

CHAPITRE V. — *Dispositions abrogatoires et finales*

Art. 15. Dans la deuxième colonne de l'annexe 3 PJPoL, les mots « Inspecteur général et Inspecteur général adjoint de la police fédérale et de la police locale » sont abrogés.

Art. 16. L'article 69 de l'arrêté royal du 20 juillet 2001 relatif au fonctionnement et au personnel de l'Inspection générale de la police fédérale et de la police locale est abrogé.

Art. 17. Le Ministre de l'Intérieur et le Ministre de la Justice sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 23 mai 2013.

ALBERT

Par le Roi :

La Ministre de l'Intérieur,
Mme J. MILQUET
La Ministre de la Justice,
Mme A. TURTELBOOM

HOOFDSTUK V. — *Opheffings- en slotbepalingen*

Art. 15. In de tweede kolom van de bijlage 3 RPPoL worden de woorden « Inspecteur-generaal en adjunct-inspecteur-generaal van de federale politie en van de lokale politie » opgeheven.

Art. 16. Artikel 69 van het koninklijk besluit van 20 juli 2001 betreffende de werking en het personeel van de Algemene inspectie van de federale politie en van de lokale politie opgeheven.

Art. 17. De Minister van Binnenlandse Zaken en de Minister van Justitie zijn, elk wat hen betreft, belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 23 mei 2013.

ALBERT

Van Koningswege :

De Minister van Binnenlandse Zaken,
Mevr. J. MILQUET
De Minister van Justitie,
Mevr. A. TURTELBOOM

SERVICE PUBLIC FEDERAL MOBILITE ET TRANSPORTS

[C – 2013/14229]

29 MAI 2013. — Arrêté royal approuvant le cinquième contrat de gestion entre l'Etat et bpost pour la période 2013-2015

ALBERT II, Roi des Belges,
A tous, présents et à venir, Salut.

Vu la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, l'article 4, § 3 et les articles 141 à 144*undecies*;

Considérant que, par décision du 2 mai 2013, la Commission européenne a, sous l'angle des règles européennes en matière d'aides d'Etat, autorisé la compensation que l'Etat paiera à bpost en vertu du cinquième contrat de gestion pour l'exécution de certaines missions de service public;

Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le 16 mai 2013;

Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le 24 mai 2013;

Sur la proposition du Ministre des Entreprises publiques et de l'avis des Ministres qui en ont délibéré en Conseil,

Nous avons arrêté et arrêtons :

Article 1^{er}. Le cinquième contrat de gestion entre l'Etat et la société anonyme de droit public bpost, dont le texte est repris en annexe au présent arrêté, est approuvé.

Ce contrat produit ses effets le 1^{er} janvier 2013.

Art. 2. Le présent arrêté entre en vigueur le jour de sa publication au *Moniteur belge*.

Art. 3. Le ministre qui a les Entreprises publiques dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 29 mai 2013.

ALBERT

Par le Roi :

Le Ministre des Entreprises publiques,
J.-P. LABILLE

FEDERALE OVERHEIDSDIENST MOBILITEIT EN VERVOER

[C – 2013/14229]

29 MEI 2013. — Koninklijk besluit tot goedkeuring van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost voor de periode 2013-2015

ALBERT II, Koning der Belgen,
Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groot.

Gelet op de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, artikel 4, § 3 en de artikelen 141 tot 144*undecies*;

Overwegende dat, bij beschikking van 2 mei 2013, de Europese Commissie vanuit het oogpunt van de Europese regels inzake Staatssteun haar goedkeuring heeft gehecht aan de vergoeding die de Staat krachtens het vijfde beheerscontract aan bpost zal betalen voor de uitvoering van bepaalde opdrachten van openbare dienst;

Gelet op het advies van de Inspecteur van Financiën, gegeven op 16 mei 2013;

Gelet op de akkoordbevinding van de Minister van Begroting, d.d. 24 mei 2013;

Op de voordracht van de Minister van Overheidsbedrijven en op het advies van de in Raad vergaderde Ministers,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

Artikel 1. Het vijfde beheerscontract tussen de Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht bpost, waarvan de tekst is opgenomen als bijlage bij dit besluit, wordt goedgekeurd.

Dit contract heeft uitwerking met ingang van 1 januari 2013.

Art. 2. Dit besluit treedt in werking de dag waarop het in het *Belgisch Staatsblad* wordt bekendgemaakt.

Art. 3. De minister bevoegd voor Overheidsbedrijven is belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 29 mei 2013.

ALBERT

Van Koningswege :

De Minister van Overheidsbedrijven,
J.-P. LABILLE

Annexe à l'arrêté royal du 29 mai 2013
Cinquième contrat de gestion entre l'Etat et bpost
pour la période 2013-2015

Bijlage bij het koninklijk besluit van 29 mei 2013
Vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost
voor de periode 2013-2015

5^{ème} Contrat de gestion

-

*Attribution de l'obligation de
service universel et de services
d'intérêt économique général à
bpost*

Table des matières

PARTIE 1	OBJET, DÉFINITIONS ET RENVOIS	6
Art. 1	Objet	6
Art. 2	Définitions.....	6
Art. 3	Renvois aux dispositions légales.....	8
PARTIE 2	OBLIGATION DE SERVICE UNIVERSEL À CHARGE DE BPOST	8
CHAPITRE 1	Description de l'obligation de service universel à charge de bpost	8
Art. 4	Description.....	8
Art. 5	Caractéristiques.....	8
CHAPITRE 2	Qualité du service	10
Art. 6	Objectifs de qualité.....	10
CHAPITRE 3	Tarifs	10
Art. 7	Détermination des tarifs.....	10
CHAPITRE 4	Obligations internationales à charge de bpost.....	10
Art. 8	Obligations internationales découlant des actes pertinents de l'Union Postale Universelle	10
Art. 9	Obligations internationales concernant les tarifs	11
PARTIE 3	SERVICES D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL À CHARGE DE BPOST	11
CHAPITRE 1	Aperçu des services d'intérêt économique général à charge de bpost	11
Art. 10	Aperçu.....	11
CHAPITRE 2	Dispositions générales	11
Art. 11	Champ d'application.....	11
Art. 12	Compensation financière et avance de paiement.....	11
Art. 13	Vérification <i>a posteriori</i>	12
Art. 14	Tarifs	14
CHAPITRE 3	Dispositions spécifiques concernant le réseau de détail de bpost.....	14
Section 1	Description du service	14
Art. 15	Description.....	14
Art. 16	Caractéristiques.....	14
Art. 17	Affectation du personnel et heures d'ouverture	15
Art. 18	Accessibilité et continuité.....	15
Art. 19	Accessibilité pour les moins valides	16

Art. 20	Autres dispositions	17
Section 2	Mécanisme de compensation financière.....	17
Art. 21	Compensation financière.....	17
Art. 22	Calcul de la compensation financière.....	17
Section 3	Qualité	18
Art. 23	Amélioration de la qualité dans les points de service postal	18
Art. 24	Amélioration de la qualité dans les bureaux de poste	18
Section 4	Accès équitable et non-discriminatoire au réseau de détail	19
Art. 25	Accès au réseau de détail	19
CHAPITRE 4	Dispositions spécifiques relatives aux services d'intérêt économique général journaliers à charge de bpost	20
SECTION 1	Aperçu des services d'intérêt économique général journaliers à charge de bpost	20
Art. 26	Aperçu.....	20
Section 2	La distribution avancée des quotidiens	20
Art. 27	Description du service	20
Art. 28	Compensation financière.....	21
Art. 29	Calcul de la compensation.....	21
Art. 30	Incitants à l'amélioration de l'efficacité	22
Art. 31	Objectifs d'amélioration de la qualité	22
Art. 32	Pénalités en cas de non-respect des objectifs de qualité.....	22
Art. 33	Tarifs	22
Section 3	La distribution des périodiques	23
Art. 34	Description du service	23
Art. 35	Mécanisme de compensation	23
Art. 36	Incitants à l'amélioration de l'efficacité	23
Art. 37	Objectifs d'amélioration de la qualité	23
Art. 38	Tarifs	24
Section 4	Tâches et prestations de nature financière	24
Art. 39	Description des services	24
Art. 40	Mécanisme de compensation	24
Art. 41	Incitants à l'amélioration de l'efficacité	24
Art. 42	Objectifs d'amélioration de la qualité	24
Art. 43	Tarifs	25

Section 5	Paiement à domicile des pensions	25
Art. 44	Description du service	25
Art. 45	Mécanisme de compensation	25
Art. 46	Incidants à l'amélioration de l'efficacité	25
Art. 47	Objectifs d'amélioration de la qualité	25
Art. 48	Tarifs	26
CHAPITRE 5	Dispositions spécifiques relatives aux services d'intérêt économique général <i>ad hoc</i> à charge de bpost.....	26
Art. 49	Description des services	26
Art. 50	Compensation financière.....	27
Art. 51	Calcul de la compensation.....	27
PARTIE 4	DISPOSITIONS COMMUNES	27
CHAPITRE 1	Relations avec les clients	27
Art. 52	Mesures de satisfaction des clients.....	27
Art. 53	Information des clients.....	28
CHAPITRE 2	Responsabilité sociale de l'entreprise	28
Art. 54	Plans d'action.....	28
CHAPITRE 3	Plan d'entreprise.....	28
Art. 55	Contenu et procédure	28
CHAPITRE 4	Dispositions diverses	29
Art. 56	Critères généraux de qualité	29
Art. 57	Collecte, tri, transport et distribution	29
Art. 58	TVA.....	29
Art. 59	Solde d'obligations antérieures.....	29
Art. 60	Affectation des bénéfices	29
Art. 61	Bureaux et base de données des adresses.....	30
Art. 62	Conventions d'approfondissement	30
CHAPITRE 5	Non-respect des termes du Contrat	30
Art. 63	Sanctions en cas de non-respect	30
Art. 64	Force majeure.....	31
CHAPITRE 6	Durée du Contrat	31
Art. 65	Entrée en vigueur	31
Art. 66	Obligations existantes	31

Attribution de l'obligation de service universel et de services d'intérêt économique général à bpost

Vu la loi du 21 mars 1991, portant réforme de certaines entreprises publiques économiques telle que modifiée et mise en œuvre ;

Vu les principes contenus dans l'Encadrement communautaire des services d'intérêt économique général de 2012 concernant les missions de service public et leur financement ;

Vu l'avis de la Commission paritaire de bpost, rendu le 31 janvier 2013 ;

Vu l'avis du Comité Consultatif pour les services postaux, rendu le 6 février 2013 ;

Vu l'approbation du Conseil d'administration de bpost, du 17 mai 2013 ;

Vu la nécessité de garantir un service postal de qualité à des prix abordables pour tous les usagers sur l'entièreté du territoire belge ;

Vu la nécessité d'inciter bpost à une constante amélioration de son efficacité dans la prestation des services d'intérêt économique général mis à sa charge ;

Vu la nécessité de maintenir un réseau de détail d'une certaine taille, densité et composition de manière à garantir l'accès aux services postaux et non-postaux de base à l'ensemble des clients sur l'entièreté du territoire belge ;

bpost, société anonyme de droit public, représentée par son Comité de direction conformément aux dispositions des Articles 4, §2 et 19 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, ci-après dénommée « bpost »,

ET

L'État belge, représenté par le Ministre dont relève bpost, conformément à l'Article 4 §1^{er} de la même loi, ci-après dénommé « l'État »,

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

PARTIE 1 OBJET, DÉFINITIONS ET RENVOIS**Art. 1 Objet**

- 1.1 Le présent contrat (le « Contrat ») remplace, à partir de la date mentionnée à l'Art. 65, le quatrième contrat de gestion du 2 décembre 2005, tel qu'approuvé et modifié par deux arrêtés royaux du 13 décembre 2005 (ci-après le « Quatrième Contrat de Gestion »).
- 1.2 Le Contrat détermine les règles et les modalités d'exécution de l'obligation de service universel et des services d'intérêt économique général mis à charge de bpost par voie de législation nationale. Le mécanisme de compensation financière y afférent est également défini.

Art. 2 Définitions

- 2.1 « J+1 » est défini comme suit : la distribution des envois le premier jour ouvrable (autre que le samedi) suivant celui de leur dépôt dans une boîte aux lettres avant la dernière levée utile de cette boîte aux lettres, de leur remise au point de service postal avant la dernière levée utile dans ce point de service postal ou de leur dernier enlèvement utile sur place ou de leur livraison dans le bureau d'échange international avant le « LAT » (*latest arrival time*).
- 2.2 « J+2 » est défini comme suit : la distribution des envois (au plus tard) le deuxième jour ouvrable (autre que le samedi) suivant celui de leur dépôt dans une boîte aux lettres avant la dernière levée utile de cette boîte aux lettres, de leur remise au point de service postal avant la dernière levée utile dans ce point de service postal ou de leur dernier enlèvement utile sur place ou de leur livraison au bureau d'échange international avant le « LAT » (*latest arrival time*).
- 2.3 Par « point de service postal », on entend un bureau de poste, un magasin postal ou une halte postale.
- 2.4 Par « bureau de poste », on entend un point de service postal exploité par bpost qui propose au client au moins l'assortiment complet de services (tel que défini à l'Art. 2.9).
- 2.5 Par « magasin postal », on entend un point de service postal exploité par un tiers, où celui-ci exécute les services publics dont bpost lui a confié l'exécution (au nom et pour le compte de bpost). Ces tiers peuvent être des partenaires privés ou des partenaires publics. Les contrats de franchise relatifs aux magasins postaux que bpost conclut avec les tiers ne contiennent pas de clauses restreignant la liberté de ces tiers de distribuer, dans leurs locaux, des produits ou services d'autres opérateurs postaux dans des conditions qui ne créent pas de confusion aux yeux des clients.
- 2.6 Par « halte postale », on entend un point de service postal ou tout autre point de contact avec le client où du personnel de bpost propose à celui-ci au moins l'assortiment de base (tel que défini à l'Art. 2.7) pendant un nombre limité d'heures. Une halte postale peut être organisée dans un magasin postal.
- 2.7 Par « point d'accès », on entend les installations physiques (y compris les boîtes aux lettres) où les envois postaux peuvent être déposés par les utilisateurs.

- 2.8 « L'assortiment de base » comprend les services publics suivants :
- (a) la réception d'envois de courrier égrené et de colis postaux individuels faisant partie de l'obligation de service universel, à l'exception des envois avec valeur déclarée ;
 - (b) la conservation et remise d'envois recommandés individuels et de colis postaux individuels faisant partie de l'obligation de service universel pour lesquels un avis a été remis (présentation à domicile infructueuse) ;
 - (c) la vente de timbres-poste ;
 - (d) l'acceptation de versements de maximum 500 euros sur des comptes ouverts auprès de bpost ou d'autres institutions financières. Les versements au guichet sont pourvus d'une mention structurée ;
 - (e) dans la mesure du possible, un nombre minimum de conditionnements pour les envois postaux et les colis seront disponibles à la vente.
- 2.9 « L'assortiment complet » comprend au moins les services publics suivants:
- (a) l'assortiment de base ;
 - (b) l'exécution des opérations relatives au service bancaire de base tel que défini par la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base ;
 - (c) le paiement des mandats-poste nationaux ;
 - (d) la vente, le remboursement, le remplacement et l'échange des permis de pêche ;
 - (e) l'acceptation de versements sur des comptes ouverts auprès de bpost ou d'autres institutions financières ;
 - (f) le retrait en espèces d'un compte quelle que soit la méthode proposée ;
 - (g) le paiement des assignations -P ;
 - (h) la réception de bulletins de virement relatifs à des paiements à partir d'un compte propre.
- 2.10 « Courrier égrené » signifie le courrier déposé par pièce individuelle.
- 2.11 « Services publics » ou « tâches de service public » signifie l'obligation de service universel ainsi que les services d'intérêt économique général à charge de bpost, tel que définis respectivement aux Art. 4 et Art. 11.
- 2.12 « IBPT » signifie l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.
- 2.13 « Méthodologie du coût net évité » signifie une méthodologie de comptabilisation des coûts qui calcule le coût net afférant à la prestation d'un service public comme la différence entre le coût net de l'opérateur chargé d'une obligation de service public et le coût net ou le profit net du même opérateur en l'absence d'une telle obligation.
- 2.14 Par « Contrat », il y a lieu d'entendre le présent contrat.

- 2.15 « Prestataire de services postaux concurrent » fait référence à une entreprise qui fournit des services postaux, conformément à l'Article 131, 2° de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (ci-après la « Loi du 21 mars 1991 »), et qui est en concurrence sur le même marché de produit en cause et le même marché géographique en cause.

Art. 3 Renvois aux dispositions légales

Les renvois dans ce Contrat à des dispositions nationales ou européennes ou à des conventions internationales s'entendent comme se référant à ces dispositions telles qu'en vigueur à la date dont mention à l'Art. 65. Ceci est sans préjudice des modifications apportées à la Loi du 21 mars 1991 qui limitent la durée du présent Contrat, telle que définie à l'Art. 65.

PARTIE 2 OBLIGATION DE SERVICE UNIVERSEL À CHARGE DE BPOST

CHAPITRE 1 DESCRIPTION DE L'OBLIGATION DE SERVICE UNIVERSEL À CHARGE DE BPOST

Art. 4 Description

bpost est chargée des tâches définies à l'Article 144octies de la Loi du 21 mars 1991.

