



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS  
DE REGULATION

Rapport annuel de l'Institut Luxembourgeois de Régulation élaboré en vertu de l'article 36 a) de la loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux relatif au contrôle de performances de qualité de service du courrier national.

Luxembourg, février 2015

## Introduction

La loi du 26 décembre 2012 sur les services postaux consacre la libéralisation complète des services postaux tout en garantissant le maintien d'un service postal universel (SPU) de qualité.

En matière de services postaux, en tant qu'autorité de régulation indépendante l'Institut a pour mission:

- a) de veiller au respect des obligations de SPU imposées au prestataire du SPU
- b) d'assurer:
  - la surveillance du marché des services postaux
  - le maintien d'un service postal universel de qualité
  - la protection des usagers en matière de services postaux et
  - l'information, notamment à l'égard des organismes nationaux, internationaux et communautaires des opérateurs et utilisateurs de services postaux.

Le SPU correspond à une offre de services postaux de qualité déterminée fournis de manière permanente et à des prix abordables, transparents et non discriminatoires. Cette offre comprend les services nationaux et transfrontaliers consistant dans la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kg et des colis jusqu'à 10 kg, la distribution de colis originaires d'un autre Etat membre de l'Union européenne jusqu'à 20 kg ainsi que les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée. Ce service doit être garanti au moins 5 jours par semaine.

L'EPT conserve son statut de prestataire désigné du service postal universel et l'obligation d'assurer le SPU pendant une période transitoire de sept ans.

La mission de contrôle de performances de qualité de service du courrier national a été confiée à TNS Ilres SA.

## Conclusion

Conformément à l'article 4 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 et après avoir étudié le tableau récapitulatif mensuel de l'année 2014 ; j'en déduis que les objectifs de la durée d'acheminement J+2 en service national dépassant les 99,78 % ont amplement été atteints.

### TNS Ilres: Taux d'arrivée en J+2

MOIS	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOÛT	SEP	OCT	NOV	DEC	MOYENNE	Target
% J+2 2010	100,00	100,00	99,90	99,80	100,00	100,00	100,00	99,80	100,00	100,00	99,80	99,80	99,93	99,00
% J+2 2011	99,60	100,00	100,00	100,00	99,70	100,00	99,90	100,00	99,90	100,00	98,70	99,20	99,75	99,00
% J+2 2012	99,80	100,00	99,70	100,00	100,00	99,80	100,00	99,90	100,00	100,00	99,90	100,00	99,93	99,00
% J+2 2013	99,80	99,70	98,80	99,70	98,30	100,00	100,00	99,80	99,90	99,70	99,80	100,00	99,63	99,00
% J+2 2014	99,80	99,90	99,70	99,70	99,80	100,00	99,80	99,80	99,90	99,50	99,80	99,70	99,78	99,00

Objectif du Règlement P13/10/ILR du 19 juillet 2013: 85% en J+2. En interne, l'ancien objectif continue à être suivi.

