Colis originaires d'un autre État membre de l'Union européenne supérieurs à 20 kg	Oui	Non
2.5. Colis originaires d'un pays tiers jusqu'à 10 kg	Oui	Non
2.6. Colis originaires d'un pays tiers supérieurs à 10 kg	Oui	Non
2.7. Les colis portent-ils l'adresse de leurs destinataires ?	Oui	Non

Remarque(s) :

3. SERVICES POSTAUX

3.1. Levée / collecte

3.1.1. Disposez-vous de points de levée / collecte ?	Oui	Non
--	-----	-----

Si oui, veuillez répondre aux points A à D suivants :

A. Collecte auprès du client	Oui	Non
------------------------------	-----	-----

B. Collecte sur la voie publique	Oui	Non
----------------------------------	-----	-----

C. Collecte dans vos locaux	Oui	Non
-----------------------------	-----	-----

D. Autre(s) emplacement(s)	Oui	Non
----------------------------	-----	-----

Si vous avez répondu oui au point D, veuillez énumérer les emplacements utilisés à cet effet :

3.1.2. Périodicité des levées / collectes

A. Moins de 5 jours de la semaine pendant les heures d'ouverture	Oui	Non
--	-----	-----

B. 5 jours de la semaine pendant les heures d'ouverture	Oui	Non
---	-----	-----

C. 6 jours de la semaine pendant les heures d'ouverture	Oui	Non
---	-----	-----

D. 24h/24, samedi et dimanche compris	Oui	Non
---------------------------------------	-----	-----

E. Autre(s) périodicité(s) des levées / collectes	Oui	Non
---	-----	-----

Si oui, veuillez préciser :

Remarque(s) :

3.2. Acheminement	Oui	Non
-------------------	-----	-----

Remarque(s) :

3.3. Tri

Oui

Non

Remarque(s) :

3.4. Distribution / livraison

Oui

Non

3.4.1. Veuillez indiquer pour chaque service / produit postal offert quel est le délai de distribution / livraison et si ce délai est garanti ou pas. Une description détaillée des produits et services offerts, y compris les délais de distribution / livraison, est à joindre au présent dossier.

Services / produits postaux offerts	National	Union européenne	Reste du monde	Délai garanti	
				Oui	Non
	Heure(s) /jour(s) ¹	Heure(s) /jour(s)	Heure(s) /jour(s)	Oui	Non
	Heure(s) /jour(s)	Heure(s) /jour(s)	Heure(s) /jour(s)	Oui	Non
	Heure(s) /jour(s)	Heure(s) /jour(s)	Heure(s) /jour(s)	Oui	Non
	Heure(s) /jour(s)	Heure(s) /jour(s)	Heure(s) /jour(s)	Oui	Non
	Heure(s) /jour(s)	Heure(s) /jour(s)	Heure(s) /jour(s)	Oui	Non
	Heure(s) /jour(s)	Heure(s) /jour(s)	Heure(s) /jour(s)	Oui	Non
	Heure(s) /jour(s)	Heure(s) /jour(s)	Heure(s) /jour(s)	Oui	Non

3.4.2. Périodicité de la distribution / livraison

A. Moins de 5 jours de la semaine	Oui	Non
B. 5 jours de la semaine	Oui	Non
C. 6 jours de la semaine	Oui	Non
D. 24h/24, samedi et dimanche compris	Oui	Non
E. Autre(s) périodicité(s) de la distribution / livraison	Oui	Non

Si oui, veuillez préciser :

Remarque(s) :

¹ Veuillez indiquer les délais, exprimés en heures et/ ou en jours, de distribution/ livraison des colis et des envois postaux et à cette fin barrer à chaque fois d'un trait la mention inutile (p.ex. moins de 24 heures, de 24 heures à 48 heures, 2 jours). Le cas échéant, vous pouvez indiquer le délai maximal garanti ou non (p.ex. livraison avant 17h00 le jour ouvré suivant).

