

BURKINA FASO

Unité - Progrès - Justice

DECRET N° 2011- 762 /PRES/PM/MTPEN/MEF
portant fixation des normes de couverture
territoriale, de qualité de service et d'encadrement
tarifaire du service postal universel.

Visa CF N° 0572
11-10-2011

**LE PRESIDENT DU FASO,
PRESIDENT DU CONSEIL DES MINISTRES,**



- VU la Constitution ;
- VU le décret n° 2011 - 208/PRES du 18 avril 2011 portant nomination du Premier Ministre ;
- VU le décret n° 2011- 237/PRES/PM du 21 avril 2011 portant composition du Gouvernement ;
- VU le décret n° 2011-329/PRES/PM/SGG-CM du 06 juin 2011 portant attributions des membres du Gouvernement ;
- VU la loi n°061-2008/AN du 27 novembre 2008 portant réglementation générale des réseaux et des services de communications électroniques au Burkina Faso, ensemble ses modificatifs ;
- VU le décret n° 2009-346/PRES/PM/MPTIC du 25 mai 2009 portant attributions, composition, organisation et fonctionnement de l'Autorité de régulation des communications électroniques ;
- VU la loi n° 028-2010/AN du 25 mai 2010 portant réglementation générale des activités postales au Burkina Faso ;
- Sur rapport du Ministre des Transports, des Postes et de l'Economie Numérique,
Le Conseil des Ministres entendu en sa séance du 27 juillet 2011 ;

DECRETE

CHAPITRE I – DISPOSITIONS GENERALES

Article 1 : En application de l'article 11 de la loi n° 028-2010/AN du 25 mai 2010 portant réglementation générale des activités postales au Burkina Faso, les normes de couverture territoriale, la qualité des prestations du service postal universel ainsi que l'abordabilité des prix sont régies par les dispositions du présent décret.

CHAPITRE II – COUVERTURE TERRITORIALE

Article 2 : Les prestations du service postal universel sont accessibles aux usagers.

Afin de faciliter l'accès du public au réseau de l'opérateur désigné, celui – ci dispose d'un point de contact (point poste) par commune rurale ou d'un point d'accès (bureau de poste) par ville de cent mille (100 000) habitants au moins.

La levée et la distribution des envois postaux relevant du service postal universel sont, sauf circonstances exceptionnelles, assurées tous les jours ouvrables.

Article 3 : On entend par points d'accès, les installations physiques, notamment les boîtes postales ainsi que les boîtes aux lettres mises à la disposition du public et les locaux dédiés aux services postaux.

On entend par points de contact :

- un bureau de poste de plein exercice proposant l'ensemble des services de l'opérateur désigné ;
- un point postal exploité par un partenaire proposant une sélection de services postaux de base ;
- un guichet administratif unique regroupant divers services administratifs (perception pour le compte du Trésor public et des communes, délivrance de documents administratifs de proximité).

CHAPITRE III – QUALITES DES PRESTATIONS

Section 1 - Délais d'acheminement du courrier

Article 4 : Les jours de dépôts et de distributions des envois s'entendent en jours ouvrables. Les objectifs de qualité des prestations assignés à l'opérateur en charge du service postal universel au titre de ces mêmes envois sont les suivants :

Liaisons visées	Objectifs de qualité de prestations
- Intra urbain	- 100% des envois doivent être distribués le jour même du dépôt avant l'heure limite fixée par l'opérateur désigné (J)
<ul style="list-style-type: none"> - Entre Ouagadougou et Bobo-Dioulasso - Entre Ouagadougou et Koudougou - Entre Ouagadougou et Ouahigouya - Entre Ouagadougou et Fada - Entre Ouagadougou et Tenkodogo - Entre Ouagadougou et Kaya 	- 90% des envois doivent être distribués le lendemain du jour de dépôt (J+1)
- Entre Ouagadougou et autres chefs lieu de région	- 90% des envois doivent être distribués le lendemain du jour de dépôt (J+2)
- Entre Ouagadougou et les autres localités	- 90% des envois doivent être distribués quatre (04) jours suivant le jour de dépôt (J+4)
- Entre Ouagadougou et les capitales des autres pays	- 90% des envois doivent être distribués cinq jours suivant le jour de dépôt (J+5)
- Autres liaisons inter région	- 90% des envois doivent être distribués six (06) jours suivant le jour de dépôt (J+6)

Section 2 – Délais de traitement des réclamations

Article 5 : Dans les relations intérieures, le délai de traitement des réclamations est fixé à vingt et un (21) jours maximum pour compter de la date de dépôt de la réclamation. Ce délai est porté à 60 jours dans les relations extérieures.

Le traitement des réclamations doit faire l'objet d'un rapport annuel rédigé par l'opérateur en charge du service universel adressé à l'Autorité de régulation conformément aux dispositions prévues par l'Union Postale Universelle faisant apparaître le nombre de réclamations relatives aux envois postaux ainsi que la méthodologie utilisée.

Nonobstant ce rapport, l'Autorité de régulation pourra effectuer ou faire effectuer des contrôles sur le respect des normes de traitement des réclamations.

Section 3 : - Mesures de la qualité des prestations

Article 6 : Les mesures de la qualité des prestations seront effectuées au moins une (01) fois par an par l'Autorité de régulation.

Elles prendront en compte les délais d'acheminement du courrier et les délais de traitement des réclamations.