Art. 5 Caractéristiques

- 5.1 bpost s'engage à respecter les conditions prévues à l'Article 142, §§2 et 3 de la Loi du 21 mars 1991 lorsqu'elle accomplit l'obligation de service universel.
- 5.2 bpost s'engage également à maintenir des délais d'acheminement du courrier au moins équivalents aux délais établis à l'Art. 5.4. Conformément à l'Article 32, §1 de l'Arrêté Royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la Loi du 21 mars 1991 (ci-après « l'Arrêté Royal du 11 janvier 2006 »), la performance de bpost est évaluée à l'aide d'un indice basé sur un « panier des petits utilisateurs » de services postaux appartenant au service universel. Le panier des petits utilisateurs est composé comme suit :

Part dans le panier	Description
50,1%	courrier égrené intérieur jusqu'à 2 kg, affranchi au tarif « Prior »
6,3%	envois recommandés égrenés intérieurs jusqu'à 2 kg
10,9%	courrier égrené entrant prioritaire jusqu'à 2 kg
1,1%	colis égrenés en service intérieur (J+1)
31,5%	courrier égrené intérieur jusqu'à 2 kg, affranchi au tarif « Non-prior »
0,1%	colis égrenés en service intérieur (J+2)

- 5.3 La part de chaque service postal composant le « panier des petits utilisateurs » visée à l'Art. 5.2 est réévaluée chaque année, conjointement par bpost et l'IBPT, qui vérifient si elle correspond encore à la réalité et, le cas échéant, l'adaptent.

- 5.4 Conformément à l'Article 32, §3 de l'Arrêté Royal du 11 janvier 2006, les délais d'acheminement sont de J+1 pour les quatre premières composantes du « panier des petits utilisateurs » défini à l'Art. 5.2 et de J+2 pour les deux dernières composantes du « panier des petits utilisateurs » défini à l'Art. 5.2. Pour chaque service postal du panier des petits utilisateurs, il est mesuré un pourcentage d'envois égrenés pour lesquels les délais d'acheminement respectifs ont été réalisés (en d'autres termes, le pourcentage d'envois qui sont remis à temps).
- 5.5 L'indice mesure le pourcentage de courrier égrené acheminé dans les délais, conformément aux objectifs définis à l'Art. 6.1.
- 5.6 Le respect des délais d'acheminement est mesuré comme suit :
- pour le courrier égrené intérieur affranchi au tarif « Prior », la norme CEN EN 13850 « Services postaux - Qualité de service - Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené » est appliquée. L'évaluation du respect des délais est effectuée sous le contrôle de l'IBPT. Les résultats du contrôle des critères de qualité sont publiés chaque année ;
 - pour le courrier égrené intérieur affranchi au tarif « Non-prior », la norme CEN EN 14508 « Services postaux - Qualité de service - Mesure de la qualité de service de bout en bout pour le courrier individuel non prioritaire » est appliquée. L'évaluation du respect des délais est effectuée sous le contrôle de l'IBPT. Les résultats du contrôle des critères de qualité sont publiés chaque année;
 - pour le courrier entrant, bpost applique la norme reconnue internationalement CEN EN 13850 (UNEX). Les résultats du contrôle des critères de qualité sont publiés chaque année ;
 - pour les autres services postaux qui composent le « panier des petits utilisateurs » visé à l'Art. 5.2, la méthode utilisée pour évaluer le respect des délais d'acheminement est établie conjointement par l'IBPT et bpost. Les résultats du contrôle des critères de qualité sont publiés chaque année.
- 5.7 Toutes les boîtes aux lettres doivent indiquer l'heure de la dernière levée utile et l'adresse de la boîte aux lettres la plus proche où un dépôt plus tardif le même jour est possible. L'heure limite de la dernière levée utile sera fixée à 17 heures pour au moins une boîte aux lettres dans chaque commune et à 19 heures dans les communes où cela se justifie en fonction de l'évaluation annuelle des besoins de la clientèle, réalisée par bpost. bpost garantit une répartition équilibrée sur tout le territoire.
- 5.8 bpost s'engage à continuer à rechercher les meilleurs moyens de privilégier la distribution des envois ayant trait à des événements familiaux.
- 5.9 bpost maintiendra au moins un point de service postal dans chacune des 589 communes du Royaume, permettant la réception, la conservation et la remise de courrier égrené et de colis postaux appartenant au service universel.

CHAPITRE 2 QUALITÉ DU SERVICE**Art. 6 Objectifs de qualité**

- 6.1 bpost veille à ce que le courrier égrené soit distribué dans les délais, sur la base des objectifs suivants :
- au moins 95 % des envois doit être distribué dans les délais fixés à l'Art. 5.4 (à temps) ;
 - au moins 97 % des envois doit être distribué dans les délais fixés à l'Art. 5.4, majorés d'un jour.
- 6.2 Le respect des objectifs définis à l'Art. 6.1 est mesuré par référence aux mécanismes définis à l'Art. 5.6.

CHAPITRE 3 TARIFS**Art. 7 Détermination des tarifs**

- 7.1 Conformément à l'Article 144^{ter} de la Loi du 21 mars 1991, les tarifs pour la fourniture du service universel sont fixés sur la base des principes suivants :
- (a) les prix sont abordables et doivent être tels que tous les utilisateurs, quel que soit leur lieu géographique, aient accès à ce service ;
 - (b) les tarifs sont orientés sur les coûts ;
 - (c) les tarifs sont identiques sur toute l'étendue du territoire du Royaume quel que soit le lieu de levée ou de distribution ; et
 - (d) les tarifs et les conditions doivent être transparents et non discriminatoires.
- 7.2 Toute augmentation des tarifs appliqués aux services appartenant au « panier des petits utilisateurs » (tels que définis à l'Article 144^{ter}, §1, 1^o de la Loi du 21 mars 1991) doit être approuvée par l'IBPT, conformément à l'Article 144^{ter}, §2 de la Loi du 21 mars 1991. L'IBPT refusera l'augmentation proposée si le tarif ne respecte pas les principes énumérés à l'Art. 7.1.

CHAPITRE 4 OBLIGATIONS INTERNATIONALES À CHARGE DE BPOST**Art. 8 Obligations internationales découlant des actes pertinents de l'Union Postale Universelle**

En sa qualité d'opérateur désigné par l'État, bpost est aussi responsable de l'exécution du service ayant trait aux lettres internationales, ainsi que du service des colis postaux internationaux, conformément aux actes y afférents de l'Union Postale Universelle (« UPU »). Les obligations de bpost découlant des actes y afférents adoptés par l'État jusqu'à la date d'entrée en vigueur du présent Contrat ne sont pas considérées comme générant un coût supplémentaire pour ce qui est de l'intervention financière potentielle de l'État.

Art. 9 Obligations internationales concernant les tarifs

bpost respecte les tarifs imposés par les instances supranationales ou par les traités internationaux. Tel est le cas, notamment :

- (a) du prix de vente imposé par l'UPU pour les coupons-réponse internationaux ;
- (b) de la franchise postale des cécogrammes prévue par l'UPU ;
- (c) de l'exonération des taxes postales accordée par la Convention de Genève du 12 août 1949 aux prisonniers de guerre et internés civils.

PARTIE 3 SERVICES D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL À CHARGE DE BPOST**CHAPITRE 1 APERÇU DES SERVICES D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL À CHARGE DE BPOST****Art. 10 Aperçu**

Les services d'intérêt économique général attribués à bpost comprennent le maintien d'un réseau de détail, tel que défini au Chapitre 3, l'exécution de services d'intérêt économique général journaliers, tels que définis au Chapitre 4, et l'exécution de services d'intérêt économique général *ad hoc*, tels que définis au Chapitre 5.

CHAPITRE 2 DISPOSITIONS GÉNÉRALES**Art. 11 Champ d'application**

- 11.1 Ce chapitre établit les règles et conditions générales selon lesquelles bpost assurera l'exécution des services d'intérêt économique général dont elle a la charge, en vertu des Chapitres 3, 4 et 5.
- 11.2 Les dispositions de ce Chapitre s'appliquent sans préjudice des règles et conditions spécifiques applicables aux différentes catégories de services d'intérêt économique général, tels que définies aux Chapitres 3, 4 et 5.

Art. 12 Compensation financière et avance de paiement

- 12.1 L'État compense financièrement bpost pour la prestation de services d'intérêt économique général, conformément aux conditions et procédures ('mécanismes') établis au présent Chapitre et aux Art. 21, Art. 22, Art. 28 à Art. 31, Art. 35 à Art. 37, Art. 40 à Art. 42, Art. 45 à Art. 47, Art. 50 et Art. 51 concernant chaque catégorie de services d'intérêt économique général.
- 12.2 En prévision du montant de la compensation calculé *a posteriori*, bpost perçoit une avance de paiement de l'État pour les services décrits aux Chapitres 3, 4 et 5. Cette avance est fixée aux montants suivants :
 - (a) pour la période du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2013 : EUR 303.720.300 ;
 - (b) pour la période du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2014 : EUR 304.389.328 ;

- (c) pour la période du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2015 : EUR 294.285.260.
- 12.3 Les montants repris à l'Art. 12.2, (a) à (c) sont égaux au coût net prévisionnel total (en ce compris un bénéfice raisonnable) pour la fourniture de tous les services d'intérêt économique général, calculé en appliquant le mécanisme défini aux Art. 21, Art. 22, Art. 28, Art. 29, Art. 35, Art. 40, Art. 45, Art. 50 et Art. 51.
- 12.4 Afin de garantir une continuité avec les Contrats de Gestion précédents, le montant de l'avance pour chaque année (Y), visé à aux Art. 12.2 et Art. 12.3, seront payés sous forme de deux avances de paiement.
- (a) Une première avance sera payée au mois de janvier de chaque année (Y) à concurrence de 266/365 du montant repris aux Art. 12.2 et Art. 12.3 pour l'année concernée (Y).
- (b) Une seconde avance sera payée au mois de janvier de l'année suivante (Y+1) à concurrence de 99/365 du montant repris aux Art. 12.2 et Art. 12.3 pour l'année concernée (Y).
- 12.5 En conséquence, le financement de l'État à bpost sera étalé comme suit :
- (a) EUR 221.341.369 pour le 31 janvier 2013 (à savoir les 266/365 de l'avance 2013). Ce montant ne comprend pas les EUR 88.939.497 qui resteront une créance de bpost envers l'État belge et correspondent au paiement dû en application du Quatrième Contrat de Gestion pour les 99/365 de l'avance de 2012 ;
- (b) EUR 304.207.865 le 15 janvier 2014 (à savoir les 266/365 de l'avance 2014 et les 99/365 de l'avance 2013) ;
- (c) EUR 297.025.815 le 15 janvier 2015 (à savoir les 266/365 de l'avance 2015 et les 99/365 de l'avance 2014) ;
- (d) EUR 79.819.838 le 15 janvier 2016 (à savoir les 99/365 de l'avance 2015) ;

Le paiement annuel est réalisé par virement sur le compte n° 000-3258828-16 au nom de bpost (ou sur un autre compte ouvert au nom de bpost et communiqué par bpost par écrit à l'État).

Art. 13 Vérification *a posteriori*

- 13.1 A la fin de chaque année calendrier, une vérification *a posteriori* des états financiers de bpost sera effectuée par le Collège des Commissaires qui contrôlera, sur la base des résultats effectifs, le montant adéquat de la compensation financière pour les services d'intérêt économique général. Le Collège des Commissaires est composé de quatre membres (Commissaires). L'assemblée générale des actionnaires de bpost et la Cour de Comptes désignent chacun deux Commissaires. Les Commissaires désignés par l'assemblée générale des actionnaires de bpost sont choisis au sein des membres de l'Institut des Réviseurs d'Entreprises.
- 13.2 Le montant adéquat de compensation financière par année civile que bpost est en droit d'obtenir de l'Etat est calculé en additionnant la compensation afférente à

chaque service d'intérêt économique général en application des Art. 21, Art. 22, Art. 28, Art. 29, Art. 35, Art. 40, Art. 45, Art. 50 et Art. 51.

13.3 La montant adéquat de compensation financière par année civile, tel que défini à l'Art. 13.2, est plafonné au niveau des montants des avances de paiement définis à l'Art. 12.2 :

(a) pour la période du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2013 : EUR 303.720.300 ;

(b) pour la période du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2014 : EUR 304.389.328 ;

(c) pour la période du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2015 : EUR 294.285.260.

toujours conformément aux mécanismes d'ajustement décrits à l'Art. 13.4.

Dans l'hypothèse où le montant adéquat de compensation financière est plus élevé que le montant maximum, ce dernier constitue le montant final de compensation. Dans cette hypothèse, chacun des montants adéquats de la compensation calculés conformément aux Art. 21, Art. 22, Art. 28, Art. 29, Art. 35, Art. 40, Art. 45, Art. 50 et Art. 51 sera réduit de manière proportionnelle de manière à ce que la somme de ces compensations corresponde au montant total final de compensation financière. Dans l'hypothèse où le montant adéquat de compensation est inférieur au montant de compensation maximum, ce maximum ne trouvera pas à s'appliquer et le montant final de compensation correspondra au montant adéquat de la compensation tel que calculé sur la base des Art. 21, Art. 22, Art. 28, Art. 29, Art. 35, Art. 40, Art. 45, Art. 50 et Art. 51.

13.4 Si, pour une année donnée, l'évolution de l'indice des prix à la consommation calculé par le Ministre de l'Économie, des P.M.E., des Classes moyennes et de l'Énergie dépasse 2,2%, le montant spécifié à l'Art. 13.3 pour cette année sera ajusté en conséquence afin de refléter l'évolution de l'indice des prix à la consommation au-delà de 2,2%. À cette fin, le montant pour une année donnée sera, après avoir pris connaissance de l'indice des prix à la consommation de janvier de l'année suivante, multiplié par la formule suivante :

$$\frac{IPC_{Y+1}}{IPC_Y \cdot (1 + 0,022)}$$

Où :

- IPC_{Y+1} est l'indice des prix à la consommation de janvier de l'année suivante ;
- IPC_Y est l'indice des prix à la consommation de janvier de l'année en question.

13.5 Dans l'hypothèse où la compensation finale en vertu de l'Art. 13.3, toujours après application, selon les cas, des mécanismes d'ajustement de l'Art. 13.4, est inférieure aux avances afférentes à une année déterminée, la différence sera alors remboursée par bpost à l'État endéans les 30 jours de la détermination de cette différence. Si la compensation finale établie en vertu de l'Art. 13.3, toujours après application, selon les cas, des mécanismes d'ajustement de l'Art. 13.4, est supérieure aux avances afférentes à une année déterminée, la différence sera payée par l'État à bpost endéans les 30 jours de la détermination de cette différence.

Art. 14 Tarifs

- 14.1 Lorsqu'ils sont applicables, bpost respecte les tarifs imposés par les instances supranationales ou par les traités internationaux, tels que décrits à l'Art. 9.
- 14.2 Le 1^{er} janvier de chaque année, les tarifs pour tous les services d'intérêt économique général repris aux Art. 27, Art. 34, Art. 39, Art. 44 et Art. 49(e), (f) et (j) seront adaptés sur la base de la formule suivante :

$$P = P_0 * (X / X_0)$$

Dans laquelle,

- P : est le tarif adapté des services ;
P₀ : est le tarif de base des services comme mentionné dans la convention d'approfondissement ;
X₀ : est l'indice des prix à la consommation du mois d'avril précédant l'entrée en vigueur de cette convention ;
X : est l'indice des prix à la consommation du mois d'avril de l'année précédant l'année de l'adaptation des tarifs.

CHAPITRE 3 DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES CONCERNANT LE RÉSEAU DE DÉTAIL DE BPOST*Section 1 Description du service***Art. 15 Description**

En vue d'assurer une cohésion sociale et territoriale, bpost maintient un réseau de détail composé de points de service postal présentant les caractéristiques listées aux Art. 16 à Art. 20. L'obligation de maintenir un réseau de détail est distincte et va au-delà des exigences de présence territoriale découlant de l'obligation de service universel, telle que décrite à l'Art. 5.9, et des autres tâches de service public. Le réseau de détail va également au-delà du réseau que bpost maintiendrait en l'absence de toute obligation de service public (à savoir le réseau de détail commercialement optimal).

Art. 16 Caractéristiques

- 16.1 Le réseau de détail est structuré comme un réseau de proximité pour la clientèle visant à garantir une cohésion sociale et territoriale dans le Royaume.
- 16.2 Le réseau de détail de bpost comprend au moins 1300 points de service postal maintenus sur toute la durée du Contrat. Chaque point de service postal offre au moins l'assortiment de base.
- 16.3 bpost garantira la présence de points de service postal offrant l'assortiment complet tel que défini à l'Art. 2.9.
- 16.4 bpost garantira une présence postale d'au moins 650 bureaux de poste, tout en :
- (a) garantissant au moins un bureau de poste dans chacune des 589 communes et en y affectant du personnel de bpost en fonction des besoins des clients (notamment en ce qui concerne les heures d'ouverture) ;

(b) gardant, dans certaines communes, plus d'un bureau de poste. bpost est libre de déterminer, dans le respect de son rôle social, dans quelles communes elle conservera plus d'un bureau de poste.