3.5. Veuillez préciser pour chaque service presté (levée, acheminement, tri, distribution) quels sont les produits offerts, tels qu'énumérés au point 1 (Envois postaux) et au point 2 (Colis postaux) :

3.5.1. Levée / collecte :

3.5.2. Acheminement :

3.5.3. Tri :

3.5.4. Distribution / livraison :

3.6. Veuillez annexer une liste des services postaux prestés, tels qu'indiqués au présent point 3 (Services postaux).

3.7. Veuillez indiquer le site internet sur lequel cette liste est accessible :

3.8. Autre(s) remarque(s) :

4. AUTRES SERVICES OPTIONNELS

Les services optionnels comprennent les services au choix du client qui sont ajoutés aux services postaux relatifs aux envois postaux et/ou aux colis postaux.

4.1. Offrez-vous des services optionnels ?	Oui	Non
Si oui veuillez indiquer lesquels :		
A. Garantie de livraison à une date / heure déterminée	Oui	Non
B. Remise au destinataire en mains propres	Oui	Non
C. Possibilité de changement de destination et de destinataire au cours du transport	Oui	Non
D. Confirmation à l'expéditeur de la réception de son envoi	Oui	Non
E. Contrôle et suivi des envois postaux	Oui	Non
F. Service à la carte, en fonction des besoins des clients	Oui	Non
G. Autre(s) service(s) optionnel(s)	Oui	Non

Si vous avez répondu oui au point G, veuillez indiquer les noms des services optionnels concernés et les énumérer :

4.2. Veuillez préciser pour chaque service optionnel quels sont les produits couverts, tels qu'énumérés au point 1 (Envois postaux) et au point 2 (Colis postaux):

4.2.1. Garantie de livraison à une date / heure déterminée :

4.2.2. Remise au destinataire en mains propres :

4.2.3. Possibilité de changement de destination et de destinataire au cours du transport :

4.2.4. Confirmation à l'expéditeur de la réception de son envoi :

4.2.5. Contrôle et suivi des envois postaux :

4.2.6. Service à la carte, en fonction des besoins des clients :

4.2.7. Autre(s) service(s) optionnel(s) :

4.3. Veuillez annexer une liste des services optionnels prestés, tels qu'indiqués au présent point 4 (Services optionnels).

4.4. Veuillez indiquer le site internet sur lequel cette liste est accessible :

5. PRIX

5.1. Pour chaque service presté et chaque produit offert, veuillez annexer une liste de prix détaillée.

5.2. Veuillez indiquer également le site internet sur lequel la liste des prix est accessible :

6. PRESTATION DE SERVICES POSTAUX EN SOUS-TRAITANCE

6.1. Si vous êtes sous-traitant et que vous prestez un ou plusieurs services postaux en sous-traitance :

A. Veuillez indiquer les noms et les coordonnées des prestataires de services pour lesquels vous agissez en tant que sous-traitant :

B. Veuillez spécifier en détail les services prestés et les produits postaux offerts en sous-traitance :

6.2. Si vous sous-traitez un ou plusieurs de vos services postaux à d'autres prestataires de services :

A. Veuillez indiquer les noms et les coordonnées de votre ou de vos sous-traitant(s)

B. Veuillez spécifier en détail les services prestés et les produits postaux offerts par votre ou vos sous-traitant(s) au(x)quel(s) vous avez recours :

7. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION INTERNE

Existe-t-il une procédure de traitement des réclamations des utilisateurs de services postaux
(en cas de perte, de vol ou de non-respect des normes de qualité de service) ?

Oui

Non

Si oui, veuillez donner une brève description de la procédure de réclamation interne et indiquer l'endroit où cette information peut être consultée :

Si vous prestez ou avez l'intention de prester des services postaux ne relevant pas du service postal universel, veuillez vous reporter au formulaire de la partie A à la page 14, qui est à remplir, dater et signer et qui vaut notification conformément à l'article 6 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux.

Les points 8 à 11 suivants sont uniquement à remplir par les personnes qui prestant ou ont l'intention de prester des services postaux relevant en tout ou en partie du service universel, tels que définis par l'article 17 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux².

² L'article 17, paragraphe 1^{er}, de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux dispose comme suit :

« Le service universel comprend :

- la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kilogrammes ;
- la levée, le tri, l'acheminement et la distribution 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 ».

8. QUALITÉ DE SERVICES

8.1. Quels moyens entendez-vous mettre en oeuvre pour satisfaire à vos obligations légales et réglementaires en matière de qualité de services (p.ex. durée d'acheminement des envois postaux correspondant au premier échelon de poids, indemnité de retard, indemnité de perte) ?

