

Décision portant modification du règlement intérieur

Décision n° 2010-1354 en date du 16 décembre 2010

Décision n° 2010-1354
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 16 décembre 2010
portant modification du règlement intérieur

ARTJ1101008S

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes,

Vu la directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service, modifiée en dernier lieu par la directive 2008/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008 ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L. 5-7-1, R. 1-1-9, R. 1-1-18, R. 1-2-6 ;

Vu la loi n° 2010-123 du 9 février 2010 relative à l'entreprise La Poste et aux activités postales ;

Vu la décision n° 06-0044 du 10 janvier 2006 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes portant règlement intérieur modifiée ;

Après en avoir délibéré le 16 décembre 2010 ;

Décide :

Article 1 : Il est ajouté au règlement intérieur susvisé un chapitre VII ainsi rédigé :

« Chapitre VII
Règles applicables au traitement des réclamations
prévu à l'article L. 5-7-1

Article 30 : Saisine de l'Autorité

La procédure de traitement des réclamations prévue à l'article L. 5-7-1 du code des postes et des communications électroniques est ouverte à toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal réalisée par un prestataire autorisé, en tant qu'expéditeur ou destinataire.

La saisine et les pièces annexes sont adressées à l'Autorité par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

La demande de traitement des réclamations doit comprendre les informations et pièces justificatives suivantes :

- *les nom, prénom, qualité, adresse postale et, le cas échéant, adresse électronique du demandeur ;*
- *la raison sociale du demandeur ;*
- *une copie de la réclamation déposée auprès du prestataire postal et de la preuve de son dépôt ;*
- *le cas échéant, une copie de la réponse du prestataire postal ;*
- *une copie de l'avis du médiateur du groupe La Poste pour les réclamations déposées auprès de La Poste ;*
- *l'ensemble des courriers et pièces contenant toutes les informations que le demandeur estimera nécessaires pour une bonne compréhension de la demande de traitement de réclamation.*

La demande de traitement peut porter sur une réclamation qui n'a pas été traitée ou qui a été traitée de façon incorrecte ou insatisfaisante par le prestataire postal.

L'Autorité ne peut être saisie d'une demande de traitement de réclamation qu'après épuisement de la totalité des voies de recours internes aux prestataires postaux, en ce compris le médiateur de La Poste.

Pour être recevable, la demande de traitement de réclamation doit être présentée à l'Autorité dans un délai de deux mois, après la notification au demandeur de la réponse de l'instance finale de recours du prestataire postal, ou, à défaut de réponse, après l'expiration d'un délai de deux mois courant à compter du dépôt de la réclamation auprès de l'instance finale de recours du prestataire postal.

Article 31 : Instruction

Lorsque la saisine satisfait à l'ensemble des conditions mentionnées à l'article 30, le directeur des activités postales désigne un rapporteur et un rapporteur adjoint.

Le rapporteur ou son adjoint communique la demande de traitement de réclamation au prestataire postal et l'invite à présenter ses observations.

Le rapporteur ou son adjoint procède à l'instruction avec le concours des services de l'Autorité. Il peut procéder à toute mesure d'instruction qui lui paraît utile.

Article 32 : Avis de l'Autorité

Au terme de l'instruction, le rapporteur ou son adjoint transmet le dossier d'instruction au collège, qui rend un avis. L'avis de l'Autorité est notifié au demandeur et au prestataire postal par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Lorsque la demande de traitement de réclamation soulève une question nouvelle, présentant une difficulté sérieuse et se posant dans de nombreux litiges, le directeur des affaires juridiques ou son adjoint peut convoquer les parties à une audience devant le collège. La convocation à l'audience est adressée au demandeur et au prestataire postal sept jours francs au moins avant la date d'audience. »

Article 2 : Une version consolidée du règlement intérieur de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes est jointe en annexe de la présente décision qui sera publiée sur le site internet de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (www.arcep.fr).