- 16.5 Dans le cas où la halte postale serait organisée au sein d'un magasin postal, il sera, pour autant que possible et en prenant en compte les services proposés à la clientèle, accordé préférence aux partenaires publics tels que des autorités locales, des gares, etc. bpost examinera l'opportunité de placer certaines haltes postales dans ses bureaux distributeurs, pour autant que ceci soit justifié du point de vue commercial, financier et opérationnel, et que soient prises en compte des considérations d'efficacité et de prestation de services adéquate à la clientèle.
- 16.6 bpost peut, dans le cas de la résiliation d'une convention pour plusieurs magasins postaux par un partenaire intégré, se trouver temporairement dans une situation où le nombre total de points de service postal est inférieur à 1300. Dans ce cas, bpost mettra tout en œuvre pour remédier à cette situation.
- 16.7 bpost s'engage à installer plus de distributeurs de billets dans les bureaux de poste afin d'arriver à un total de minimum 350 distributeurs de billets à la fin de la période couverte par le Contrat et d'assurer la présence de cet équipement sur toutes les communes où ce service n'est pas offert actuellement par une autre institution financière.

Art. 17 Affectation du personnel et heures d'ouverture

- 17.1 En vue de déterminer le taux d'occupation et les heures d'ouverture des bureaux de poste et des haltes postales, bpost se base sur des paramètres objectifs, notamment le volume de services (en ce compris le volume de services publics), le nombre de transactions, le nombre de clients et la qualité. Dans les bureaux de poste et les haltes postales, le personnel utilisé est du personnel de bpost.
- 17.2 bpost s'assurera que les bureaux de poste sont ouverts au moins quelques heures par semaine en dehors des heures de bureau. Les besoins des clients en termes d'heures d'ouverture feront partie de la mesure de la satisfaction du client prévue à l'Art. 52.
- 17.3 bpost mettra tout en œuvre pour que les distributeurs de billets soient accessibles sur des plages horaires étendues en dehors des heures d'ouverture des bureaux de poste, sept jours par semaine. Ainsi, minimum 80% des distributeurs de billets installés par bpost seront accessibles sept jours sur sept entre six heures et vingt-deux heures avant la fin de ce Contrat.

Art. 18 Accessibilité et continuité

- 18.1 Au minimum 95% de la population doit avoir accès à un point de service postal offrant l'assortiment de base dans les 5 km (par la route) et au minimum 98% de la population dans les 10 km (par la route). Tout projet de modification pouvant entraîner la suppression d'un point de service postal éloigné de plus de 5 km par rapport au point de service postal le plus proche devra être soumis par bpost à l'autorité locale concernée pour concertation. Au cas où cette concertation n'aboutirait pas dans un délai d'un mois, bpost sera libre de modifier son réseau de détail.
- 18.2 bpost s'engage à garantir le plus possible la continuité de la présence des points de service postal. A cet effet, bpost s'engage à prendre les mesures suivantes :

- (a) les nouveaux contrats que bpost conclura avec des magasins postaux seront des contrats à durée indéterminée.
- (b) bpost introduira dans ses nouveaux contrats avec des magasins postaux des dispositions spécifiques qui permettent de réduire les conséquences qu'un arrêt de collaboration pourrait avoir sur les services postaux

Art. 19 Accessibilité pour les moins valides

19.1 Concernant les bureaux de poste,

- (a) bpost s'engage à améliorer l'accès aux bureaux de poste pour les moins valides afin de réduire la proportion de bureaux de poste difficilement accessibles aux personnes moins mobiles à 10% d'ici 2015.
- (b) bpost établira, en parallèle, une nouvelle approche de l'accessibilité des bureaux de poste pour les bureaux faisant l'objet de travaux importants. Dans ce cadre, bpost s'efforcera de rendre ceux-ci parfaitement accessibles aux différents types de handicaps, en tenant compte de la réglementation urbanistique, sur la base de normes définies après concertation avec le Conseil supérieur national des personnes handicapées (« Conseil supérieur national »). bpost désignera une personne qui assurera le contact avec le Conseil supérieur national. Après cette concertation, bpost fixera les normes d'accessibilité qui seront utilisées lors de travaux importants en 2013. Au plus tard en 2014, bpost présentera au Ministre dont relève bpost un plan pour l'application de ces critères dans les bureaux dans lesquels de grands travaux seront exécutés.
- (c) bpost communiquera de manière adéquate les facilités d'accès de chaque bureau de poste.

19.2 Concernant les magasins postaux,

- (a) Il est demandé à bpost que l'accessibilité des personnes à mobilité réduite soit un critère important dans la sélection de partenaires pour l'exploitation d'un magasin postal.
- (b) afin d'augmenter l'accessibilité des magasins postaux pour les moins valides, bpost cofinancera les travaux liés à l'amélioration de l'accessibilité de ces derniers. Ce cofinancement est limité à un montant maximum de 50 % du coût total des travaux par magasin postal et à 10.000 EUR par magasin postal. Afin de garantir la continuité de la prestation des services, le financement ne sera octroyé qu'à condition que le magasin postal s'engage à continuer à offrir les services de bpost pour une période de cinq ans à partir de la réception des travaux d'amélioration financés par bpost. Le montant total maximum que bpost investira dans ces travaux est de 500.000 EUR pour la durée de ce Contrat. Les modalités pratiques seront déterminées dans la convention d'approfondissement sur l'accessibilité des points de service postal.

19.3 Une approche multicanal de l'accessibilité, mettant en avant les avantages des nouveaux moyens d'effectuer des transactions auprès de bpost, comme Internet ou le téléphone, sera également encouragée.

Art. 20 Autres dispositions

- 20.1 bpost détermine librement le nombre de points de service postal exploités par des tiers. Ces derniers agissent au nom et pour le compte de bpost lors de l'exécution des services publics.
- 20.2 bpost détermine librement les points de service postal offrant un assortiment complet ou un assortiment de base, sauf stipulation contraire aux Art. 16 et Art. 2.
- 20.3 Les tarifs appliqués dans des magasins postaux sont les mêmes que ceux appliqués dans les bureaux de poste et les haltes postales.

*Section 2 Mécanisme de compensation financière***Art. 21 Compensation financière**

L'État intervient financièrement en vue de couvrir les coûts nets évités encourus par bpost pour le maintien du réseau de détail, y compris un bénéfice raisonnable, conformément au mécanisme défini à l'Art. 22. Les coûts sont calculés sur la base de la Méthodologie du coût net évité.

Art. 22 Calcul de la compensation financière

- 22.1 A la fin de chaque année, le Collège des Commissaires constitué conformément à l'Art. 13.1, établira le montant de la compensation. En particulier, le Collège s'assurera que l'intervention financière de l'État n'entraîne pas de surcompensation. bpost collaborera avec le Collège des Commissaires afin de lui permettre de vérifier les coûts encourus par bpost.
- 22.2 La compensation sera calculée sur la base des éléments suivants :
- (a) les coûts nets évités encourus par bpost pour l'exécution du service d'intérêt économique général, ce qui comprend déjà un bénéfice raisonnable ;
 - (b) augmentés d'une part des gains d'efficacité ou diminués d'une part des pertes d'efficacité. Les gains d'efficacité sont calculés comme étant la réduction effective des coûts totaux encourus par bpost dans le cadre de l'exécution du service d'intérêt économique général de maintien du réseau de détail, par comparaison avec l'année de référence 2010. Les pertes d'efficacité sont calculées comme résultant de l'augmentation des coûts totaux encourus par bpost dans le cadre de l'exécution du service d'intérêt économique général du réseau de détail, par comparaison avec l'année de référence 2010. Le calcul des gains et des pertes d'efficacité exclut les effets exogènes qui ne sont pas directement liés à la performance de bpost, tels que ceux liés à l'inflation, aux prix, aux variations de volume, à l'effet de l'allocation des coûts fixes ; et
 - (c) diminués par un coefficient établi sur la base de la performance de bpost eu égard aux objectifs de qualité établis à l'Art. 24.
- 22.3 Dans le cadre du calcul du montant de compensation, les gains et pertes d'efficacité dont référence à l'Art. 22.2(b) seront partagés entre bpost et l'État selon une formule de répartition correspondant à 67% pour bpost et 33% pour l'État.

Section 3 Qualité

Art. 23 Amélioration de la qualité dans les points de service postal

- 23.1 bpost continue à procéder à la modernisation de son réseau de détail de points de service postal au regard du double objectif d'augmenter la satisfaction des clients et d'atteindre l'équilibre financier de son réseau de détail.
- 23.2 bpost s'efforcera d'atteindre une qualité d'exécution des services postaux comparable dans les différents types de points de service postal. A cet effet, bpost prendra les mesures suivantes :
- (a) bpost effectuera des mesures objectives de la qualité des services dans les différents points de service postal sur la base d'un système de « mystery shopping ». Les éléments suivants seront mesurés : les compétences de communication, le professionnalisme (connaissance des produits et procédures), la fiabilité (exécution correcte des procédures), le temps d'attente et l'attitude commerciale. bpost s'engage à présenter annuellement un plan d'action sur ces points à l'État ;
 - (b) le niveau de rémunération pour les magasins postaux dépend de la qualité d'exécution mesurée dans les magasins postaux.

Art. 24 Amélioration de la qualité dans les bureaux de poste

- 24.1 bpost s'engage à investir dans l'infrastructure de ses bureaux de poste et dans la formation de son personnel afin de fournir un service de qualité à sa clientèle au regard des critères de temps d'attente au guichet et d'interaction avec la clientèle.
- (a) *Temps d'attente* : le temps d'attente des clients sera le plus court possible avant leur service au guichet ;
 - (b) *Interaction avec la clientèle* : les clients seront servis de manière professionnelle et accueillante dans le respect des six étapes *Goolda/Brasma* ou d'un standard équivalent.
- 24.2 bpost établira des objectifs de qualité spécifiques et utilisera des paramètres objectifs pour mesurer la performance au regard des critères de service de la clientèle de l'Art. 24.1.
- (a) *Temps d'attente* : le temps d'attente de 80% à 90% de la clientèle devra être inférieur à cinq minutes ; la mesure de cette attente se fera sur la base des données enregistrées par les systèmes opérationnels en place dans les grands bureaux de poste (« système de calcul du temps d'attente ») et par voie de « mystery shopping » dans les plus petits bureaux de poste qui ne sont pas équipés d'un système de calcul du temps d'attente. Les données du système de calcul du temps d'attente refléteront au moins 45% du nombre total des contacts clients, excepté dans l'hypothèse où des problèmes techniques affectant le système de calcul du temps d'attente empêchent cette proportion d'être atteinte.
 - (b) *Interaction avec la clientèle* : les critères *Goolda/Brasma* devront être appliqués dans 80% à 90% des interactions avec la clientèle ; la mesure de cette application se fera par voie de « mystery shopping ».

24.3 La performance au regard des objectifs de qualité établis à l'Art. 24.2 aura un impact sur la compensation perçue par bpost en vertu de la Section 2 du Chapitre 3.

(a) Deux niveaux de performance et un score correspondant sont définis pour chaque objectif de qualité repris à l'Art. 24.2 :

- Lorsque bpost n'atteint pas l'objectif de qualité repris à l'Art. 24.2, elle recevra un score de 90% ;
- Lorsque bpost atteint l'objectif de qualité repris à l'Art. 24.2, elle recevra un score de 100%.

(b) Le montant de la compensation tel que calculé sur la base de la Section 2 du Chapitre 3 sera multiplié par la moyenne des scores obtenus par bpost concernant les niveaux de performance définis au point (a) pour chaque objectif de qualité de l'Art. 24.2 :

$$\text{Comp}_{\text{FINAL}} = \text{Comp} * \left(\frac{\text{Score}_1 + \text{Score}_2}{2} \right)$$

où,

Comp _{FINAL}	:	Montant final de la compensation payable ;
Comp	:	Montant de la compensation, calculé sur la base de l'Art. 22.2(a) ;
Score ₁	:	Score de performance au regard de l'objectif de qualité de l'Art. 24.2(a) ;
Score ₂	:	Score de performance au regard de l'objectif de qualité de l'Art. 24.2(b).

24.4 L'appréciation de la performance au regard des objectifs de qualité de l'Art. 24.2 doit se faire en ce qui concerne les bureaux de poste maintenus dans le cadre du service d'intérêt économique général du réseau de détail, tel que défini aux Art. 15 et Art. 16. La définition détaillée des objectifs de qualité, leur mesure ainsi que l'appréciation de la performance au regard de ces objectifs de qualité seront détaillés dans un document technique, annexé à ce Contrat.

Section 4 Accès équitable et non-discriminatoire au réseau de détail

Art. 25 Accès au réseau de détail

25.1 Sur demande écrite, bpost accordera à un prestataire de services postaux concurrent accès aux bureaux de postes qui sont maintenus afin de fournir le service d'intérêt économique général relatif au réseau de détail défini à l'Art. 15, lorsque le prestataire démontre que ces bureaux de poste sont situés dans des communes où :

- aucun autre point de contact ne peut être utilisé par les clients afin de collecter des colis cinq jours par semaine, à l'exception du dimanche et des jours fériés légaux ; ou
- aucun autre point de contact ne peut être utilisé afin d'offrir un service d'intérêt économique général qui était fourni par bpost dans les bureaux de poste et est

repris par le prestataire de services postaux concurrent suite à une procédure de marché public.

25.2 L'accès décrit à l'Art 25.1 sera accordé aux prestataires de services postaux concurrents à des conditions équitables et non-discriminatoires définies dans une convention d'approfondissement. Ces conditions incluent entre autres ce qui suit:

- (a) l'accès ne doit pas entraver en tout ou en partie la capacité de bpost à fournir les services d'intérêt économique général qui lui ont été confiés ainsi que sa capacité à se conformer aux exigences de qualité définies par l'État belge ;
- (b) l'accès doit être accordé pour autant que l'État belge compense financièrement bpost pour le service d'intérêt économique général relatif au réseau de détail, comme prévu aux Art. 21 et Art. 22;
- (c) l'accès ne sera accordé qu'à condition que le prestataire de services postaux concurrent paie une rémunération à bpost. Cette rémunération couvrira les coûts incrémentaux encourus par bpost en fournissant l'accès ainsi qu'un bénéfice raisonnable ;
- (d) l'accès ne doit pas entraîner de contraintes en terme de capacité pour bpost ; et
- (e) en ce qui concerne les colis, l'accès doit uniquement permettre la prise en charge des colis, leur stockage, ainsi que leur remise au client conformément aux réglementations organisationnelles et de sécurité de bpost. L'accès n'implique pas un accès physique aux installations de bpost.

CHAPITRE 4 DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES AUX SERVICES D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL JOURNALIERS À CHARGE DE BPOST

Section 1 Aperçu des services d'intérêt économique général journaliers à charge de bpost

Art. 26 Aperçu

Les services d'intérêt économique général journaliers comprennent les tâches de services publics suivantes :

- La distribution avancée des quotidiens, telle que définie à la Section 2 ;
- La distribution des périodiques, telle que définie à la Section 3 ;
- Certaines tâches et prestations de nature financière, telles que définies à la Section 4 ; et
- Le paiement à domicile des pensions, tel que défini à la Section 5.

Section 2 La distribution avancée des quotidiens

Art. 27 Description du service

27.1 bpost est chargée de la distribution avancée (six jours par semaine, en ce compris le samedi), des quotidiens reconnus comme tels sur la base des critères définis à l'article 21 de l'arrêté royal du 27 avril 2007 portant réglementation du service postal (ci-après « l'Arrêté Royal du 27 avril 2007 »).

- 27.2 Les modalités d'exécution font l'objet d'une convention d'approfondissement conclue entre l'État, les éditeurs de quotidiens et bpost. À la date d'entrée en vigueur du présent Contrat, la convention d'approfondissement du 15 septembre 2005, telle que renouvelée le 2 mai 2007, est en vigueur.
- 27.3 Les principes suivants doivent être respectés par les conventions d'approfondissement :
- (a) Les « Principes de base en matière de qualité » :
- du lundi au vendredi (hormis les jours fériés) : 100% des quotidiens sont distribués au cours de tournées avancées qui, dans des circonstances normales, se terminent à 07h30, exception faite des quotidiens destinés aux abonnés qui bénéficient d'une distribution avancée du courrier par le biais d'une « liasse directe » ;
 - le samedi (hormis les jours fériés) : 100 % des quotidiens sont distribués au cours de tournées qui, dans des circonstances normales, se terminent à 10h ;
 - des exceptions aux principes repris au présent sous-paragraphe (a) pourront être prévues dans la convention d'approfondissement dont référence à l'Art. 27.2.
- (b) bpost applique la même structure de tarification sur l'entièreté du territoire belge.
- (c) Le non-respect par bpost des obligations visées par le présent paragraphe peut ouvrir un droit à des compensations financières dans le chef des éditeurs signataires de la convention d'approfondissement dont référence à l'Art. 27.2, dans les cas et suivant les règles prévues dans ladite convention d'approfondissement. Ces compensations financières n'entrent pas en ligne de compte dans le calcul des coûts pour l'intervention de l'État prévue aux Art. 28 et Art. 29.