8.2. Veuillez indiquer les mesures envisagées pour assurer le respect des exigences essentielles et des règles définies dans l'article 5 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux³ :

9. ACCÈS AUX MOYENS DU PRESTATAIRE DÉSIGNÉ DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL

Envisagez-vous de demander, conformément à l'article 10 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux, un accès aux moyens détenus ou contrôlés par le prestataire désigné du service postal universel, moyens que vous jugez indispensables à l'exercice de vos activités postales ?

Oui

Non

Si oui, veuillez indiquer les moyens demandés :

³ L'article 5, paragraphe 1^{er}, de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux dispose ce qui suit :

« Toute prestation de services postaux est soumise au respect des exigences essentielles et aux règles suivantes :

- a) garantir la sécurité des usagers, des personnels et des installations du prestataire de service postaux ;
- b) garantir la confidentialité des envois de correspondance et l'intégrité de leur contenu ;
- c) assurer la protection des données à caractère personnel dont peut être dépositaire le prestataire de services postaux, ainsi que la protection de la vie privée des usagers de ces services ;
- d) assurer la protection de l'environnement et respecter l'aménagement du territoire ;
- e) respecter les obligations légales et conventionnelles applicables en matière de droit du travail et la législation de sécurité sociale en vigueur, sans préjudice des dispositions spécifiques applicables aux personnels ayant, le cas échéant, le statut du fonctionnaire ».

10. ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE DES SERVICES POSTAUX

Envisagez-vous une distribution sur le territoire national entier ?

Oui

Non

Si non, veuillez indiquer les communes luxembourgeoises desservies :

11. DROITS EXCLUSIFS OU SPÉCIAUX

Est-ce que vous jouissez de droits exclusifs ou spéciaux (p.ex. le droit d'émettre des timbres-poste) pour vos activités au Luxembourg ou à l'étranger ?

Oui

Non

Si oui, veuillez indiquer la manière selon laquelle vous assurerez la séparation comptable entre les différentes branches d'activité :

Veillez vous reporter au formulaire de la partie B à la page 16, qui est à remplir, dater et signer et qui vaut demande d'autorisation conformément à l'article 7 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux.

Si vous prestez ou avez l'intention de prester à la fois des services postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel et des services postaux ne relevant pas du service postal universel, veuillez remplir, dater et signer les formulaires A et B.

PARTIE A

NOTIFICATION de services postaux ne relevant pas du service postal universel conformément à l'article 6 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux.

Je soussigné(e), _____, agissant en ma qualité de représentant légal du prestataire de services postaux, notifie par la présente à l'Institut Luxembourgeois de Régulation **les services postaux ne relevant pas du service postal universel**, tels que décrits à la section II (Description des services et produits postaux offerts par le prestataire de services postaux) du présent document, qui seront fournis par le prestataire de services postaux que je représente et dont les données personnelles sont indiquées à la section I (Données personnelles du prestataire de services postaux) du présent document, conformément à l'article 6 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux.

Je vous informe que le lancement des services postaux qui font l'objet de la présente notification est prévu pour _____.

En signant la présente notification, le soussigné et le prestataire de services qu'il représente :

1. s'engagent à informer l'Institut Luxembourgeois de Régulation de toute modification des services postaux ne relevant pas du service postal universel au moins 20 jours à l'avance ;
2. certifient que toutes les informations contenues dans le présent document, y compris aux sections I et II, sont complètes et exactes ;
3. reconnaissent avoir pris connaissance des informations supplémentaires annexées à la présente et s'engagent à respecter leurs engagements à l'égard de l'Institut Luxembourgeois de Régulation ;
4. reconnaissent avoir pris connaissance qu'au cas où la présente notification deviendrait ou serait inexacte ou incomplète et qu'au cas du non-respect de leurs engagements, une procédure de sanction administrative est susceptible d'être ouverte.