Article 3 : Le directeur général de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 16 décembre 2010

Le Président

Jean-Ludovic SILICANI

**Règlement intérieur
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes**

Le règlement intérieur est pris sur le fondement de l'article D. 288 du code des postes et des communications électroniques fixant les modalités de délibération et les règles de procédures applicables devant l'Autorité.

**Chapitre I
Règles de fonctionnement
du collège de l'Autorité**

Article 1 : Composition du collège

Conformément à l'article L. 130 du code des postes et des communications électroniques, les sept membres de l'Autorité, dont son président, constituent le collège de l'Autorité.

Article 2 : Convocation et présidence du collège

Le collège se réunit sur convocation du président de l'Autorité en principe une fois par semaine. Le président peut en tant que de besoin le réunir à tout moment. Une réunion du collège est de droit à la demande d'au moins deux membres qui en précisent l'objet. En cas d'absence ou d'empêchement du président, la réunion se tient sous la présidence du membre présent le plus âgé.

Article 3 : Ordre du jour

L'ordre du jour des réunions est arrêté par le président, après avis du directeur général. Sauf cas d'urgence, il est transmis aux membres deux jours au moins avant la séance. Les projets de délibération sont établis sous la responsabilité du directeur général. Sauf cas d'urgence, ils sont transmis aux membres deux jours au moins avant la séance. Tout membre peut faire inscrire une ou plusieurs questions à l'ordre du jour. Il en informe le président et le directeur général trois jours au moins avant la séance et leur communique les éléments d'information nécessaires. Les points qui n'ont pu être examinés en cours d'une réunion sont inscrits en priorité à l'ordre du jour de la réunion suivante. Toutefois, au cas où le report est motivé par la nécessité de recueillir un supplément d'information, la question est inscrite à l'ordre du jour de la séance lors de laquelle le collège disposera des éléments d'information nécessaires lui permettant de procéder à cet examen.

Article 4 : Organisation des séances

Conformément à l'article L. 130 du code des postes et des communications électroniques, le collège ne peut délibérer que si cinq au moins de ses membres sont présents. Il délibère à la majorité des membres présents.

Le président ou un membre de l'Autorité peut demander un vote. Celui-ci est alors de droit. Dans ce cas, le vote a lieu à main levée sauf si le président ou un membre au moins demande un scrutin secret. Le vote par procuration n'est pas autorisé. En cas de partage des voix, la délibération n'est pas adoptée.

Le directeur général et les agents qu'il désigne assistent aux réunions de l'Autorité. Ces agents n'assistent pas aux délibérations de l'Autorité mentionnées aux articles 16 et 25 ci-après.

Les affaires soumises à la délibération du collège de l'Autorité sont présentées soit par un membre du collège, soit par le directeur général, soit par un directeur ou un autre agent de l'Autorité.

Article 5 : Budget

En application de l'article L. 133 du code des postes et des communications électroniques qui prévoit que l'Autorité propose aux ministres compétents les crédits nécessaires à l'accomplissement de ses missions, le collège examine et approuve le projet de budget présenté par le président de l'Autorité. Ce projet comporte notamment, outre les ressources propres prévisionnelles de l'Autorité, le montant des crédits nécessaires devant être inscrits au budget général de l'Etat.

Article 6 : Relevé de conclusions

Un relevé de conclusions des séances est établi par le directeur général. Il comporte notamment les questions examinées, le résultat des délibérations et les noms des présents. Les décisions ou avis adoptés lui sont annexés.

Le projet de relevé de conclusions est transmis aux membres et adopté au début de la séance qui suit sa transmission.

Les décisions ou avis adoptés sont signés par le président de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ou, en cas d'absence ou d'empêchement de ce dernier, par le membre de l'Autorité ayant assuré la présidence du collège conformément à l'article 2. Ils sont conservés par ordre chronologique.

Article 7 : Suppléance du directeur général

En cas d'absence ou d'empêchement du directeur général, un directeur général adjoint ou à défaut un collaborateur désigné par le président est chargé de le suppléer.