Art. 28 Compensation financière

L'État accepte de compenser financièrement bpost pour les coûts nets évités encourus par bpost afin de fournir ce service d'intérêt économique général, y compris un bénéfice raisonnable, conformément au mécanisme défini aux Art. 29, Art. 30, Art. 31 et Art. 32. Les coûts sont calculés sur la base de la Méthodologie du coût net évité.

Art. 29 Calcul de la compensation

- 29.1 A la fin de chaque année, le Collège des Commissaires constitué conformément à l'Art. 13.1 établira le montant de la compensation. En particulier, le Collège s'assurera que l'intervention financière de l'État n'entraîne pas de surcompensation. bpost collaborera avec le Collège des Commissaires afin de lui permettre de vérifier les coûts encourus par bpost.
- 29.2 La compensation sera calculée comme suit :
- (a) les coûts nets évités encourus par bpost pour l'exécution du service d'intérêt économique général, ce qui comprend déjà un bénéfice raisonnable ;

- (b) augmentés d'une part des gains d'efficacité ou diminués d'une part des pertes d'efficacité, tels que déterminés conformément à l'Art. 30. Les gains d'efficacité sont calculés comme étant la réduction effective des coûts totaux encourus par bpost dans le cadre de la prestation du service d'intérêt économique général, par comparaison avec l'année de référence 2010. Les pertes d'efficacité sont calculées comme étant l'augmentation effective des coûts totaux encourus par bpost dans le cadre de la prestation du service d'intérêt économique général, par comparaison avec l'année de référence 2010. Le calcul des gains ou pertes d'efficacité exclut les éléments exogènes qui ne sont pas en lien direct avec la performance de bpost, tels que ceux relatifs à l'inflation, aux prix, aux variations de volume, à l'effet de l'allocation des coûts fixes ; et
- (c) diminués sur la base du mécanisme spécifique de pénalités établi à l'Art. 32, dans l'hypothèse où bpost n'atteint pas les objectifs de qualité décrits à l'Art. 31.

Art. 30 Incitants à l'amélioration de l'efficacité

Dans le cadre du calcul du montant des compensations, les gains et pertes d'efficacité dont référence à l'Art. 29.2(b) seront partagés entre bpost et l'État selon une formule de répartition correspondant à 67% pour bpost et 33% pour l'État. Pour le calcul de la compensation, les parts effectives de bpost et de l'État peuvent varier en fonction de la performance de bpost au regard des objectifs de qualité décrits aux Art. 31 et Art. 32.

Art. 31 Objectifs d'amélioration de la qualité

- 31.1 bpost s'engage à respecter un standard de qualité élevé pour la distribution avancée des quotidiens. Plus précisément, bpost s'engage à ce que, tout au long de la période couverte par ce Contrat, le nombre net de plaintes relatives à ce service d'intérêt économique général reste inférieur à 11 pour 10.000 livraisons.
- 31.2 La performance de bpost sera évaluée au regard de l'objectif de qualité prévu à l'Art. 31.1. En tenant compte de la performance effective de bpost au regard de l'objectif, la part de bpost dans les gains ou pertes d'efficacité dont référence à l'Art. 30 sera adaptée en application du mécanisme de l'Art. 32.

Art. 32 Pénalités en cas de non-respect des objectifs de qualité

- 32.1 Dans l'hypothèse où les objectifs de qualité prévus à l'Art. 31 ne sont pas atteints et que bpost génère les gains d'efficacité décrits à l'Art. 29.2(b), la part de bpost dans ces gains sera réduite de 67% à 33%.
- 32.2 Dans l'hypothèse où les objectifs de qualité prévus à l'Art. 31 ne sont pas atteints et que bpost subit les pertes d'efficacité décrites à l'Art. 29.2(b), la part de bpost dans ces pertes sera augmentée de 67% à 100%.
- 32.3 Les pénalités prévues aux Art. 32.1 et Art. 32.2 s'appliquent sans préjudice des mécanismes spécifiques concernant les quotidiens prévus à l'Art. 27.3(c) en cas de non-respect de ses obligations par bpost sous la convention d'approfondissement dont mention à l'Art. 27.2.

Art. 33 Tarifs

Les tarifs appliqués par bpost et les autres conditions particulières sont établis dans une convention d'approfondissement conclue entre l'État, les éditeurs de

quotidiens et bpost. À la date d'entrée en vigueur du présent Contrat, la convention d'approfondissement du 15 septembre 2005, telle que renouvelée le 2 mai 2007, est en vigueur.

Section 3 La distribution des périodiques

Art. 34 **Description du service**

bpost est chargée de la distribution des périodiques, cinq fois par semaine à toutes les habitations du Royaume, en ce compris les périodiques édités sans but lucratif par les associations de fait et par les associations sans but lucratif, comme définies à l'article 5 de la Loi du 2 mai 2002 sur les associations sans but lucratif, les associations internationales sans but lucratif et les fondations (ci-après la « Loi du 2 mai 2002 »). Ces services de distribution sont proposés à un tarif spécifique afin de soutenir la presse écrite et la liberté de la presse. La distribution concerne les périodiques reconnus sur la base des critères définis à l'article 21 de l'arrêté royal du 27 avril 2007.

Art. 35 **Mécanisme de compensation**

Les principes repris aux Art. 28 et Art. 29 s'appliquent à la distribution des périodiques.

Art. 36 **Incitants à l'amélioration de l'efficacité**

Les incitants à l'efficacité établis à l'Art. 30 s'appliquent à la distribution des périodiques.

Art. 37 **Objectifs d'amélioration de la qualité**

37.1 bpost s'engage à assurer une qualité de service élevée pour la distribution des périodiques. Plus précisément, bpost s'engage à s'assurer que, tout au long de la période couverte par ce Contrat, les périodiques soient livrés en conformité avec les objectifs suivants :

- (a) au moins 95% des périodiques doivent être distribués endéans les délais prévus dans la convention d'approfondissement conclue entre l'État et bpost (à temps) ;
- (b) au moins 97% des périodiques doivent être distribués endéans les délais prévus dans la convention d'approfondissement conclue entre l'État et bpost, majorés d'un jour.

Lors de l'entrée en vigueur du présent Contrat, la convention d'approfondissement dont mention aux sous-paragraphes (a) et (b) est la convention d'approfondissement du 30 avril 2007 entre l'État et bpost.

37.2 La performance de bpost sera évaluée au regard des objectifs de qualité prévus à l'Art. 37.1. Sur la base de la performance effective de bpost au regard de ces objectifs, la part de bpost dans les gains ou pertes d'efficacité dont référence à l'Art. 30 sera adaptée en application du mécanisme de l'Art. 32.

Art. 38 Tarifs

Les tarifs et autres conditions sont établis par l'Etat et font l'objet d'une convention d'approfondissement conclue entre l'État et bpost. Lors de l'entrée en vigueur du présent Contrat, il s'agit de la convention d'approfondissement du 20 avril 2007, telle que modifiée par l'addendum du 20 mars 2008. bpost s'engage à chercher un système de distribution plus efficace, par exemple par un adressage plus efficace des périodiques sous abonnements poste. Les nouveaux tarifs devront refléter encore mieux les coûts sans que cela puisse mener à une augmentation des tarifs pour les périodiques édités par des associations de fait et des associations sans but lucratif comme définies à l'article 5 de la Loi du 2 mai 2002.

*Section 4 Tâches et prestations de nature financière***Art. 39 Description des services**

bpost est chargée de l'exécution des services financiers postaux suivants, conformément aux dispositions de la Loi du 6 juillet 1971 relative à la création de bpost et à certains services postaux et à l'Arrêté Royal du 12 janvier 1970 portant réglementation du service postal (ci-après « l'Arrêté Royal du 12 janvier 1970 ») :

- (a) recevoir des dépôts en espèces sur un compte courant postal et opérer les paiements à partir de ou sur ce compte ;
- (b) recevoir des dépôts en espèces à porter au crédit d'un compte courant postal ou d'un compte ouvert auprès d'une autre institution financière ;
- (c) l'émission et le paiement des mandats-poste nationaux.

Art. 40 Mécanisme de compensation

Les principes repris aux Art. 28 et Art. 29 s'appliquent aux services financiers postaux.

Art. 41 Incitants à l'amélioration de l'efficacité

Les incitants à l'efficacité établis à l'Art. 30 s'appliquent aux services financiers postaux.

Art. 42 Objectifs d'amélioration de la qualité

- 42.1 bpost s'engage à respecter un standard de qualité de service élevé pour les services financiers postaux. Plus précisément, bpost s'engage à ce que, tout au long de la période couverte par ce Contrat, 95% des transactions soient exécutées à temps. Les transactions concernant des comptes bpost banque seront exécutées en J+1. Les transactions sur tous les autres comptes seront exécutées en J+2.
- 42.2 La performance de bpost sera évaluée au regard des objectifs de qualité prévus à l'Art. 42.1. Sur la base de la performance effective de bpost au regard de ces objectifs, la part de bpost dans les gains ou pertes d'efficacité décrits à l'Art. 30 sera adaptée en application du mécanisme de l'Art. 32.

Art. 43 Tarifs

Les tarifs appliqués par bpost sont déterminés par l'État et établis dans une convention d'approfondissement conclue entre l'État et bpost. Jusqu'à la signature d'une telle convention, les tarifs seront fixés conformément à l'Article 9 de la Loi du 21 mars 1991.

*Section 5 Paiement à domicile des pensions***Art. 44 Description du service**

- 44.1 bpost est chargée du paiement à domicile des pensions de retraite et de survie et des allocations aux personnes handicapées, conformément à l'Article 128 de l'Arrêté Royal du 12 janvier 1970.
- 44.2 L'État et bpost s'engagent à conclure une convention d'approfondissement précisant des mesures visant à instaurer le paiement sur compte comme procédure standard ainsi que d'autres mesures, en vue de diminuer de façon significative, en particulier pour les facteurs, le risque d'agression lié au paiement des pensions de retraite et de survie et des allocations aux personnes handicapées.
- 44.3 L'État et bpost s'engagent à ce que ces éventuelles mesures structurelles supplémentaires n'affectent pas les droits des personnes pour lesquelles le paiement à domicile reste souhaitable (Article 66 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés et l'Article 137 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants).

Art. 45 Mécanisme de compensation

Les principes repris aux Art. 28 et Art. 29 s'appliquent au paiement à domicile des pensions.

Art. 46 Incitants à l'amélioration de l'efficacité

Les incitants à l'efficacité établis à l'Art. 30 s'appliquent au paiement à domicile des pensions.

Art. 47 Objectifs d'amélioration de la qualité

- 47.1 bpost s'engage à assurer une qualité de service élevée concernant le paiement à domicile des pensions. Plus précisément, bpost s'engage à ce que, tout au long de la période couverte par ce Contrat, le nombre net de plaintes reçues par écrit concernant la prestation de ce service d'intérêt économique général reste inférieur à 50 pour 10.000 distributions.
- 47.2 La performance de bpost sera évaluée au regard de l'objectif de qualité prévu à l'Art. 47.1. En tenant compte de la performance effective de bpost au regard de cet objectif, la part de bpost dans les gains ou pertes d'efficacité dont référence à l'Section 2Art. 30 sera adaptée en application du mécanisme de l'Section 2Art. 32.

Art. 48 Tarifs

Les tarifs sont établis dans une convention d'approfondissement entre bpost et les institutions concernées.

CHAPITRE 5 DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES AUX SERVICES D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL AD HOC À CHARGE DE BPOST**Art. 49 Description des services**

Les services d'intérêt économique général *ad hoc* comprennent les services suivants :

- (a) le rôle social du facteur, plus particulièrement envers les isolés et les démunis. Ce service est fourni à travers, entre autres, l'utilisation de terminaux portables et de la carte d'identité électronique par les facteurs en tournée, sur la base des modalités déterminées dans une convention d'approfondissement conclue entre l'État et bpost.
- (b) le service « SVP Facteur ». bpost s'efforcera d'améliorer le service « SVP Facteur » en cherchant des moyens de faciliter l'accès à ce service pour les personnes à mobilité réduite par téléphone ou par e-mail. bpost proposera une collaboration avec les services sociaux locaux (CPAS) afin d'identifier les utilisateurs potentiels et conclura des conventions d'approfondissement avec les services sociaux intéressés.
- (c) la diffusion d'informations au public, à la demande de l'autorité compétente, via le Ministre dont relève bpost, sur la base des modalités déterminées dans une convention d'approfondissement conclue entre l'État et bpost.
- (d) la collaboration de bpost dans le domaine de la distribution des paquets de bulletins de vote pesant plus de 10kg, dans les conditions convenues entre l'État et bpost.
- (e) la distribution des imprimés électoraux adressés ou non, conformément à l'article 29 de l'arrêté royal du 27 avril 2007. La même disposition détermine le tarif de ce service.
- (f) la stimulation de la cohésion du tissu social en proposant un tarif spécifique pour les envois de correspondance expédiés par la vie associative. Les conditions, critères d'accès et tarifs pour ce service sont définis dans une convention d'approfondissement conclue entre l'État et bpost.
- (g) la distribution des envois de courriers soumis au régime de la franchise de port, conformément à l'article 33 de l'Arrêté Royal du 27 avril 2007, l'article 57 de la Loi du 18 juillet 1991 organique du contrôle des services de police et de renseignement et de l'Organe de coordination pour l'analyse de la menace et l'article 18 de la loi du 22 mars 1995 instaurant les médiateurs fédéraux. Ce service est fourni gratuitement à la clientèle.
- (h) le paiement des jetons de présence lors des élections. L'État et bpost s'engagent à conclure une convention d'approfondissement précisant les modalités d'exécution et le financement de ce service. Lors de l'entrée en vigueur du

présent Contrat, la convention d'approfondissement applicable est celle du 27 juin 2006.

- (i) le traitement financier et administratif des amendes sur la base des modalités précisées dans une convention d'approfondissement conclue entre l'État et bpost conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Lors de l'entrée en vigueur du présent Contrat, la convention d'approfondissement applicable est celle du 29 mars 2006.
- (j) l'impression, la vente, le remboursement, le remplacement et l'échange des permis de pêche, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur. Les tarifs sont déterminés dans des conventions d'approfondissement conclues entre bpost et les autorités étatiques concernées.
- (k) la vente de timbres-poste et autres valeurs postales (Article 141, §1 B, de la Loi du 21 mars 1991). À cette fin, bpost peut, sur la base de critères de transparence, autoriser des tiers à vendre des timbres-poste et d'autres valeurs postales, étant entendu que la valeur postale de ces timbres-poste constitue le prix de vente au consommateur final, sauf pour les ventes dans le cadre de la philatélie.

Art. 50 Compensation financière

- 50.1 L'État intervient financièrement en vue de couvrir les coûts nets évités encourus par bpost pour l'exécution des services d'intérêt économique général *ad hoc*, y compris un bénéfice raisonnable, conformément au mécanisme défini à l'Art. 51. Les coûts sont calculés sur la base de la Méthodologie du coût net évité.
- 50.2 Par dérogation à l'Art. 50.1, le financement des services décrits aux Art. 49(b) à (d), (h) à (i) et (k) peut être déterminé dans des conventions d'approfondissement conclues entre bpost et l'État.

Art. 51 Calcul de la compensation

- 51.1 A la fin de chaque année, le Collège des Commissaires constitué conformément à l'Art. 13.1 établira le montant de la compensation. En particulier, le Collège s'assurera que l'intervention financière de l'État n'entraîne pas de surcompensation. bpost collaborera avec le Collège des Commissaires afin de lui permettre de vérifier les coûts encourus par bpost. Les Art. 13.2 et 13.3 s'appliquent.
- 51.2 La compensation sera calculée sur la base des coûts nets évités encourus par bpost pour la prestation du service d'intérêt économique général dont question, ce qui comprend déjà un bénéfice raisonnable.

PARTIE 4 DISPOSITIONS COMMUNES

CHAPITRE 1 RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Art. 52 Mesures de satisfaction des clients

- 52.1 bpost effectue régulièrement, et au moins une fois par an, sous le contrôle de l'IBPT, une mesure de la satisfaction de la clientèle concernant l'exécution de ses missions de

service public. Les résultats de cette mesure sont soumis annuellement à l'IBPT. Cette évaluation comprend, entre autres, la satisfaction du client vis-à-vis des différents points de service postal, par rapport au temps d'attente au guichet, à la proximité, aux heures d'ouverture, à la vitesse du service au guichet.

- 52.2 Tous les ans, bpost soumet à l'État un plan d'action portant sur les points qui, selon les résultats mesurés, sont susceptibles d'être améliorés. bpost soumettra également tous les ans à l'État un rapport sur l'exécution de ce plan. bpost soumet ces deux rapports pour avis à l'IBPT avant de les transmettre à l'État. Les obligations imposées à bpost dans le présent paragraphe portent sur des activités qui concernent le petit utilisateur.

Art. 53 Information des clients

- 53.1 Pour toutes ses missions de service public, bpost est tenue de fournir les informations stipulées aux articles 142 §4, 144 et 144 *bis* de la Loi du 21 mars 1991.
- 53.2 bpost s'engage à actualiser et publier les modifications de son offre de services, en s'appuyant notamment sur les éléments d'appréciation émanant du Comité consultatif pour les services postaux et du service de médiation prévus aux articles 43 et 47 de la Loi du 21 mars 1991, ainsi que sur les résultats de l'étude de satisfaction visée à l'Art. 52.