CHAPITRE IV – ENCADREMENT TARIFAIRE

Article 7 : L'encadrement des tarifs a pour but :

- d'orienter les tarifs des services vers leur coût de revient résultant d'une gestion efficiente ;
- d'éliminer les subventions croisées entre les services distincts.

Article 8 : L'encadrement est réalisé par la fixation de montants plafond ou plancher pour le prix moyen pondéré du ou des services concernés. L'encadrement peut porter sur un panier de services représentatifs des profils de consommation des usagers. La fixation de planchers de prix est décidée en cas de risque de vente à perte des services concernés.

L'encadrement peut être imposé sur une période pluriannuelle avec une évolution progressive des plafonds ou planchers de prix, afin de faciliter l'adaptation des acteurs du marché et/ou de prendre en compte un objectif d'amélioration progressive des facteurs de productivité. Dans ce cas, l'Autorité de régulation fixe les formules permettant de déterminer les planchers ou plafonds de prix en tenant compte, d'une part, des objectifs de productivité et, d'autre part, des indicateurs économiques représentatifs des variations des coûts des facteurs.

Article 9 : L'encadrement peut être décidé lors de l'octroi d'une autorisation à un nouvel opérateur. Les modalités figurent alors dans le cahier des charges associé à l'autorisation. Cet encadrement initial ne peut excéder une durée de trois (3) ans à compter de la date de délivrance de l'autorisation. A l'issue de cette période, l'encadrement peut être renouvelé en application des dispositions de l'alinéa suivant.

Dans les autres cas, l'encadrement fait l'objet d'une décision motivée de l'Autorité de régulation, prise sur la base d'une étude de marché et d'une étude spécifique des coûts de référence des services concernés.

Cette décision est notifiée à l'opérateur concerné. Elle est exécutable dans un délai maximum de deux mois à compter de sa notification, nonobstant l'exercice éventuel des droits de recours de l'opérateur.

Article 10 : L'Autorité de régulation s'assure régulièrement du respect des décisions d'encadrement en calculant le prix moyen pondéré pour le public des services et paniers de services concernés.

En cas de non respect de ses prescriptions, elle met en œuvre la procédure de sanction prévue par la Loi.

Les décisions de l'Autorité de régulation accompagnées de l'exposé de ses griefs sont communiquées aux organes en charge de la répression des pratiques anticoncurrentielles et/ou des abus de position dominante. Si ces derniers décident de sanctionner les opérateurs fautifs, ils tiennent compte des sanctions déjà prononcées par l'Autorité de régulation.

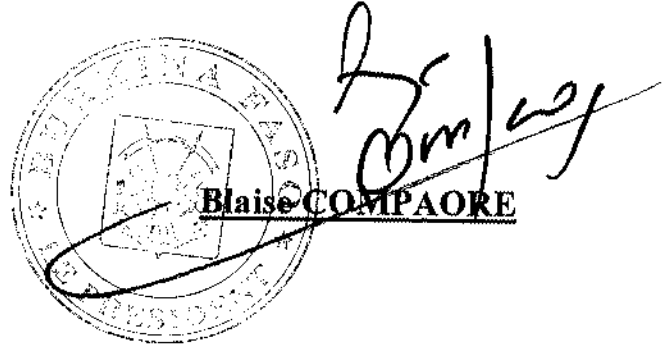
Article 11 : Les opérateurs et fournisseurs de services peuvent saisir l'Autorité de régulation d'une requête de révision des règles d'encadrement en cas de modification significative de l'environnement économique général, du niveau de la concurrence ou de la structure de leurs coûts. Dans ce cas, l'Autorité de régulation décide, après examen de la situation, s'il y a lieu de modifier les règles d'encadrement ou de supprimer l'encadrement dans un délai n'excédant pas trois mois.

Afin de permettre à l'opérateur en charge du service postal universel de faire évoluer ses tarifs dans un cadre stabilisé tout en garantissant aux consommateurs la fourniture de prestations à des prix abordables, un encadrement annuel des tarifs du service universel sera effectué par l'Autorité de régulation.

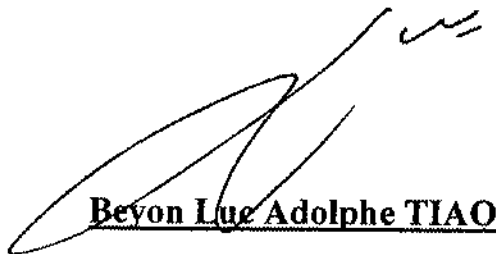
CHAPITRE V : DISPOSITIONS FINALES

Article 12 : Le Ministre des transports, des postes et de l'économie numérique et le Ministre de l'économie et des finances sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret qui sera publié au Journal Officiel du Faso.

Ouagadougou, le 18 octobre 2011



Le Premier Ministre



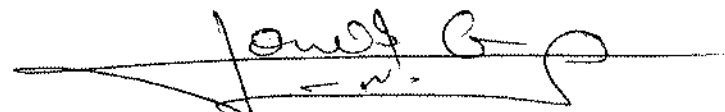
Beyon Luc Adolphe TIAO

Le Ministre de l'économie
et des finances



Lucien Marie Noël BEMBAMBA

Le Ministre des transports, des postes et
de l'économie numérique



Gilbert G. Noël OUEDRAOGO