Article 8 : Suppléance du directeur des affaires juridiques

En cas d'absence ou d'empêchement du directeur des affaires juridiques, les compétences exercées par ce dernier, mentionnées aux chapitres II et IV ci-après, sont exercées par son adjoint ou à défaut par tout autre collaborateur désigné par le directeur général.

Chapitre II
Règles de procédure applicables aux décisions
prises en application des articles L. 5-4, L. 5-5, L. 34-8-I b) et L. 36-8

Article 9 : Saisine de l'Autorité

La saisine et les pièces annexées sont adressées à l'Autorité en autant d'exemplaires que de parties concernées plus onze exemplaires :

- soit par lettre recommandée avec avis de réception,
- soit par dépôt au siège de l'Autorité contre délivrance d'un récépissé.

La saisine indique les faits qui sont à l'origine du différend, expose les moyens invoqués et précise les conclusions présentées.

Elle indique également la qualité du demandeur, et notamment :

- si le demandeur est une personne physique : ses nom, prénom, domicile, nationalité, date et lieu de naissance ;
- si le demandeur est une personne morale : sa dénomination, sa forme, son siège social, l'organe qui la représente légalement et la qualité de la personne qui a signé la saisine ; les statuts sont joints à la saisine.

Le demandeur doit préciser le nom, prénom et domicile du ou des défendeurs, ou s'il s'agit d'une ou plusieurs personnes morales, leur dénomination et leur siège social.

Si la saisine ne satisfait pas aux règles mentionnées ci-dessus, le directeur des affaires juridiques ou son adjoint met en demeure le demandeur par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de leur date de réception. Le délai ne court qu'à réception des éléments manquants.

Dès lors que la saisine est complète, elle est inscrite sur un registre d'ordre et marquée d'un timbre indiquant sa date d'arrivée.

Les pièces adressées à l'Autorité en cours d'instruction sont également marquées d'un timbre indiquant leur date d'arrivée.

Article 10 : Délais impartis à l'Autorité

Lorsqu'elle est saisie sur le fondement des articles L. 34-8-I b) et L. 36-8 du code des postes et des communications électroniques, l'Autorité se prononce dans un délai de quatre mois, sauf en cas de circonstances exceptionnelles où ce délai peut être porté à six mois.

Lorsqu'elle est saisie sur le fondement des articles L. 5-4 et L. 5-5 du code des postes et des communications électroniques, l'Autorité se prononce dans un délai de quatre mois. Si à l'expiration de ce délai, l'Autorité ne s'est pas prononcée, la Cour d'appel de Paris pourra également être saisie.

Article 11 : Procédure

Dès lors que la saisine est complète, le directeur des affaires juridiques ou son adjoint désigne un rapporteur et un rapporteur adjoint.

Le directeur des affaires juridiques ou son adjoint adresse par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de leur date de réception à la ou aux parties mentionnées dans la saisine les documents suivants :

- copie de l'acte de saisine ;
- copie des pièces annexées à l'acte de saisine.

Afin de permettre le respect du délai édicté par les articles L. 5-4, L. 5-5 et R. 11-1 du code des postes et des communications électroniques et du principe du contradictoire, à réception de la saisine complète, le directeur des affaires juridiques ou son adjoint peut inviter les parties à se réunir en sa présence pour déterminer, d'un commun accord, un calendrier prévisionnel fixant les dates de production des observations, sans préjudice des dispositions des articles 13 à 15.

Le directeur des affaires juridiques ou son adjoint fixe le délai dans lequel les parties concernées doivent répondre aux observations et pièces déposées par les autres parties, notamment à défaut d'accord des parties sur un calendrier prévisionnel.

Les parties transmettent leurs observations et pièces à l'Autorité par lettre recommandée avec avis de réception ou par dépôt au siège de l'Autorité en autant d'exemplaires que de parties concernées plus onze exemplaires.