CHAPITRE 2 RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE

Art. 54 Plans d'action

bpost définira et mettra en œuvre des plans d'action visant à:

- (a) améliorer son efficacité énergétique et réduire d'ici à 2013 ses émissions de CO₂ de 35%, comparé au niveau de 2007;
- (b) améliorer l'accompagnement de son personnel en cas de réorientation professionnelle ; et
- (c) renforcer la diversité et l'intégration sur le lieu de travail et prévenir les discriminations. Dans ce cadre, bpost s'engage à tout mettre en œuvre afin d'obtenir et de conserver le label fédéral « Egalité Diversité ».

CHAPITRE 3 PLAN D'ENTREPRISE

Art. 55 Contenu et procédure

Conformément à l'Article 26 de la Loi du 21 mars 1991, bpost prépare annuellement un plan d'entreprise fixant ses objectifs et sa stratégie à moyen terme. Les éléments du plan d'entreprise qui concernent l'exécution des tâches de service public seront soumis, au plus tard le 15 novembre précédant chaque exercice financier, à l'approbation du Ministre dont relève bpost.

CHAPITRE 4 DISPOSITIONS DIVERSES**Art. 56 Critères généraux de qualité**

- 56.1 bpost veille à ce que les méthodes selon lesquelles elle exécute ses missions de service public évoluent en fonction de l'environnement technique, économique et social ainsi que des besoins réels des clients. Dans cette optique, bpost recherche, notamment au travers des possibilités électroniques, les moyens de simplifier les démarches de la clientèle. A cette fin, les parties au Contrat s'engagent à adapter, après la réévaluation visée à l'article 5, §1, alinéa premier de la Loi du 21 mars 1991, la liste des tâches de service public.
- 56.2 bpost s'engage à consacrer annuellement 2% des traitements et salaires à une formation de qualité pour son personnel. bpost privilégie la formation du personnel en contact direct avec la clientèle.

Art. 57 Collecte, tri, transport et distribution

bpost maintiendra un réseau de base adéquat pour la collecte, le tri, le transport et la distribution en vue de remplir l'obligation de service universel décrite à l'Art. 4 et de fournir les services d'intérêt économique général définis aux Art. 27, Art. 34 et Art. 49(e),(f) et (g).

Art. 58 TVA

Dans la mesure où la TVA serait d'application à tout ou partie des obligations de service public rémunérées, cette TVA sera facturée à l'État. Néanmoins, à partir de ce moment, le fait que bpost puisse effectuer des déductions plus importantes de TVA sur ses achats sera pris en considération dans la mesure où une telle déduction résulte d'une application de la TVA sur tout ou partie de l'intervention financière de l'État. Un tel ajustement, si il est applicable, sera calculé sur une base annuelle, en tenant compte de l'augmentation du droit de bpost à déduire la TVA (après déduction de l'impôt des sociétés) au regard des coûts attribués aux missions de service public. L'ajustement ainsi calculé sera remboursé à l'État.

Art. 59 Solde d'obligations antérieures

bpost n'est redevable d'aucune compensation financière à l'égard de l'État en application de l'Article 3, §2, 5° de la Loi du 21 mars 1991 concernant une quelconque tâche de service public.

Art. 60 Affectation des bénéfices

- 60.1 L'affectation des bénéfices est effectuée conformément aux dispositions reprises dans les statuts de bpost.
- 60.2 Lorsque l'État détient, directement ou indirectement, toutes les actions ou une part substantielle des actions de bpost, tout remboursement d'aide d'État qui pourrait être imposé par la Commission européenne suite à une surcompensation perçue pour l'exécution des services d'intérêt économique général, au cours du présent Contrat, prendra en considération, en accord avec la Commission, une quelconque affectation de bénéfices qui serait effectuée au bénéfice de l'État durant la période couverte par ce Contrat au cours de laquelle l'État était détenteur d'une part substantielle des actions de bpost.

Art. 61 Bureaux et base de données des adresses

Les bases de données relatives à l'identification des points de distribution physiques, des destinataires d'envois postaux et les codes postaux et leur systématisation sont la propriété de bpost. Les codes postaux ne peuvent être modifiés que sur proposition de bpost, et après avis motivé de l'IBPT et approbation du Ministre conformément à l'article 135 de la Loi du 21 mars 1991.

Art. 62 Conventions d'approfondissement

- 62.1 Les conventions d'approfondissement visées dans ce Contrat seront négociées par bpost avec les parties et/ou autorités administratives concernées.
- 62.2 Dans le respect des secrets d'affaires, les conventions d'approfondissement visées dans ce Contrat sont communiquées à l'IBPT.

CHAPITRE 5 NON-RESPECT DES TERMES DU CONTRAT**Art. 63 Sanctions en cas de non-respect**

- 63.1 Lorsqu'une des parties au présent Contrat ne respecte pas les clauses de celui-ci (à l'exception du non-respect des délais de livraison concernant le courrier repris aux Art. 5.2 à 5.6 et à l'Art. 6 et du non-respect des Art. 23, Art. 24, Art. 31, Art. 37, Art. 42 et Art. 47), l'autre partie est en droit de réclamer des indemnités pour les dommages directs conformément à l'Article 3, §3 de la Loi du 21 mars 1991.
- 63.2 Cette dernière partie notifie à l'autre, par pli recommandé, le défaut de respect des clauses du Contrat, dans un délai de deux mois de la constatation de ce manquement au Contrat. Cette formalité constitue mise en demeure. Cette mise en demeure inclut un délai raisonnable de deux mois maximum pour remédier au non-respect du Contrat.
- 63.3 À l'expiration de ce délai raisonnable, le non-respect par l'une des parties de ses engagements envers l'autre partie est sanctionnée par l'obligation de verser une indemnité calculée journalièrement au taux d'intérêt légal et qui sera due jusqu'au paiement effectif de l'indemnité et ce, depuis le jour de prise de cours du délai raisonnable indiqué dans la mise en demeure.
- 63.4 Le calcul de cette indemnité tiendra compte de l'éventuelle indemnité qui devrait être payée pour la même prestation aux utilisateurs des services concernés et d'une éventuelle sanction imposée par l'IBPT sur la base de l'Article 21 de la Loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.
- 63.5 Le montant de cette indemnité ne peut en aucun cas excéder 15% par an du montant total des sommes versées par l'État à titre de financement des services publics prestés par bpost. Lorsque bpost n'exécute pas adéquatement l'obligation de service universel, l'indemnité ne peut en aucun cas excéder 15% par an du montant total des sommes versées par l'État à titre de financement de l'obligation de service universel. Lorsque bpost n'exécute pas adéquatement ses obligations de services d'intérêt économique général, l'indemnité ne peut en aucun cas excéder 15% par an du montant total des sommes versées par l'État à titre de financement des services d'intérêt économique général.

Art. 64 Force majeure

- 64.1 En cas d'événements exceptionnels ou indépendants de la volonté des parties, y compris la force majeure, rendant l'exécution de certaines obligations prévues dans le présent Contrat impossibles ou empêchant la réalisation de certains objectifs planifiés, tels que les objectifs de qualité, aucune des parties ne sera considérée comme étant en défaut d'exécution de ses obligations ou de l'atteinte des objectifs convenus et les parties s'accorderont sur les mesures d'ajustement à adopter.
- 64.2 S'il est constaté lors de la clôture de l'exercice annuel suivant que ces mesures n'ont pas eu d'effet, les deux parties s'accorderont par avenant au présent Contrat sur les mesures additionnelles à prendre.

CHAPITRE 6 DURÉE DU CONTRAT**Art. 65 Entrée en vigueur**

Le présent Contrat entre en vigueur pour une durée de trois ans, à compter du 1^{er} janvier 2013, sans préjudice des dispositions légales applicables.

Art. 66 Obligations existantes

Les obligations mentionnées dans le présent Contrat qui résultent d'une disposition légale ou réglementaire restent valides pour autant que la disposition légale ou réglementaire en question reste en vigueur, sans préjudice de l'Art. 65.

5^{de} Beheerscontract

-

*Toevertrouwen van de Universele
Dienstverplichting en Diensten van
Algemeen Economisch Belang aan
bpost*

Inhoudstafel

DEEL 1	TOEPASSINGSGBIED, DEFINITIES EN VERWIJZINGEN	6
Art. 1	Toepassingsgebied	6
Art. 2	Definities.....	6
Art. 3	Verwijzingen naar wettelijke bepalingen	8
DEEL 2	DE UNIVERSELE DIENSTVERPLICHTING VAN BPOST	8
HOOFDSTUK 1	Beschrijving van de universele dienstverplichting van bpost	8
Art. 4	Beschrijving.....	8
Art. 5	Kenmerken.....	8
HOOFDSTUK 2	Kwaliteit van de dienst	10
Art. 6	Kwaliteitsdoelstellingen.....	10
HOOFDSTUK 3	Tarieven.....	10
Art. 7	Vaststellen van tarieven.....	10
HOOFDSTUK 4	De internationale verplichtingen van bpost	10
Art. 8	Internationale verplichtingen inzake de desbetreffende akten van de Wereldpostvereniging	10
Art. 9	Internationale verplichtingen inzake tarieven	11
DEEL 3	DE DIENSTEN VAN ALGEMEEN ECONOMISCH BELANG VAN BPOST.....	11
HOOFDSTUK 1	Overzicht van de diensten van algemeen economisch belang van bpost.....	11
Art. 10	Overzicht.....	11
HOOFDSTUK 2	Algemene Bepalingen.....	11
Art. 11	Toepassingsgebied	11
Art. 12	Vergoeding en voorschot.....	11
Art. 13	<i>Ex post</i> nazicht.....	12
Art. 14	Tarieven	14
HOOFDSTUK 3	Specifieke Bepalingen inzake het Retail-Netwerk van bpost.	14
Afdeling 1	Beschrijving van de dienst	14
Art. 15	Beschrijving.....	14
Art. 16	Kenmerken.....	14
Art. 17	Personeel en openingsuren.....	15
Art. 18	Toegankelijkheid en continuïteit.....	15

Art. 19	Toegankelijkheid voor mindervaliden	16
Art. 20	Overige bepalingen.....	17
Afdeling 2	Vergoedingsmechanismen	17
Art. 21	Vergoeding.....	17
Art. 22	Berekening van de vergoeding	17
Afdeling 3	Kwaliteit.....	18
Art. 23	Verdere verbetering van de kwaliteit in postale service punten.....	18
Art. 24	Verdere verbetering van de kwaliteit in postkantoren.....	18
Afdeling 4	Eerlijke en niet-discriminerende toegang tot het retail-netwerk.....	19
Art. 25	Toegang tot het retail-netwerk	19
HOOFDSTUK 4	Specifieke bepalingen met betrekking tot de dagelijkse diensten van algemeen economisch belang van bpost.....	20
Afdeling 1	Overzicht van de dagelijkse diensten van algemeen economisch belang van bpost	20
Art. 26	Overzicht.....	20
Afdeling 2	De vervroegde uitreiking van dagbladen.....	21
Art. 27	Beschrijving van de dienst.....	21
Art. 28	Vergoedingsmechanisme.....	21
Art. 29	Berekening van de vergoeding.....	21
Art. 30	Incentives om efficiëntie te verbeteren	22
Art. 31	Kwaliteitsverbeteringsdoelstellingen.....	22
Art. 32	Sancties voor de niet-naleving van de kwaliteitsdoelstellingen.....	22
Art. 33	Tarieven	23
Afdeling 3	Verdeling van tijdschriften	23
Art. 34	Beschrijving van de dienst.....	23
Art. 35	Vergoedingsmechanisme.....	23
Art. 36	Incentives om efficiëntie te verbeteren	23
Art. 37	Kwaliteitsverbeteringsdoelstellingen.....	23
Art. 38	Tarieven	24
Afdeling 4	Financiële postdiensten.....	24
Art. 39	Beschrijving van de dienst.....	24
Art. 40	Vergoedingsmechanisme.....	24
Art. 41	Incentives om efficiëntie te verbeteren	24
Art. 42	Kwaliteitsverbeteringsdoelstellingen.....	24

Art. 43	Tarieven	25
Afdeling 5	Betaling aan huis van pensioenen.....	25
Art. 44	Beschrijving van de dienst.....	25
Art. 45	Vergoedingsmechanisme.....	25
Art. 46	Incentives om efficiëntie te verbeteren	25
Art. 47	Kwaliteitsverbeteringsdoelstellingen.....	25
Art. 48	Tarieven	26
HOOFDSTUK 5	Specifieke bepalingen in verband met <i>AD Hoc</i> diensten van algemeen economisch belang van bpost.....	26
Art. 49	Beschrijving van de diensten	26
Art. 50	Vergoeding.....	27
Art. 51	Berekening van de vergoeding.....	27
DEEL 4	GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN	28
HOOFDSTUK 1	Relatie met de klanten	28
Art. 52	Klantentevredenheid.....	28
Art. 53	Informatie aan de klanten	28
HOOFDSTUK 2	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	28
Art. 54	Actieplannen	28
HOOFDSTUK 3	Ondernemingsplan.....	29
Art. 55	Inhoud en procedure	29
HOOFDSTUK 4	Diverse bepalingen.....	29
Art. 56	Algemene kwaliteitsstandaarden.....	29
Art. 57	Verzameling, sortering, transport en distributie	29
Art. 58	BTW	29
Art. 59	Saldo van vorige verplichtingen.....	29
Art. 60	Bestemming van de winst.....	30
Art. 61	Kantoren en database voor adressen	30
Art. 62	Uitdiepingsovereenkomsten	30
HOOFDSTUK 5	Niet-naleving van de bepalingen van het contract.....	30
Art. 63	Sancties bij niet-naleving.....	30
Art. 64	Overmacht.....	31
HOOFDSTUK 6	Duur van het contract	31
Art. 65	Inwerkingtreding.....	31
Art. 66	Bestaande verplichtingen	31

Toevertrouwen van de Universele Dienstverplichting en Diensten van Algemeen Economisch Belang aan bpost

Gelet op de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, zoals gewijzigd en verder uitgevoerd;

Gelet op de beginselen van het Europese SGEI Framework van 2012 betreffende openbare diensten en hun financiering;

Gelet op het advies van het Paritair Comité van bpost, verstrekt op 31 Januari 2013;

Gelet op het advies van het Raadgevend Comité voor de Postdiensten, verstrekt op 6 Februari 2013;

Gelet op de goedkeuring van de Raad van Bestuur van bpost, gegeven op 17 Mei 2013;

Gelet op de noodzaak om een postale dienst van hoge kwaliteit aan een betaalbare prijs te garanderen, voor alle gebruikers binnen het gehele Belgische grondgebied;

Gelet op de noodzaak om bpost aan te sporen haar efficiëntie verder te verbeteren bij het aanbieden van de diensten van algemeen economisch belang die haar zijn toevertrouwd;

Gelet op de noodzaak om een retail-netwerk met een bepaalde minimum omvang, dichtheid en samenstelling te behouden, ten einde te garanderen dat alle klanten toegang hebben tot basis postdiensten en niet-postale diensten binnen het gehele Belgische grondgebied;

bpost, een naamloze vennootschap van publiek recht, vertegenwoordigd door haar Directiecomité, in overeenstemming met de bepalingen van de artikelen 4, §2 en 19 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, hierna "bpost" genoemd,

EN

De Belgische Staat, vertegenwoordigd door de Minister onder wie bpost ressorteert, in overeenstemming met Artikel 4, §1 van dezelfde wet, hierna de "Staat" genoemd,

WORDT OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

DEEL 1 **TOEPASSINGSGEBIED, DEFINITIES EN VERWIJZINGEN****Art. 1 Toepassingsgebied**

- 1.1 Dit contract (het "Contract") vervangt, vanaf de datum vermeld in Art. 65, het vierde beheerscontract van 2 december 2005, zoals goedgekeurd en gewijzigd bij twee koninklijke besluiten van 13 december 2005 (hierna: "het Vierde Beheerscontract").
- 1.2 Het Contract bepaalt de regels en voorwaarden waaronder bpost de universele dienstverplichting en diensten van algemeen economisch belang, die haar door nationale wetgeving zijn toevertrouwd, uitvoert. Het overeenstemmende vergoedingsmechanisme wordt ook gedefinieerd.