Fait à _____, le _____

Signature et cachet

1. Conformément à l'article 6 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux (ci-après « la loi du 26 décembre 2012 »), « *tout service postal ne relevant pas du service postal universel est soumis à notification* ». Par ailleurs, ce même article précise que « *toute personne physique ou morale qui a l'intention de fournir des services postaux ne relevant pas du service postal universel doit, au plus tard vingt jours avant de commencer la fourniture, notifier cette intention à l'Institut* ».

Afin de permettre à l'Institut Luxembourgeois de Régulation de tenir à jour son registre public, **toute modification** relative à une des informations fournies dans le cadre de la présente notification **doit être communiquée à l'Institut** au plus tard **dans les 20 jours** qui suivent ladite modification.

En cas de non-respect de l'article 6 de la loi du 26 décembre 2012, le prestataire de services postaux encourt une ou plusieurs sanction(s) administrative(s) prévue(s) par l'article 43 de la loi précitée.

2. La notification vaut acceptation des conditions de participation au financement des coûts encourus par l'Institut Luxembourgeois de Régulation pour la gestion du secteur conformément à l'article 6(5) de la loi du 26 décembre 2012. Par ailleurs, l'article 42 de la loi du 26 décembre 2012 précise que « *les frais encourus par l'Institut dans le cadre de sa mission de surveillance du secteur postal sont à charge de l'ensemble des prestataires de services postaux* » et « *les taxes dues par les prestataires de services postaux pour couvrir les coûts administratifs globaux occasionnés par la régulation du secteur postal sont fixées annuellement par l'Institut et publiées au Mémorial au premier trimestre de l'année en cours* ».
3. Finalement, il est porté à votre attention que « *les envois postaux non distribuables et qui ne peuvent être renvoyés soit à leur expéditeur en service intérieur, soit à l'opérateur d'origine en service international, sont transmis une fois par mois à l'Institut qui décide de leur sort. Cette transmission est accompagnée de la part de l'opérateur concerné d'un bref commentaire exposant le motif de la non-remise* » conformément à l'article 14 (3) de loi du 26 décembre 2012.

4. La notification est à envoyer signée et datée, accompagnée de toutes les pièces justificatives suivantes :

- **extrait récent du registre de commerce et des sociétés ;**
- **document donnant le pouvoir de représentation au représentant légal (p.ex. procès-verbal de l'assemblée générale relatif à la nomination du gérant) ;**
- **liste des services postaux que vous offrez à vos clients ;**
- **liste des services optionnels que vous offrez à vos clients ;**
- **description détaillée des produits/ services offerts, y compris les délais de distribution/ livraison y relatifs ;**
- **liste des prix détaillée;**
- **conditions générales de vente.**

PARTIE B

DEMANDE D'AUTORISATION de services postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel conformément à l'article 7 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux

Je soussigné(e), _____, agissant en ma qualité de représentant légal du prestataire de services postaux, demande par la présente à l'Institut Luxembourgeois de Régulation l'autorisation pour la fourniture **de services postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel**, tels que décrits à la section II (Description des services et produits postaux offerts par le prestataire de services postaux) du présent document, par le prestataire de services postaux que je représente et dont les données personnelles sont indiquées à la section I (Données personnelles du prestataire de services postaux) du présent document, conformément à l'article 7 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux.

En signant la présente demande d'autorisation, le soussigné et le prestataire de services qu'il représente :

1. certifie que toutes les informations contenues dans le présent document, y compris aux sections I et II, sont complètes et exactes ;
2. reconnaissent avoir pris connaissance des informations supplémentaires annexées à la présente ;
3. reconnaissent avoir pris connaissance qu'au cas où la présente demande d'autorisation deviendrait ou serait inexacte, une procédure de sanction administrative est susceptible d'être ouverte.

Fait à _____, le _____

Signature et cachet

1. Conformément à l'article 6 du règlement P13/10/ILR du 19 juillet 2013 fixant les critères et les procédures d'octroi d'autorisations de fournir des services postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel, les normes de qualité à respecter par les titulaires, ainsi que le contrôle du respect de ces normes, « *le détenteur de l'autorisation informe l'Institut de toute modification prévue relative à l'exploitation de ses services susceptibles d'affecter le respect des obligations imposées par l'autorisation. Le prestataire de services postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel ne peut mettre en oeuvre la modification qu'il entend apporter à ses services tant que son autorisation n'a pas été modifiée. L'autorisation est modifiée par l'Institut en suivant la même procédure que celle prévue dans le présent règlement pour sa délivrance* ».