Les observations transmises par télécopie doivent être authentifiées par la production ultérieure du nombre d'exemplaires mentionnés à l'alinéa ci-dessus dûment signés du mémoire adressé par télécopie. Cette production doit s'effectuer dans le délai fixé aux parties pour produire leurs observations.

Dès réception des observations et pièces, le directeur des affaires juridiques ou son adjoint adresse ces documents par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de leur date de réception à l'autre ou aux autres parties, en leur rappelant la date avant laquelle elles doivent transmettre à l'Autorité leurs observations et pièces annexées au soutien de leur réplique.

Toutes les notifications sont faites au domicile ou au lieu d'établissement des parties, tel que mentionné dans l'acte de saisine.

Les parties doivent indiquer par lettre recommandée avec avis de réception à l'Autorité l'adresse à laquelle elles souhaitent se voir notifier les actes, si cette adresse est différente de celle mentionnée dans l'acte de saisine.

Article 12 : Envoi et consultation des copies

Lorsque les parties annexent des pièces à l'appui de la saisine ou de leurs observations, elles en établissent simultanément l'inventaire et les adressent à l'Autorité en autant d'exemplaires que prévus à l'article 9 ci-dessus.

Lorsque le nombre, le volume ou les caractéristiques de ces pièces font obstacle à la production de copies, le directeur des affaires juridiques ou son adjoint peut autoriser les parties à ne les produire qu'en un seul exemplaire. Les autres parties peuvent alors en prendre connaissance au siège de l'Autorité et en prendre copie à leur frais.

Article 13 : Mesures d'instruction

Le rapporteur ou son adjoint peut procéder en respectant le principe du contradictoire à toute mesure d'instruction qui lui paraîtrait utile. Il peut en particulier inviter les parties à fournir, oralement ou par écrit, les explications nécessaires à la solution du différend.

Le rapporteur ou son adjoint peut mandater des agents de l'Autorité afin de procéder aux constatations, en accord avec la partie concernée, en se transportant sur les lieux. Les parties sont invitées à assister à cette visite.

Les constatations faites donnent lieu à l'établissement d'un procès-verbal établi par le rapporteur, son adjoint ou les agents mandatés. Ce procès-verbal est signé par les parties, qui en reçoivent copie aux fins d'observations éventuelles.

Dûment autorisé à cet effet par l'Autorité, le rapporteur ou son adjoint peut procéder à des consultations techniques, économiques ou juridiques, ou expertises en respectant le secret de l'instruction du litige.

Le directeur des affaires juridiques ou son adjoint est chargé de l'exécution de ces mesures d'instruction et des communications avec les parties.

L'instruction est close au plus tard cinq jours francs avant l'audience devant le collège. S'agissant des mesures conservatoires, l'instruction est close au plus tard deux jours francs avant l'audience devant le collège. Toutefois, si le rapporteur ou son adjoint l'estime nécessaire, après la date de clôture de l'instruction, au regard de circonstances de droit ou de fait nouvelles, le directeur des affaires juridiques ou son adjoint peut décider de la réouverture de l'instruction.

Article 14 : Mesures conservatoires

Conformément à l'article R. 11-1 du code des postes et des communications électroniques, une demande de mesures conservatoires ne peut être formée qu'accessoirement à une saisine au fond de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes au titre de l'article L. 36-8 du code des postes et des communications électroniques. Elle peut être présentée à tout moment de la procédure et doit être motivée. Le directeur des affaires juridiques ou son adjoint en adresse copie par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de leur date de réception à la ou aux autres parties.

Article 15 : Audience devant le collège

Le rapporteur ou son adjoint transmet le dossier d'instruction au collège.

Le directeur des affaires juridiques ou son adjoint convoque les parties à une audience devant le collège, y compris lorsque celui-ci se prononce sur une demande de mesure conservatoire.

La convocation à l'audience est adressée aux parties sept jours francs au moins avant la date d'audience. Elle est adressée par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de sa date de réception.