Art. 2 Definities

- 2.1 "D+1" wordt gedefinieerd als volgt: de uitreiking van zendingen op de eerste werkdag (buiten de zaterdag) volgend op de dag waarop die werden gedeponeerd in een postbus voor de laatste nuttige lichter van die postbus, of volgend op de dag waarop die werden gedeponeerd in een postaal service punt voor de laatste nuttige lichter in dat postaal service punt, of volgend op de dag van de laatste nuttige afhaling ter plaatse, of volgend op de dag waarop die voor verzending werden gedeponeerd in het internationale uitwisselingskantoor voor de laatste aankomsttijd ("LAT").
- 2.2 "D+2" wordt gedefinieerd als volgt: de uitreiking van zendingen (ten laatste) op de tweede werkdag (buiten de zaterdag) volgend op de dag waarop die werden gedeponeerd in een postbus voor de laatste nuttige lichter van die postbus, of volgend op de dag waarop die werden gedeponeerd in een postaal service punt voor de laatste nuttige lichter in dat postaal service punt, of volgend op de dag van de laatste nuttige afhaling ter plaatse, of volgend op de dag waarop die voor verzending werden gedeponeerd in het internationale uitwisselingskantoor voor de laatste aankomsttijd ("LAT").
- 2.3 Een "postaal service punt" betekent een postkantoor, een postwinkel of een posthalte.
- 2.4 Een "postkantoor" betekent een postaal service punt uitgebaat door bpost waar minstens het volledige assortiment van diensten (zoals gedefinieerd in Art. 2.9) wordt aangeboden aan de klant.
- 2.5 Een "postwinkel" betekent een postaal service punt uitgebaat door een derde waarin deze derde openbare diensten uitvoert in naam en voor rekening van bpost. Derden kunnen private of publieke partners zijn. Contracten van bpost met derden aangaande franchising van postwinkels bevatten geen enkele clausule tot beperking van de vrijheid van de derden om in hun panden, producten of diensten van andere post operatoren te verdelen op eender welke wijze die niet tot enige verwarring leidt in de ogen van de klanten.
- 2.6 Een "posthalte" betekent een postaal service punt of ander contactpunt met de klant waar minstens het basisassortiment (zoals gedefinieerd in Art. 2.8) aangeboden wordt door personeel van bpost tijdens een beperkt aantal uren. Een posthalte kan worden geïnstalleerd in een postwinkel.
- 2.7 "Toegangspunt" verwijst naar elke fysieke installatie (inclusief een postbus) waar zendingen kunnen worden gedeponeerd door gebruikers.

- 2.8 Het "basisassortiment" omvat de volgende openbare diensten:
- (a) de inontvangstneming van zendingen van stukpost-brievenpost en stukpost-postpakketten die deel uitmaken van de universele dienstverplichting, met uitzondering van zendingen met aangegeven waarde;
 - (b) het ter beschikking houden en afgeven van stukpost-aangetekende zendingen en stukpost-postpakketten die deel uitmaken van de universele dienstverplichting en waarvoor een bericht werd achtergelaten (vruchteloze aanbieding thuis);
 - (c) de verkoop van postzegels;
 - (d) het aanvaarden van stortingen van maximum 500 euro ter creditering van rekeningen gehouden bij bpost of andere financiële instellingen. Stortingen worden gedaan via een gestructureerde mededeling;
 - (e) voor zover mogelijk, wordt een minimum assortiment van verpakking voor brievenpost en postpakketten te koop aangeboden.
- 2.9 Het "volledig assortiment" omvat ten minste de volgende openbare diensten:
- (a) de diensten van het basisassortiment;
 - (b) de uitvoering van verrichtingen van basisbankdiensten, zoals gedefinieerd in de wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basisbankdienst;
 - (c) de betaling van binnenlandse postwissels;
 - (d) de verkoop, terugbetaling, vervanging en de uitwisseling van visverloven;
 - (e) het aanvaarden van stortingen ter creditering van rekeningen gehouden bij bpost of andere financiële instellingen;
 - (f) de afhaling van contant geld van een rekening, ongeacht de voorgestelde methode;
 - (g) uitbetaling van assignaties -P;
 - (h) in ontvangstneming van overschrijvingsformulieren met betrekking tot betalingen vanuit eigen rekening.
- 2.10 "Stukpost" verwijst naar briefwisseling die per individueel stuk wordt afgegeven.
- 2.11 "Openbare diensten" of "taken van openbare dienst" verwijst naar de universele dienstverplichting en diensten van algemeen economisch belang die aan bpost zijn toevertrouwd, zoals bepaald in respectievelijk Art. 4 en Art. 11.
- 2.12 "BIPT" verwijst naar het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.
- 2.13 "Netto vermeden kostenmethode" verwijst naar een methode van kostboekhouding, die de netto kost berekent die noodzakelijk is om een openbare dienst uit te voeren als het verschil tussen de netto kost voor de dienstverlener die opereert met de openbare dienstverplichting en de netto kost of winst van dezelfde dienstverlener die opereert zonder die verplichting.
- 2.14 "Contract" verwijst naar het huidig contract.

- 2.15 "Concurrerende aanbieder van postdiensten" verwijst naar een onderneming die postdiensten aanbiedt, in overeenstemming met artikel 131, 2° van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (hierna: "de wet van 21 maart 1991"), en die met bpost concurreert op dezelfde relevante product- en geografische markt.

Art. 3 Verwijzingen naar wettelijke bepalingen

De verwijzingen in dit Contract naar bepalingen van nationale of EU wetgeving of internationale verdragen moeten worden begrepen als verwijzingen naar de inhoud van die bepalingen zoals ze gelden op de datum vermeld in Art. 65. Dit doet geen afbreuk aan wijzigingen aan de wet van 21 maart 1991 die de duur van dit Contract beperken voor de termijn vermeld in Art. 65.

DEEL 2 DE UNIVERSELE DIENSTVERPLICHTING VAN BPOST

HOOFDSTUK 1 BESCHRIJVING VAN DE UNIVERSELE DIENSTVERPLICHTING VAN BPOST

Art. 4 Beschrijving

bpost wordt belast met de taken bepaald in Artikel 144*octies* van de wet van 21 maart 1991.

Art. 5 Kenmerken

- 5.1 bpost verbindt zich ertoe om de voorwaarden bepaald in Artikel 142, §§2 en 3 van de wet van 21 maart 1991 na te leven bij het uitvoeren van haar universele dienstverplichting.
- 5.2 bpost verbindt zich ook ertoe de postverzendingstermijnen, die minstens zo goed zijn als die bepaald in Art. 5.4, te behouden. In overeenstemming met Artikel 32, §1 van het koninklijk besluit van 11 januari 2006 tot toepassing van Titel IV van de wet van 21 maart 1991 (hierna: "het koninklijk besluit van 11 januari 2006"), wordt de prestatie van bpost geëvalueerd door verwijzing naar een index gebaseerd op een kleingebruikerpakket van postdiensten die behoren tot de universele dienst. Dit kleingebruikerpakket wordt samengesteld als volgt:

Aandeel in het pakket	Beschrijving
50.1%	binnenlandse stukpost-briefwisseling tot 2 kg, gefrankeerd aan het "Prior" tarief
6.3%	binnenlandse stukpost aangetekende zendingen tot 2 kg
10.9%	inkomende stukpost prioritaire grensoverschrijdende zendingen van brievenpost tot 2kg
1.1%	binnenlandse stukpost-postpakketten (D+1)
31.5%	binnenlandse stukpost-briefwisseling tot 2 kg, gefrankeerd aan het "Non-prior" tarief
0.1%	binnenlandse stukpost-postpakketten (D+2)

- 5.3 Het aandeel van elke postdienst in het kleingebruikerpakket bepaald in Art. 5.2 wordt jaarlijks, bij onderling akkoord tussen bpost en het BIPT, getoetst aan de werkelijkheid en, indien nodig, aangepast.
- 5.4 In overeenstemming met artikel 32, §3 van het koninklijk besluit van 11 januari 2006, zijn de postverzendingstermijnen D+1 voor de eerste vier componenten van het kleingebruikerpakket van postdiensten bepaald in Art. 5.2, en D+2 voor de laatste twee componenten van het kleingebruikerpakket van postdiensten bepaald in Art. 5.2. Voor elke postdienst van het kleingebruikerpakket wordt een percentage gemeten van de stukpostzendingen waarvoor de toepasselijke postverzendingstermijnen werden nageleefd (met andere woorden het percentage van de zendingen die op tijd worden uitgereikt).
- 5.5 De index meet het percentage stukpost dat op tijd wordt uitgereikt, overeenkomstig de doelstellingen bepaald in Art. 6.1.
- 5.6 De naleving van deze verzendingstermijnen wordt gemeten als volgt:
- Voor binnenlandse stukpost-briefwisseling gefrankeerd aan het "Prior"-tarief wordt gebruik gemaakt van de norm CEN EN 13850 "Postdiensten - Kwaliteit van diensten - Meting van kwaliteit van eind-tot-eind dienstverlening voor prioritaire stukpost". Het BIPT staat in voor de controle inzake de meting van de naleving van de vereiste postverzendingstermijnen. De resultaten van de controle van de kwaliteitscriteria worden jaarlijks gepubliceerd;
 - Voor binnenlandse stukpost-briefwisseling gefrankeerd aan het "Non-prior" tarief wordt gebruik gemaakt van de norm CEN EN 14508 "Postdiensten- Kwaliteit van diensten- Meting van kwaliteit van eind-tot-eind dienstverlening voor niet prioritaire stukpost". Het BIPT staat in voor de controle inzake de meting van de naleving van de vereiste postverzendingstermijnen. De resultaten van de controle van de kwaliteitscriteria worden jaarlijks gepubliceerd;
 - Voor inkomende grensoverschrijdende zendingen van brievenpost maakt bpost gebruik van de internationaal erkende norm CEN EN 13850 (UNEX). De resultaten van de controle van de kwaliteitscriteria worden jaarlijks gepubliceerd;
 - Voor andere postdiensten die deel uitmaken van het kleingebruikerpakket bepaald in Art. 5.2 wordt de methode van de meting voor de beoordeling van de naleving van de vereiste termijnen bepaald bij onderlinge akkoord tussen het BIPT en bpost. De resultaten van de controle van de kwaliteitscriteria worden jaarlijks gepubliceerd.
- 5.7 Op alle postbussen moet het uur van de laatste nuttige lichter worden aangegeven, evenals het adres van de dichtstbijzijnde postbus wanneer een latere afgifte op dezelfde dag mogelijk is. Het uiterste uur van de laatste nuttige lichter moet voor minstens één postbus in elke gemeente zijn vastgesteld op 17 uur, en op 19 uur in de gemeenten waar dit gerechtvaardigd is in functie van de jaarlijks door bpost te evalueren behoeften van de klanten. bpost verzekert een evenwichtige spreiding over geheel het grondgebied.
- 5.8 bpost verbindt zich ertoe te blijven zoeken naar de meest geschikte middelen om voorrang te geven aan de uitreiking van zendingen die betrekking hebben op familiale gebeurtenissen.

- 5.9 bpost zal minstens één postaal service punt behouden in elk van de 589 gemeentes in het Koninkrijk, teneinde de inontvangstneming, de bewaring en het afgeven van stukpost-brievenpost en stukpost-postpakketen die deel uitmaken van de universele dienst mogelijk te maken.

HOOFDSTUK 2 KWALITEIT VAN DE DIENST

Art. 6 Kwaliteitsdoelstellingen

- 6.1 bpost verbindt zich ertoe om stukpost op tijd te leveren, in overeenstemming met de volgende doelstellingen:
- minstens 95 % moet uitgereikt worden binnen de postverzendingstermijnen bepaald in Art. 5.4 (op tijd);
 - minstens 97% moet uitgereikt worden binnen de postverzendingstermijnen bepaald in Art. 5.4, plus één dag.
- 6.2 De naleving van de doelstellingen bepaald in Art. 6.1 wordt gemeten aan de hand van de mechanismen bepaald in Art. 5.6.

HOOFDSTUK 3 TARIEVEN

Art. 7 Vaststellen van tarieven

- 7.1 In overeenstemming met artikel 144*ter* van de wet van 21 maart 1991, worden de tarieven voor het verstrekken van universele diensten bepaald volgens de volgende beginselen:
- (a) de prijzen moeten betaalbaar zijn en moeten het mogelijk maken diensten aan te bieden die voor alle gebruikers, ongeacht hun geografische locatie, toegankelijk zijn;
 - (b) de tarieven zijn kostengeoriënteerd;
 - (c) de tarieven zijn identiek over het gehele Belgische grondgebied, ongeacht de plaats van ophaling en distributie; en
 - (d) de tarieven en voorwaarden zijn transparant en niet-discriminerend.
- 7.2 Elke tariefverhoging met betrekking tot de diensten opgenomen in het "kleingebruikerpakket" (zoals bepaald in Artikel 144*ter*, §1, 1° van de wet van 21 maart 1991) moet door het BIPT worden goedgekeurd, in overeenstemming met artikel 144*ter*, §2 van die wet. Het BIPT zal de voorgestelde verhoging weigeren, indien het tarief de beginselen uiteengezet in Art. 7.1 niet respecteert.

HOOFDSTUK 4 DE INTERNATIONALE VERPLICHTINGEN VAN BPOST

Art. 8 Internationale verplichtingen inzake de desbetreffende akten van de Wereldpostvereniging

In haar hoedanigheid van door de Staat aangeduide operator, is bpost ook verantwoordelijk voor het verstrekken van de internationale briefpost-dienst en internationale postcolli-dienst, in overeenstemming met de desbetreffende akten van de

Wereldpostvereniging (UPU). De verplichtingen van bpost op grond van de desbetreffende akten die door de Staat werden ondertekend tot op datum van inwerkingtreding van het huidige Contract, brengen geen bijkomende kosten met zich mee voor een mogelijke financiële tussenkomst van de Staat.

Art. 9 Internationale verplichtingen inzake tarieven

bpost past de tarieven toe zoals die vastgelegd zijn door supranationale instanties of door internationale verdragen, inclusief:

- (a) de door de Wereldpostvereniging (UPU) opgelegde verkoopprijs van internationale antwoordcoupons;
- (b) de door de UPU voorgeschreven portvrijdom voor blindenschrift;
- (c) de door de Conventie van Genève van 12 augustus 1949 aan de krijgsgevangenen en de burgerlijk geïnterneerden toegekende vrijstelling van posttaksen.

DEEL 3 DE DIENSTEN VAN ALGEMEEN ECONOMISCH BELANG VAN BPOST

HOOFDSTUK 1 OVERZICHT VAN DE DIENSTEN VAN ALGEMEEN ECONOMISCH BELANG VAN BPOST

Art. 10 Overzicht

De diensten van algemeen economisch belang die worden toevertrouwd aan bpost omvatten het behoud van een retail-netwerk, zoals bepaald in Hoofdstuk 3, het verstrekken van dagelijkse diensten van algemeen economisch belang, zoals bepaald in Hoofdstuk 4, en het verstrekken van *ad hoc* diensten van algemeen economisch belang, zoals bepaald in Hoofdstuk 5.

HOOFDSTUK 2 ALGEMENE BEPALINGEN

Art. 11 Toepassingsgebied

- 11.1 Dit hoofdstuk bepaalt de algemene regels en voorwaarden overeenkomstig dewelke bpost de aan haar toevertrouwde diensten van algemeen economisch belang, zoals bepaald in Hoofdstuk 3, Hoofdstuk 4 en Hoofdstuk 5, zal uitvoeren.
- 11.2 De bepalingen van dit hoofdstuk worden toegepast onverminderd de bijzondere regels en voorwaarden die van toepassing zijn op de verschillende categorieën van diensten van algemeen economisch belang, zoals bepaald in Hoofdstuk 3, Hoofdstuk 4 en Hoofdstuk 5.

Art. 12 Vergoeding en voorschot

- 12.1 De Staat zal bpost vergoeden voor het verstrekken van diensten van algemeen economisch belang, onder de voorwaarden en volgens de procedures ('mechanisme') bepaald in dit hoofdstuk en voor elke categorie van diensten van algemeen economisch belang in Art. 21, Art. 22, Art. 28 tot Art. 31, Art. 35 tot Art. 37, Art. 40 tot Art. 42, Art. 45 tot Art. 47, Art. 50 en Art. 51.

- 12.2 In anticipatie op het *ex post* berekende vergoedingsbedrag, ontvangt bpost voorschotten van de Staat voor de diensten gedefinieerd in Hoofdstuk 3, Hoofdstuk 4 en Hoofdstuk 5. Deze voorschotten worden op de volgende bedragen vastgesteld:
- (a) voor de periode van 01 januari 2013 tot 31 december 2013: 303.720.300 EUR;
 - (b) voor de periode van 01 januari 2014 tot 31 december 2014: 304.389.328 EUR;
 - (c) voor de periode van 01 januari 2015 tot 31 december 2015: 294.285.260 EUR.
- 12.3 De bedragen vermeld in Art. 12.2 (a) tot (c) zijn gelijk aan de geraamde totale netto kost (inclusief een redelijke winst) voor het verstrekken van alle diensten van algemeen economisch belang, berekend volgens het mechanisme bepaald in Art. 21, Art. 22, Art. 28, Art. 29, Art. 35, Art. 40, Art. 45, Art. 50 en Art. 51.
- 12.4 Om de continuïteit met de vorige beheerscontracten te garanderen, zal het voorschot voor elk specifiek jaar (J), zoals bepaald in Art. 12.2 en 12.3 in twee voorafbetalingen worden uitbetaald.
- (a) een eerste voorafbetaling in de maand januari van elk specifiek jaar (J), voor 266/365ste van het bedrag vermeld in Art. 12.2 en Art. 12.3 met betrekking tot dat specifiek jaar (J).
 - (b) een tweede voorafbetaling in de maand januari van het volgende jaar (J+1), voor 99/365ste van het bedrag vermeld in Art. 12.2 en Art. 12.3 met betrekking tot dat specifiek jaar (J).
- 12.5 Bijgevolg zullen de uiteindelijke betalingen door de Belgische Staat aan bpost de volgende zijn.
- (a) 221.341.369 EUR tegen 31 januari 2013 (*i.e.*, 266/365ste van het bedrag van het voorschot van 2013). Dit bedrag omvat niet het bedrag van 88.939.497 EUR, dat een vordering zal blijven van bpost op de Belgische staat en overeenstemt met de betaling verschuldigd onder het vierde beheerscontract, met betrekking tot 99/365ste van het voorschot van 2012;
 - (b) 304.207.865 EUR op 15 januari 2014 (*i.e.*, 266/365ste van het bedrag van het voorschot van 2014 en 99/365ste van het bedrag van het voorschot van 2013);
 - (c) 297.025.815 EUR op 15 januari 2015 (*i.e.*, 266/365ste van het bedrag van het voorschot van 2015 en 99/365ste van het bedrag van het voorschot van 2014);
 - (d) 79.819.838 EUR op 15 januari 2016 (*i.e.*, 99/365ste van het bedrag van het voorschot van 2015).