Toute modification prévue relative à l'exploitation des services susceptible d'affecter le respect des obligations imposées par l'autorisation doit être communiquée à l'Institut. Le prestataire de services postaux relevant en tout ou en partie du service postal universel ne peut mettre en oeuvre la modification qu'il entend apporter à ses services tant que son autorisation n'a pas été modifiée. L'autorisation est modifiée par l'Institut en suivant la même procédure que celle applicable pour son obtention.

2. Toute personne physique ou morale, qui offre des services postaux relevant du service postal universel non autorisés, encourt une ou plusieurs sanction(s) administrative(s) conformément à l'article 43 de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux (ci-après « la loi du 26 décembre 2012 »).
3. L'autorisation est soumise au respect par son détenteur d'un certain nombre d'obligations, et notamment (i) des obligations de service postal universel, (ii) des exigences concernant la qualité, la disponibilité et la réalisation des services et (iii) de l'obligation de contribuer financièrement aux mécanismes de partage des coûts si la prestation du service universel entraîne un coût net et constitue une charge financière inéquitable pour les prestataires du service universel désignés conformément à l'article 8 de la loi du 26 décembre 2012.
4. En outre, le détenteur d'une autorisation est redevable du paiement de taxes administratives visant à couvrir les coûts engendrés par la gestion du secteur postal par l'Institut Luxembourgeois de Régulation. Ainsi, l'article 42 de la loi précitée prévoit que « *les frais encourus par l'Institut dans le cadre de sa mission de surveillance du secteur postal sont à charge de l'ensemble des prestataires de services postaux* » et « *les taxes dues par les prestataires de services postaux pour couvrir les coûts administratifs globaux occasionnés par la régulation du secteur postal sont fixées annuellement par l'Institut et publiées au Mémorial au premier trimestre de l'année en cours* ».
5. Conformément à l'article 10 de la loi du 26 décembre 2012, « *les titulaires de l'autorisation ont accès, dans des conditions transparentes et non discriminatoires, selon des modalités techniques et tarifaires prévues dans le cadre de conventions signées à cette fin avec le prestataire du service postal universel, aux moyens, détenus ou contrôlés par celui-ci, qui sont indispensables à l'exercice de leurs activités postales* ».
6. Il est, par ailleurs, porté à votre attention que « *les envois postaux non distribuables et qui ne peuvent être renvoyés soit à leur expéditeur en service intérieur, soit à l'opérateur d'origine en service international, sont transmis une fois par mois à l'Institut qui décide de leur sort. Cette transmission est accompagnée de la part de l'opérateur concerné d'un bref commentaire exposant le motif de la non-remise* », conformément à l'article 14 (3) de la loi du 26 décembre 2012.
7. Conformément aux articles 7(4) et 7(5) de la loi du 26 décembre 2012, l'Institut Luxembourgeois de Régulation peut, dans un délai de quatre semaines à compter de l'introduction de la demande complète, s'opposer à la prestation de services relevant en tout ou en partie du service universel pour des motifs tirés de l'incapacité technique, économique ou financière du demandeur de faire face durablement aux obligations attachées à son activité postale, et aux règles posées par l'article 5 de la loi précitée ou en cas d'un manquement constaté dans le cadre de l'article 43 de la loi précitée. Sauf décision contraire envoyée par l'Institut Luxembourgeois de Régulation endéans le délai de quatre semaines à compter de l'introduction de la demande d'autorisation complète, les prestations ayant fait l'objet de la demande sont autorisées.

8. La demande d'autorisation est à envoyer signée et datée, accompagnée de toutes les pièces justificatives suivantes :

- **extrait récent du registre de commerce et des sociétés ;**
- **document donnant le pouvoir de représentation au représentant légal (p.ex. procès-verbal de l'assemblée général relatif à la nomination du gérant) ;**
- **liste des services postaux que vous offrez à vos clients ;**
- **liste des services optionnels que vous offrez à vos clients ;**
- **description détaillée des produits/ services offerts, y compris les délais de distribution/ livraison y relatifs ;**
- **liste des prix détaillée ;**
- **conditions générales de vente.**