Pour les mesures conservatoires, la convocation à l'audience est adressée aux parties deux jours francs au moins avant la date d'audience. Elle est adressée par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de sa date de réception.

L'audience est publique, sauf demande conjointe de toutes les parties. Si cette demande n'est pas conjointe, le collège de l'Autorité en délibère.

Lors de cette audience, le rapporteur ou son adjoint expose oralement les moyens et les conclusions des parties.

Les parties, qui peuvent se faire assister, répondent aux questions des membres du collège et présentent leurs observations orales.

Article 16 : Délibérations

Le collège délibère, hors la présence du rapporteur, de son adjoint, du directeur des affaires juridiques, de son adjoint et des parties, conformément aux règles de fonctionnement fixées au chapitre 1^{er} ci-dessus.

Article 17 : Notification et publication

Les décisions prises par le collège sont notifiées aux parties par lettre recommandée avec avis de réception ou par porteur.

Cette notification mentionne le délai de recours devant la Cour d'appel de Paris, conformément aux dispositions des articles L. 5-6, L. 36-8 et R. 11-2 du code des postes et des communications électroniques.

Les décisions sont publiées sur le site internet de l'Autorité (www.arcep.fr) sous réserve des secrets protégés par la loi.

Chapitre III Règles applicables à la conciliation prévue à l'article L. 5-7

Article 18 : Procédure

Lorsque l'Autorité est saisie d'une demande de conciliation, le président de l'Autorité désigne un conciliateur choisi parmi les membres du collège. Celui-ci est assisté en tant que de besoin par les agents de l'Autorité.

Le conciliateur peut inviter les intéressés à une audition. Il peut entendre, sous réserve de leur acceptation, toutes les personnes dont l'audition lui paraît utile.

A l'issue de la procédure, un procès verbal de conciliation ou de non-conciliation est signé par le conciliateur et les parties. En cas de succès de la conciliation, ce procès verbal vaut accord

entre les parties. Un exemplaire du constat d'accord est remis à chaque intéressé. Un exemplaire est conservé par l'Autorité.

Chapitre IV

Règles de procédure applicables aux décisions prises en application des articles L. 5-3 et L. 36-11

Article 19 : Instruction

Lorsque l'Autorité est saisie d'une demande de sanction présentée en application des articles L. 5-3 1° et L. 36-11 1° et 3°, le directeur général apprécie s'il y a lieu de donner suite à la demande.

En cas d'autosaisine ou si le directeur général considère qu'il y a lieu de donner suite à la demande, il transmet le dossier au directeur des affaires juridiques ou son adjoint qui désigne un rapporteur et un rapporteur adjoint et communique l'objet de la demande à la personne mise en cause.

Le rapporteur ou son adjoint procède à l'instruction avec le concours des services de l'Autorité. Il peut entendre, s'il l'estime nécessaire, la personne mise en cause qui peut se faire assister ou représenter par toute personne de son choix. Le rapporteur ou son adjoint peut également entendre toute autre personne susceptible de contribuer à son information.

Article 20 : Non lieu à poursuivre la procédure

Eu égard aux circonstances de fait et de droit, le directeur général peut, à tout moment constater le non lieu à poursuivre la procédure.

Lorsque le prestataire du service universel postal ou un titulaire de l'autorisation prévue à l'article L. 3 ne s'est pas conformé, dans le délai fixé, à une décision prise en application de l'article L. 5-4 ou L. 5-5 ou qu'un exploitant de réseau ou un fournisseur de services ne s'est pas conformé dans les délais fixés à une décision prise en application de l'article L. 36-8, le directeur général ne peut constater le non lieu à poursuivre la procédure, qu'après que les parties aient été invitées par le directeur des affaires juridiques ou son adjoint à produire des observations écrites sur le rapport provisoire du rapporteur.