De betaling zal elk jaar worden gedaan door middel van een overschrijving op het rekening nummer 000-3258828-16, op naam van bpost (of op elke andere rekening, geopend op naam van bpost, waarvan bpost de Staat schriftelijk op de hoogte brengt).

Art. 13 Ex post nazicht

- 13.1 Op het einde van elk kalenderjaar zal een *ex post* nazicht van de financiële rekeningen van bpost gebeuren door een College van Commissarissen, dat het toepasselijk vergoedingsbedrag voor diensten van algemeen economisch belang op basis van de

eigenlijke resultaten zal controleren. Het College van Commissarissen is samengesteld uit vier leden (commissarissen). De algemene vergadering van aandeelhouders van bpost en het Belgisch Rekenhof benoemen elk twee commissarissen. De commissarissen benoemd door de algemene vergadering van aandeelhouders van bpost worden gekozen onder de leden van het Belgisch Instituut van de Bedrijfsrevisoren.

- 13.2 Het toepasselijk vergoedingsbedrag per kalenderjaar dat bpost gerechtigd is van de Staat te ontvangen wordt berekend door het optellen van alle vergoedingsbedragen berekend voor elke dienst van algemeen economisch belang, zoals bepaald in Art. 21, Art. 22, Art. 28, Art. 29, Art. 35, Art. 40, Art. 45, Art. 50 en Art. 51.
- 13.3 Het toepasselijk vergoedingsbedrag per kalenderjaar, zoals bepaald in Art. 13.2, is onderworpen aan een limiet bepaald op het niveau van de bedragen van voorschotten bepaald in Art. 12.2:
- (a) voor de periode van 01 januari 2013 tot 31 december 2013: 303.720.300 EUR;
 - (b) voor de periode van 01 januari 2014 tot 31 december 2014: 304.389.328 EUR;
 - (c) voor de periode van 01 januari 2015 tot 31 december 2015: 294.285.260 EUR;

steeds onderworpen aan de aanpassingsmechanismen beschreven in Art. 13.4.

Indien het toepasselijk bedrag van de vergoeding hoger is dan de limiet dan vormt het bedrag van de limiet de uiteindelijke vergoeding. In dat geval worden alle toepasselijke bedragen van de vergoeding, berekend volgens Art. 21, Art. 22, Art. 28, Art. 29, Art. 35, Art. 40, Art. 45, Art. 50 en Art. 51, proportioneel verminderd, zodat hun som gelijk is aan de uiteindelijke vergoeding. Indien het toepasselijk bedrag van de vergoeding lager is dan het maximumbedrag, dan is die limiet niet van toepassing, en is het definitieve bedrag ook het toepasselijk bedrag van de vergoeding, zoals berekend in de Art. 21, Art. 22, Art. 28, Art. 29, Art. 35, Art. 40, Art. 45, Art. 50 en Art. 51.

- 13.4 Indien voor een bepaald jaar de evolutie van de index van de consumptieprijzen, berekend door de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, 2,2% overschrijdt, dan zal de vergoeding vermeld in Art. 13.3 voor een dergelijk jaar worden aangepast om een dergelijke evolutie van de index van de consumptieprijzen boven 2,2% te weerspiegelen. Daartoe wordt het bedrag, voor een bepaald jaar, nadat het indexcijfer voor januari van het volgend jaar bekend is, worden vermenigvuldigd op grond van de volgende formule:

$$\frac{CPI_{Y+1}}{CPI_Y \cdot (1 + 0.022)}$$

Waarbij:

- CPI_{Y+1} gelijk is aan de index van consumptieprijzen voor januari van het volgend jaar;
- CPI_Y gelijk is aan de index van consumptieprijzen voor januari van het jaar in kwestie.

- 13.5 Indien de uiteindelijke vergoeding *ex* Art. 13.3, steeds na toepassing, in voorkomend geval, van het aanpassingsmechanisme beschreven in Art 13.4, lager is dan de som van de voorschotten verbonden aan een bepaald jaar, dan zal het verschil door bpost binnen de 30 dagen na het vaststellen van dat verschil aan de Staat worden terugbetaald. Indien de

uiteindelijke vergoeding *ex Art. 13.3*, steeds na toepassing, in voorkomend geval, van het aanpassingsmechanisme beschreven in Art. 13.4, hoger is dan de som van de voorschotten gerelateerd aan een bepaald jaar, dan moet het verschil door de Staat binnen de 30 dagen na de vaststelling van dat verschil aan bpost worden betaald.

Art. 14 Tarieven

- 14.1 Waar toepasselijk past bpost de tarieven toe die zijn vastgelegd door supranationale instanties of bij internationale verdragen, zoals beschreven in Art. 9.
- 14.2 Op 1 januari van elk jaar worden de tarieven van de diensten van algemeen economisch belang, zoals bepaald in de Art. 27, Art. 34, Art. 39, Art. 44 en 49 (e), (f) en (j) aangepast op grond van de volgende formule:

$$P = P_0 * (X / X_0)$$

in welke,

- P : het herzien tarief is van de diensten;
- P₀ : het basistarief is van de diensten zoals vermeld in de uitdiepingsovereenkomst;
- X₀ : de index van de consumptieprijzen van de maand april voorafgaand aan de inwerkingtreding van deze overeenkomst;
- X : de index van de consumptieprijzen van de maand april van het jaar voorafgaand aan het jaar van de prijsaanpassing.

HOOFDSTUK 3 SPECIFIEKE BEPALINGEN INZAKE HET RETAIL-NETWERK VAN BPOST.

Afdeling 1 Beschrijving van de dienst

Art. 15 Beschrijving

Ten einde territoriale en sociale cohesie te verzekeren, zal bpost een retail-netwerk van postale service punten behouden met de eigenschappen beschreven in Art. 16 tot Art. 20. De verplichting om een retail-netwerk te behouden verschilt van en gaat verder dan de verplichting tot territoriale aanwezigheid die voortvloeit uit de universele dienstverplichting, zoals beschreven in Art. 5.9 en van andere taken van openbare dienst. Het retail-netwerk gaat ook verder dan het netwerk dat bpost zonder enige verplichting van openbare dienst zou behouden (i.e. het commercieel optimale retail-netwerk).

Art. 16 Kenmerken

- 16.1 Het retail-netwerk zal worden gestructureerd als een nabijheidsnetwerk voor klanten, met als doel om een territoriale en sociale cohesie in het Koninkrijk te bewerkstelligen.
- 16.2 Het retail-netwerk ingericht door bpost zal gedurende de volledige duur van het Contract bestaan uit minstens 1.300 postale service punten. Elk postaal service punt biedt minstens het basisassortiment aan.
- 16.3 bpost garandeert de aanwezigheid van postale service punten die het volledige assortiment aanbieden, zoals beschreven in Art. 2.9.

- 16.4 bpost zal een postale aanwezigheid van minimum 650 postkantoren garanderen door:
- (a) ... in elk van de 589 gemeenten over minstens één postkantoor te beschikken, waarin voldoende bpost personeel zal worden ingezet op basis van de behoeften van klanten (waaronder openingsuren);
 - (b) ... in sommige gemeenten over meer dan één postkantoor te beschikken. bpost is vrij om, rekening houdend met haar sociale rol, te bepalen in welke gemeenten meer dan één postkantoor behouden blijft.
- 16.5 Voor zover mogelijk en rekening houdende met de dienstverlening aan klanten zal voor de installatie van een posthalte in een postwinkel een voorkeur worden gegeven aan publieke partners, zoals bijvoorbeeld lokale overheden, stations, enz. bpost zal de mogelijkheid onderzoeken om bepaalde posthaltes te plaatsen in haar uitreikingskantoren, voor zover dit gerechtvaardigd is vanuit een commercieel, financieel en operationeel perspectief, rekening houdend met efficiëntieoverwegingen en adequate dienstverlening aan de klant.
- 16.6 bpost mag, ingeval van opzegging van een overeenkomst voor verschillende postwinkels door een geïntegreerde partner, zich in een tijdelijke situatie bevinden waarin het totaal aantal postale service punten minder bedraagt dan 1300. In die gevallen zal bpost alles in het werk stellen om deze situatie te verhelpen.
- 16.7 bpost verbindt zich ertoe om extra biljettenverdelers (*Automatic Teller Machine*) te installeren in postkantoren ten einde te komen tot een aantal van minstens 350 biljettenverdelers op het einde van de duur van het Contract en de aanwezigheid van deze uitrusting te garanderen in alle gemeenten waar die op dit ogenblik niet door een andere financiële instelling wordt aangeboden.

Art. 17 Personeel en openingsuren

- 17.1 bpost zal gebruik maken van objectieve parameters, zoals volume van diensten (met inbegrip van volume van openbare diensten), het aantal transacties, het aantal klanten en kwaliteit, om de bezettingsgraad en de openingsuren van postkantoren en posthaltes te bepalen. Het personeel dat wordt ingezet in postkantoren en posthaltes dient personeel van bpost te zijn.
- 17.2 bpost verbindt zich ertoe dat de postkantoren open zullen zijn gedurende minstens een aantal uren per week buiten de kantooruren. De behoeften van de klanten met betrekking tot openingsuren zullen deel uitmaken van de meting van de klantentevredenheid bepaald in Art. 52.
- 17.3 bpost zal trachten om biljettenverdelers toegankelijk te maken gedurende tijdsperioden buiten de openingsuren van de postkantoren, zeven dagen per week. Zo dient op het einde van het Contract minstens 80% van de biljettenverdelers geïnstalleerd door bpost zeven dagen per week, tussen 6u en 22u toegankelijk te zijn .

Art. 18 Toegankelijkheid en continuïteit

- 18.1 Een postaal service punt met een basisassortiment moet voor minimum 95% van de bevolking bereikbaar zijn, binnen de 5 kilometer (via de weg) en voor minimum 98% van de bevolking binnen de 10 kilometer (via de weg). Met betrekking tot elk ontwerp van wijziging dat tot de afschaffing zou kunnen leiden van een postaal service punt gelegen op meer dan vijf kilometer van het dichtstbijzijnde postaal service punt, dient bpost te

overleggen met de betrokken lokale overheid over de kwestie. bpost blijft vrij om haar retail-netwerk aan te passen indien het overleg binnen een termijn van één maand niets oplevert.

18.2 bpost verbindt zich ertoe om zoveel mogelijk de continuïteit van de aanwezigheid van postale service punten te garanderen. bpost verbindt zich ertoe de volgende maatregelen te nemen:

- (a) Nieuwe contracten tussen bpost en postwinkels zullen contracten van onbepaalde duur zijn.
- (b) In contracten tussen bpost en postwinkels zullen bijzondere clausules worden voorzien om de gevolgen van de stopzetting van de samenwerking voor de dienstverlening te beperken.

Art. 19 Toegankelijkheid voor mindervaliden

19.1 Met betrekking tot postkantoren,

- (a) verbindt bpost zich ertoe om de toegankelijkheid van de postkantoren te verbeteren voor mindervaliden ten einde tegen 2015 het aandeel van postkantoren dat moeilijk toegankelijk is tot 10% terug te brengen.
- (b) zal bpost tegelijkertijd een nieuwe benadering uitwerken voor de toegankelijkheid van de postkantoren waarin belangrijke werken worden uitgevoerd. In dat kader zal bpost ernaar streven om ze volledig toegankelijk te maken voor personen met verschillende types van handicaps, rekening houdend met de stedenbouwkundige reglementering en op basis van normen die worden bepaald na overleg met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (hierna: "Hoge Raad"). bpost zal een contactpersoon aanduiden die zal instaan voor het contact met de Hoge Raad. Na dit overleg zal bpost de normen van toegankelijkheid vastleggen die bij belangrijke werken gehanteerd zullen worden in 2013. Tegen 2014 zal bpost aan de Minister onder wie bpost ressorteert een plan voorleggen voor de toepassing van deze criteria in postkantoren waarin belangrijke werken worden uitgevoerd.
- (c) zal bpost op een passende manier communiceren over de toegankelijkheid van elk postkantoor.

19.2 Met betrekking tot postwinkels,

- (a) wordt bpost gevraagd om de toegankelijkheid voor mindervaliden te hanteren als een belangrijk criterium bij de selectie van partners voor de uitbating van postwinkels;
- (b) teneinde de toegankelijkheid van postwinkels voor mindervaliden te verbeteren, zal bpost de kosten cofinancieren die de postwinkels moeten maken om hun toegankelijkheid te verbeteren. Deze cofinanciering wordt beperkt tot een maximumbedrag van 50 % van de totale kost van de werken en tot 10.000 EUR per postwinkel. Teneinde de continuïteit van de dienstverlening te garanderen, zal de cofinanciering slechts worden toegekend op voorwaarde dat de postwinkel zich ertoe verbindt om de diensten van bpost aan te bieden gedurende een periode van 5 jaar volgend op de oplevering van de verbeteringswerken die werden gefinancierd door bpost. Het maximum totaal bedrag dat bpost in deze werken zal investeren wordt vastgelegd op 500.000 EUR voor de duur van het Contract. De

bijzondere voorwaarden zullen worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst over de toegankelijkheid van de postale service punten.

- 19.3 Een meerdere-kanalenbenadering van toegankelijkheid zal eveneens worden gepromoot. De voordelen van nieuwe manieren om transacties te doen bij bpost, zoals via internet of telefoon, zullen worden gepromoot.

Art. 20 Overige bepalingen

- 20.1 bpost is vrij om het aantal postale service punten te bepalen die door derden worden geëxploiteerd. Deze derden treden op in naam en voor rekening van bpost met betrekking tot het aanbieden van de openbare diensten.
- 20.2 bpost kiest vrij welke postale service punten een volledig assortiment aanbieden, en welke enkel een basisassortiment aanbieden, tenzij anders bepaald in Art. 16 en Art. 2.
- 20.3 De tarieven die in postwinkels worden toegepast zijn dezelfde als de tarieven die in postkantoren en posthaltes worden toegepast.

Afdeling 2 Vergoedingsmechanismen

Art. 21 Vergoeding

De Staat komt financieel tussen om de netto vermeden kosten te dekken die bpost oploopt door het behouden van het retail-netwerk, inclusief een redelijke winstmarge, in overeenstemming met het mechanisme bepaald in Art. 22. De kosten zullen worden berekend op basis van de netto vermeden kostenmethode.

Art. 22 Berekening van de vergoeding

- 22.1 Op het einde van elk jaar, zal het College van Commissarissen, samengesteld overeenkomstig Art. 13.1, het bedrag van de vergoeding berekenen. Deze zal in het bijzonder erop toezien dat de financiële tussenkomst van de Staat niet leidt tot een overcompensatie. bpost zal samenwerken met het College van Commissarissen, zodat het de kosten van bpost kan verifiëren.
- 22.2 De vergoeding zal als volgt worden berekend:
- (a) de netto vermeden kosten van bpost voor het verstrekken van de dienst van algemeen economisch belang, inclusief een redelijke winst;
 - (b) vermeerderd met het aandeel van efficiëntiewinsten of verminderd met het aandeel van efficiëntieverliezen. De efficiëntiewinsten worden berekend als de daadwerkelijke vermindering van de totale kosten van bpost, in vergelijking met het referentiejaar 2010, opgelopen voor het behouden van het retail-netwerk als dienst van algemeen economisch belang. De efficiëntieverliezen worden berekend als de daadwerkelijke vermeerdering van de totale kosten van bpost, in vergelijking met het referentiejaar 2010, voor het behouden van het retail-netwerk als dienst van algemeen economisch belang. De berekening van de efficiëntiewinsten en -verliezen houdt geen rekening met externe effecten die niet rechtstreeks verband houden met de prestaties van bpost, zoals effecten gekoppeld aan de inflatie, prijs, volumewijzigingen, de verdeling van vaste kosten; en

- (c) verminderd met de coëfficiënt gebaseerd op de prestatie van bpost in vergelijking met de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 24.

22.3 Bij het berekenen van de vergoedingsbedragen zullen de efficiëntiewinsten en -verliezen, waarnaar wordt verwezen in Art. 22.2(b), volgens een verdeelsleutel van 67% voor bpost en 33% voor de Staat, verdeeld worden tussen bpost en de Staat.

Afdeling 3 Kwaliteit

Art. 23 Verdere verbetering van de kwaliteit in postale service punten.