Hors le cas où l'Autorité s'est autosaisie, lorsque la personne mise en cause ne s'est pas conformée à la mise en demeure prévue au 1° de l'article L. 5-3 ou au 1° de l'article L. 36-11, le directeur général ne peut constater le non lieu à poursuivre la procédure qu'après que les parties aient été invitées par le directeur des affaires juridiques ou son adjoint à produire des observations écrites sur le rapport provisoire du rapporteur.

La décision du directeur général de ne pas poursuivre la procédure est notifiée à la personne intéressée, et le cas échéant, à l'auteur de la demande.

Article 21 : Mise en demeure

En application de l'article L. 36-11, lorsqu'il estime, au vu du rapport d'instruction établi par les rapporteurs, qu'il y a eu infraction d'un exploitant de réseau ou d'un fournisseur de services à une disposition législative ou réglementaire afférente à son activité ou aux prescriptions du

titre en vertu duquel il l'exerce, le directeur général met en demeure la personne mise en cause de s'y conformer dans un délai ne pouvant être inférieur à un mois. Ce délai peut être réduit en cas d'infractions graves et répétées ou si l'exploitant ou le fournisseur en est d'accord.

En application de l'article L. 5-3, lorsqu'il estime au vu du rapport d'instruction établi par les rapporteurs, qu'il y a eu infraction du prestataire de service universel ou d'un titulaire d'une autorisation prévue à l'article L. 3, à une disposition législative ou réglementaire afférente à son activité ou aux prescriptions du titre en vertu duquel il l'exerce, le directeur général met en demeure la personne mise en cause de s'y conformer dans un délai ne pouvant être inférieur à un mois. Ce délai peut être réduit en cas d'infractions graves et répétées.

Les mises en demeure sont notifiées à la personne mise en cause par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de leur date de réception. Elles peuvent être rendues publiques.

Article 22 : Respect de la mise en demeure

Si le directeur général estime que la personne mise en cause s'est conformée à la mise en demeure dans le délai imparti, il constate le non lieu à poursuivre la procédure par une décision motivée.

Article 23 : Notification des griefs

Si la partie mise en cause ne s'est pas conformée à la mise en demeure, le rapporteur ou son adjoint établit un exposé des faits et griefs retenus.

Le directeur des affaires juridiques ou son adjoint notifie par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de la date de réception, l'exposé des faits et griefs à la personne mise en cause qui peut accéder alors à l'ensemble des pièces du dossier. Ce rapport est aussi transmis, le cas échéant, au demandeur de la sanction, sous réserve des secrets protégés par la loi.

Dans le cas d'une inexécution d'une décision de règlement de différends prise en application des articles L. 5-4, L. 5-5 ou L. 36-8 du code des postes et des communications électroniques, l'exposé des faits et griefs est adressé à la partie mise en cause, qui a accès à l'ensemble des pièces du dossier, ainsi qu'à l'autre ou aux autres parties concernées sous réserve des secrets protégés par la loi.

Les parties sont invitées à produire des observations écrites dans un délai qui ne peut être inférieur à dix jours francs.

A l'expiration du délai fixé pour la consultation du dossier, et après que la ou les parties aient présenté leurs observations écrites ou que le délai qui leur était imparti pour le faire soit expiré, le rapporteur ou son adjoint transmet le dossier au collègue.

Article 24 : Audience devant le collègue

Le directeur des affaires juridiques ou son adjoint convoque, sept jours francs au moins avant la date prévue, la personne mise en cause, et s'il y a lieu, l'auteur de la saisine, à une audience publique au cours de laquelle le rapporteur ou son adjoint présente son rapport.

Le collège de l'Autorité peut entendre toute personne dont elle estime l'audition utile.

Après l'exposé du rapporteur ou de son adjoint et, dans le cas d'une inexécution d'une décision de règlement de différends prise en application des articles L. 5-4, L. 5-5 ou L. 36-8 du code des postes et des communications électroniques, des observations de la ou des parties concernées, la personne mise en cause, le cas échéant assistée ou représentée par un mandataire de son choix, est invitée à répondre aux questions des membres du collège et à présenter ses observations orales.

Article 25 : Délibération

Le collège délibère, hors la présence du rapporteur, de son adjoint, du directeur des affaires juridiques, de son adjoint, le cas échéant des parties mentionnées à l'article 24 et de la personne mise en cause, conformément aux règles de fonctionnement fixées au chapitre I ci-dessus.

Article 26 : Notification

Les décisions de l'Autorité prises en application des articles L. 5-3 et L. 36-11 du code des postes et des communications électroniques sont motivées, notifiées par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de leur date de réception et publiées au *Journal officiel* de la République française.

La notification mentionne le délai de recours devant le Conseil d'Etat, conformément aux dispositions de l'article R. 421-1 du code de justice administrative.

Chapitre V

Règles applicables à la médiation

prévue à l'article 134 de la loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004

relative aux communications électroniques et aux communications audiovisuelles

dans sa rédaction issue de l'article 13 de la loi n° 2007-309 du 5 mars 2007

relative à la modernisation de la diffusion audiovisuelle et à la télévision du futur

Article 27 : Saisine

La saisine et les pièces annexées sont adressées à l'Autorité en autant d'exemplaires que de parties concernées :

- soit par lettre recommandée avec avis de réception ;
- soit par dépôt au siège de l'Autorité contre délivrance d'un récépissé.

La saisine indique les faits qui sont à l'origine de la médiation, expose les moyens invoqués et les conclusions présentées par l'auteur de la saisine.

La saisine indique également la qualité de l'auteur de la saisine, sa dénomination ou raison sociale, son statut juridique, son adresse ou siège social, ainsi que le nom et la qualité de son représentant.

Si la saisine ne satisfait pas aux règles mentionnées ci-dessus, le greffe du service juridique de l'Autorité invite l'auteur de la saisine, par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de leur date de réception, à compléter le dossier de saisine.

Dès lors que la saisine est complète, elle est inscrite sur un registre d'ordre et marquée d'un timbre indiquant sa date d'arrivée.

Une copie de la saisine et de ses annexes est transmise à l'autre partie, par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de leur date de réception, afin qu'elle informe l'Autorité, soit par lettre recommandée avec avis de réception soit par dépôt au siège de l'Autorité contre délivrance d'un récépissé, de son accord ou de son refus de prendre part à la procédure de médiation. Le délai de quatre mois prévu à l'article de loi susvisé ne court qu'à compter de la réception du consentement de cette dernière à prendre part à la procédure de médiation.

Les pièces remises en cours d'instruction sont également marquées d'un timbre indiquant leur date d'arrivée.

Article 28 : Procédure

Lorsque l'Autorité est saisie d'une demande de médiation acceptée par chacune des parties, le collège de l'Autorité désigne un médiateur parmi ses membres. Celui-ci est assisté en tant que de besoin par les agents de l'Autorité.

Le médiateur peut inviter les intéressés à une audition. Il peut entendre, sous réserve de leur acceptation, toutes les personnes dont l'audition lui paraît utile.

Le médiateur établit un projet de recommandation qui est adressé, par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de sa date de réception, à chacune des parties.

Les parties à la procédure de médiation sont invitées à communiquer au médiateur leurs observations éventuelles sur le projet de recommandation, soit par lettre recommandée avec avis de réception, soit par dépôt au siège de l'Autorité contre délivrance d'un récépissé.

A l'issue de la procédure, un procès verbal de constat d'accord ou de désaccord sur le projet de recommandation du médiateur, amendé s'il y a lieu d'un commun accord par les parties, est signé par le médiateur et les parties. Un exemplaire du procès verbal et du projet de recommandation sur lequel le constat porte est remis à chaque partie. Un autre exemplaire est conservé par l'Autorité. Le procès-verbal de constat accompagné en annexe du projet de recommandation sur lequel le constat porte peut être rendu public sous réserve du secret des affaires.

Chapitre VI
Procédure applicable aux décisions
prises en application du a du I de l'article L. 34-8-I

Article 29 : Procédure

Lorsqu'elle envisage, de sa propre initiative, d'adopter une décision sur le fondement du a) du I de l'article L. 34-8 du code des postes et des communications électroniques, l'Autorité rend publiques les mesures envisagées. Elle recueille les observations qui sont faites à leur sujet pendant un délai d'un mois au moins. Le résultat de ces consultations est rendu public, sous réserve des secrets protégés par la loi.

A l'issue de la consultation publique, l'Autorité transmet la décision qu'elle envisage de prendre à l'Autorité de la concurrence pour avis. Elle informe la Commission européenne ainsi que les autorités compétentes des autres Etats membres de la Communauté européenne de son projet de décision.

Les décisions de l'Autorité prises en application du a) du I de l'article L. 34-8 du code des postes et des communications électroniques sont publiées au *Journal officiel* de la République française.

Chapitre VII
Règles applicables au traitement des réclamations
prévu à l'article L. 5-7-1

Article 30 : Saisine de l'Autorité

La procédure de traitement des réclamations prévue à l'article L. 5-7-1 du code des postes et des communications électroniques est ouverte à toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal réalisée par un prestataire autorisé, en tant qu'expéditeur ou destinataire.

La saisine et les pièces annexes sont adressées à l'Autorité par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

La demande de traitement des réclamations doit comprendre les informations et pièces justificatives suivantes :

- les nom, prénom, qualité, adresse postale et, le cas échéant, adresse électronique du demandeur ;
- la raison sociale du demandeur ;
- une copie de la réclamation déposée auprès du prestataire postal et de la preuve de son dépôt ;
- le cas échéant, une copie de la réponse du prestataire postal ;
- une copie de l'avis du médiateur du groupe La Poste pour les réclamations déposées auprès de La Poste ;
- l'ensemble des courriers et pièces contenant toutes les informations que le demandeur estimera nécessaires pour une bonne compréhension de la demande de traitement de réclamation.

La demande de traitement peut porter sur une réclamation qui n'a pas été traitée ou qui a été traitée de façon incorrecte ou insatisfaisante par le prestataire postal.

L'Autorité ne peut être saisie d'une demande de traitement de réclamation qu'après épuisement de la totalité des voies de recours internes aux prestataires postaux, en ce compris le médiateur de La Poste.

Pour être recevable, la demande de traitement de réclamation doit être présentée à l'Autorité dans un délai de deux mois, après la notification au demandeur de la réponse de l'instance finale de recours du prestataire postal, ou, à défaut de réponse, après l'expiration d'un délai de deux mois courant à compter du dépôt de la réclamation auprès de l'instance finale de recours du prestataire postal.

Article 31 : Instruction

Lorsque la saisine satisfait à l'ensemble des conditions mentionnées à l'article 30, le directeur des activités postales désigne un rapporteur et un rapporteur adjoint.

Le rapporteur ou son adjoint communique la demande de traitement de réclamation au prestataire postal et l'invite à présenter ses observations.

Le rapporteur ou son adjoint procède à l'instruction avec le concours des services de l'Autorité. Il peut procéder à toute mesure d'instruction qui lui paraît utile.

Article 32 : Avis de l'Autorité

Au terme de l'instruction, le rapporteur ou son adjoint transmet le dossier d'instruction au collègue, qui rend un avis. L'avis de l'Autorité est notifié au demandeur et au prestataire postal par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Lorsque la demande de traitement de réclamation soulève une question nouvelle, présentant une difficulté sérieuse et se posant dans de nombreux litiges, le directeur des affaires juridiques ou son adjoint peut convoquer les parties à une audience devant le collège. La convocation à l'audience est adressée au demandeur et au prestataire postal sept jours francs au moins avant la date d'audience.