- 23.1 bpost blijft haar retail-netwerk van postale service punten moderniseren met als dubbele doelstelling het verhogen van de klantentevredenheid en het bereiken van een financieel evenwicht van het retail-netwerk.
- 23.2 bpost streeft ernaar een vergelijkbare kwaliteit in uitvoering van de postale dienstverlening te bereiken in de verschillende types van postale service punten. Hiervoor neemt bpost de volgende maatregelen:
 - (a) bpost voert objectieve metingen uit van de kwaliteit van de dienstverlening in de verschillende postale service punten op grond van een systeem van 'mystery shopping'. De volgende elementen worden gemeten: de communicatievaardigheden, de professionele houding (kennis van producten en procedures), de betrouwbaarheid (correcte uitvoering van de procedures), de wachttijd en de commerciële houding. bpost stelt jaarlijks aan de Staat een actieplan voor met betrekking tot deze elementen.
 - (b) Het remuneratieniveau van de postwinkels is afhankelijk van de uitvoeringskwaliteit die gemeten wordt in de postwinkels.

Art. 24 Verdere verbetering van de kwaliteit in postkantoren

- 24.1 bpost verbindt zich ertoe om te investeren in de infrastructuur van haar postkantoren en in de opleiding van haar personeel, teneinde een kwaliteitsvolle klantendienst te verstrekken, wat betreft de wachttijd en de interactie met klanten.
 - (a) *Wachttijd*: de wachttijd voor klanten aan het loket moet zo kort mogelijk zijn;
 - (b) *Klanteninteractie*: klanten moeten worden bediend op een vriendelijke en professionele wijze, in overeenstemming met de 6 stappen *Goolda/Brasma* norm of een gelijkwaardige norm.
- 24.2 bpost bepaalt specifieke kwaliteitsdoelstellingen en maakt gebruik van objectieve parameters teneinde de prestatie te meten in het licht van de elementen van de klantendienst, zoals bepaald in Art. 24.1.
 - (a) *Wachttijd*: tussen 80% en 90% van alle klanten moeten niet langer dan vijf minuten wachten voor ze bediend worden; de meting zal gebaseerd worden op gegevens die geregistreerd worden in operationele systemen die geïnstalleerd zijn in de grotere postkantoren (hierna, de "wachtrijsystemen") en op "mystery shopping" in de kleinere postkantoren die niet met een wachtrijsysteem zijn uitgerust. De gegevens van de wachtrijsystemen dienen minstens 45% van de totale contacten met klanten te vertegenwoordigen, tenzij technische problemen met betrekking tot het

behoorlijk gebruik of functioneren van deze wachtrijsystemen het bereiken van dat percentage verhinderen;

- (b) *Klanteninteractie*: de *Goolda/ Brasma* norm moet worden toegepast voor tussen 80% en 90% van de klanteninteracties; de meting zal worden gebaseerd op "mystery shopping".

24.3 De prestatie ten opzichte van de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 24.2 zal een invloed hebben op het bedrag van de vergoeding die bpost ontvangt in toepassing van Afdeling 2 van Hoofdstuk 3.

- (a) Er worden twee niveaus van prestaties en een overeenstemmende score bepaald voor elk van de kwaliteitsdoelstellingen in Art. 24.2;

- Wanneer bpost er niet in slaagt om de kwaliteitsdoelstelling van Art. 24.2 te halen, krijgt ze een score van 90%;
- Wanneer bpost de kwaliteitsdoelstelling in Art. 24.2 behaalt, krijgt ze een score van 100%.

- (b) Het bedrag van de vergoeding berekend op basis van Afdeling 2 van Hoofdstuk 3 wordt vermenigvuldigd met het gemiddelde van de door bpost behaalde scores met betrekking tot de prestatieniveaus bepaald onder (a) voor elk van de kwaliteitsdoelstellingen in Art. 24.2:

$$\text{Comp}_{\text{FINAL}} = \text{Comp} * \left(\frac{\text{Score}_1 + \text{Score}_2}{2} \right)$$

waarbij,

- Comp_{FINAL} : Definitief bedrag van de te betalen vergoeding
 Comp : Bedrag van de vergoeding, zoals berekend op basis van Art. 22.2(a);
 Score₁ : Score voor de prestatie ten opzichte van de kwaliteitsdoelstelling in Art. 24.2(a);
 Score₂ : Score voor de prestatie ten opzichte van de kwaliteitsdoelstelling in Art. 24.2 (b).

24.4 De beoordeling van de prestatie ten opzichte van de kwaliteitsdoelstellingen van Art. 24.2 dient te worden gemaakt met betrekking tot postkantoren die behouden worden voor het retail-netwerk dienst van algemeen economisch belang, zoals gedefinieerd in Art. 15 en Art. 16. De precieze omschrijving van de kwaliteitsdoelstellingen, hun meting, en de beoordeling van prestatie ten opzichte van de kwaliteitsdoelstellingen, zal nader worden uitgewerkt in een technisch memorandum, als bijlage bij het Contract.

Afdeling 4 Eerlijke en niet-discriminerende toegang tot het retail-netwerk

Art. 25 Toegang tot het retail-netwerk

25.1 Na hiertoe schriftelijk te zijn verzocht, zal bpost aan een concurrerende aanbieder van postdiensten toegang verlenen tot de postkantoren die behouden worden voor het retail-

netwerk dienst van algemeen economisch belang bepaald in Art. 15, wanneer de aanbieder aantoont dat deze postkantoren gevestigd zijn in gemeenten waar:

- geen ander contactpunt door de klanten kan gebruikt worden om postpakketten vijf maal per week, met uitzondering van zondagen en officiële feestdagen, op te halen; of
- geen ander contactpunt kan gebruikt worden voor het verstrekken van een dienst van algemeen economisch belang die door bpost werd aangeboden in postkantoren en die door de concurrerende aanbieder van postdiensten werd overgenomen na een openbare aanbestedingsprocedure.

25.2 Toegang zoals beschreven in Art. 25.1 zal aan concurrerende aanbieders van postdiensten worden verleend, onder eerlijke en niet-discriminerende voorwaarden die nader worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst. Deze voorwaarden omvatten, maar zijn niet beperkt tot de volgende:

- (a) Het verlenen van toegang zal de mogelijkheid van bpost om de diensten van algemeen economisch belang die haar zijn toevertrouwd te verstrekken, alsook de door de Belgische Staat opgelegde kwaliteitsvereisten, na te komen, niet geheel of gedeeltelijk verhinderen;
- (b) Toegang zal verleend worden zolang dat de Belgische Staat bpost vergoedt voor het retail-netwerk dienst van algemeen economisch belang, zoals voorzien in Art. 21 en Art. 22;
- (c) Toegang zal verleend worden tegen de betaling van een vergoedingsbedrag door de concurrerende aanbieder van postdiensten. Dit bedrag dient de marginale kosten te dekken die bpost oploopt door toegang te verlenen, inclusief een redelijke winst;
- (d) Het verlenen van toegang zal niet leiden tot capaciteitsbeperkingen voor bpost; en
- (e) Wat betreft de postpakketten, zal toegang enkel worden verleend om het mogelijk te maken de postpakketten aan te nemen, te bewaren en te overhandigen aan de klant, in overeenstemming met de toepasselijke veiligheids- en organisatorische regels van bpost. Het verlenen van toegang houdt niet in dat ook fysieke toegang wordt verleend tot de faciliteiten van bpost.

HOOFDSTUK 4 SPECIFIEKE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT DE DAGELIJKSE DIENSTEN VAN ALGEMEEN ECONOMISCH BELANG VAN BPOST.

Afdeling 1 Overzicht van de dagelijkse diensten van algemeen economisch belang van bpost

Art. 26 Overzicht

Dagelijkse diensten van algemeen economisch belang omvatten de volgende taken van openbare dienst:

- De vervroegde uitreiking van dagbladen, zoals bepaald in Afdeling 2.
- De uitreiking van tijdschriften, zoals bepaald in Afdeling 3;
- De financiële postdiensten, zoals bepaald in Afdeling 4; en
- De betaling aan huis van pensioenen, zoals bepaald in Afdeling 5.

Afdeling 2 De vervroegde uitreiking van dagbladen

Art. 27 Beschrijving van de dienst

- 27.1 bpost is belast met de vervroegde uitreiking (zes dagen per week, met inbegrip van zaterdag) van dagbladen, die als dusdanig worden erkend, op grond van de criteria bepaald in artikel 21 van het koninklijk besluit van 27 april 2007 houdende reglementering van de postdienst (hierna: het "koninklijk besluit van 27 april 2007").
- 27.2 De vereisten van de dienst worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst gesloten tussen de Staat, de dagbladuitgevers en bpost. Op de datum van de inwerkingtreding van dit Contract is de uitdiepingsovereenkomst van 15 september 2005, zoals vernieuwd op 2 mei 2007, van kracht.
- 27.3 Uitdiepingsovereenkomsten moeten de volgende principes naleven:
- (a) De "basisprincipes inzake kwaliteit":
- Maandag tot vrijdag (behalve feestdagen): 100 % van de dagbladen wordt uitgereikt in vervroegde rondes die onder normale omstandigheden eindigen om 7u30, uitgezonderd de dagbladen voor krantenabonnees die genieten van vervroegde uitreiking van briefwisseling via een "rechtstreekse bundel";
 - Zaterdag (behalve feestdagen): 100% van de dagbladen wordt uitgereikt in rondes die onder normale omstandigheden eindigen om 10u;
 - Uitzonderingen op de regels in deze sub paragraaf (a) kunnen worden opgenomen in de uitdiepingsovereenkomst waarnaar wordt verwezen in Art. 27.2.
- (b) bpost past dezelfde tariefstructuur toe over het gehele Belgische grondgebied.
- (c) de niet-naleving door bpost van de verplichtingen onder deze paragraaf kan leiden tot een recht op financiële vergoeding voor de uitgevers in de uitdiepingsovereenkomst waarnaar verwezen wordt in Art. 27.2, voor die gevallen en volgens de regeling voorzien in deze uitdiepingsovereenkomst. Deze financiële vergoedingen maken geen deel uit van de kostprijsberekening in het kader van de staatstussenkomst zoals geregeld in Art. 28 tot Art. 29.

Art. 28 Vergoedingsmechanisme

De Staat verbindt zich ertoe om bpost te vergoeden voor de netto vermeden kosten die voortvloeien uit het aanbieden van deze dienst van algemeen economisch belang, met inbegrip van een redelijke winst, in overeenstemming met het mechanisme bepaald in Art. 29, Art. 30, Art. 31 en Art. 32. Deze kosten zullen worden berekend op basis van de netto vermeden kostenmethode.

Art. 29 Berekening van de vergoeding

- 29.1 Op het einde van elk jaar, zal het College van Commissarissen, samengesteld overeenkomstig Art. 13.1, het bedrag van de vergoeding berekenen. Deze zal in het bijzonder erop toezien dat de financiële tussenkomst van de Staat niet leidt tot overcompensatie. bpost zal samenwerken met het College van Commissarissen, zodat het de kosten van bpost kan verifiëren.

29.2 De vergoeding zal als volgt worden berekend:

- (a) de netto vermeden kosten van bpost voor het verschaffen van de dienst van algemeen economisch belang, inclusief een redelijke winst.
- (b) vermeerderd met het aandeel van efficiëntiewinsten of verminderd met het aandeel van efficiëntieverliezen, zoals bepaald in Art. 30. De efficiëntiewinsten worden berekend als de daadwerkelijke vermindering van de totale kosten van bpost, in vergelijking met het referentiejaar 2010, opgelopen voor het verstrekken van de dienst van algemeen economisch belang. De efficiëntieverliezen worden berekend op basis van de daadwerkelijke vermeerdering van de totale kosten van bpost, in vergelijking met het referentiejaar 2010, voor het verstrekken van de dienst van algemeen economisch belang. De berekening van de efficiëntiewinsten en -verliezen houdt geen rekening met externe effecten die niet rechtstreeks verband houden met de prestaties van bpost, zoals effecten gekoppeld aan de inflatie, prijs, volumewijzigingen, de verdeling van vaste kosten; en
- (c) verminderd met het bijzondere sanctiemechanisme van Art. 32, in het geval bpost de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 31 niet haalt.

Art. 30 Incentives om efficiëntie te verbeteren

Bij het berekenen van de bedragen van de vergoeding zullen de efficiëntiewinsten en -verliezen, waarnaar verwezen wordt in Art. 29.2(b), verdeeld worden tussen bpost en de Staat volgens een verdeelsleutel van 67% voor bpost en 33% voor de Staat. Voor de berekening van de vergoeding kunnen de werkelijke percentages van bpost en de Staat variëren afhankelijk van de prestatie van bpost in termen van kwaliteit, zoals bepaald in Art. 31 en Art. 32.

Art. 31 Kwaliteitsverbeteringsdoelstellingen

- 31.1 bpost verbindt zich tot een hoge kwaliteitsstandaard voor de vroege uitreiking van dagbladen. In het bijzonder verbindt bpost zich ertoe, voor de gehele duur van dit Contract, te garanderen dat het netto aantal klachten in verband met deze dienst van algemeen economisch belang onder 11 klachten voor elke 10.000 bedelingen blijft.
- 31.2 De prestatie van bpost zal ten opzichte van de doelstelling van Art. 31.1 geëvalueerd worden. Op grond van haar daadwerkelijke prestatie in vergelijking met deze doelstelling, zal het aandeel van efficiëntiewinsten of -verliezen toegekend aan bpost in Art. 30 aangepast worden volgens het mechanisme bepaald in Art. 32.

Art. 32 Sancties voor de niet-naleving van de kwaliteitsdoelstellingen

- 32.1 Als de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 31 niet worden bereikt, en bpost efficiëntiewinsten waarnaar verwezen wordt in Art. 29.2(b) behaalt, wordt het aandeel van bpost in deze winsten verminderd van 67% tot 33%.
- 32.2 Als de kwaliteitsdoelstellingen bepaald in Art. 31 niet worden bereikt en bpost efficiëntieverliezen, waarnaar wordt verwezen in Art. 29.2(b), oploopt, wordt het aandeel van bpost in deze verliezen verhoogd van 67% tot 100%.
- 32.3 De sancties *ex* Art. 32.1 en 32.2 zijn van toepassing zonder afbreuk te doen aan de niet-nalevingsmechanismen die specifiek gelden voor dagbladen onder Art. 27.3(c) en op basis van de uitdiepingsovereenkomst waarnaar verwezen wordt in Art. 27.2.

Art. 33 Tarieven

De tarieven die door bpost worden gehanteerd en andere bijzondere voorwaarden worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst gesloten tussen de Staat, de dagbladuitgevers en bpost. Op de datum waarop dit Contract in werking treedt, is de uitdiepingsovereenkomst van 15 september 2005, zoals vernieuwd op 2 mei 2007, van kracht.

Afdeling 3 Verdeling van tijdschriften**Art. 34 Beschrijving van de dienst**

bpost is belast met de verdeling van tijdschriften, vijf keer per week aan alle woningen in het Koninkrijk, met inbegrip van tijdschriften die zonder winstoogmerk worden uitgegeven door feitelijke verenigingen en verenigingen zonder winstoogmerk, zoals gedefinieerd in artikel 5 van de wet van 2 mei 2002 betreffende de verenigingen zonder winstoogmerk, de internationale verenigingen zonder winstoogmerk en de stichtingen (hierna: "de wet van 2 mei 2002"). De uitreikingsdiensten worden aangeboden tegen een bijzonder tarief ter ondersteuning van de geschreven pers en de persvrijheid. De uitreiking betreft enkel de tijdschriften die erkend zijn overeenkomstig de criteria bepaald in artikel 21 van het koninklijk besluit van 27 april 2007.

Art. 35 Vergoedingsmechanisme

De principes ex Art. 28 tot Art. 29 zijn van toepassing op de uitreiking van tijdschriften.

Art. 36 Incentives om efficiëntie te verbeteren

De incentives voor efficiëntie bepaald in Art. 30 zijn van toepassing op de uitreiking van tijdschriften.

Art. 37 Kwaliteitsverbeteringsdoelstellingen

37.1 bpost verbindt zich tot een hoge kwaliteitsstandaard voor de diensten die zij aanbiedt met betrekking tot de uitreiking van tijdschriften. In het bijzonder verbindt bpost zich ertoe, voor de gehele duur van dit Contract, te garanderen, dat tijdschriften worden verdeeld in overeenstemming met volgende doelstellingen:

- (a) minstens 95% van de tijdschriften moet worden verdeeld binnen de verzendingstermijnen bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen de Staat en bpost (op tijd);
- (b) minstens 97% van de tijdschriften moet worden verdeeld binnen de verzendingstermijn bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen de Staat en bpost, plus één dag.

Op het tijdstip van inwerkingtreding van dit Contract, is de uitdiepingsovereenkomst waarnaar verwezen wordt in subparagrafen (a) en (b) de overeenkomst van 30 april 2007 tussen de Staat en bpost.

37.2 De prestatie van bpost zal ten opzichte van de doelstellingen van Art. 37.1 geëvalueerd worden. Op grond van de daadwerkelijke prestatie ten opzichte van deze doelstellingen

zal het aandeel van efficiëntiewinsten of -verliezen toegekend aan bpost in Art. 30, worden aangepast volgens het mechanisme bepaald in Art. 32.

Art. 38 Tarieven

Tarieven en andere voorwaarden worden bepaald door de Staat en worden opgenomen in een uitdiepingsovereenkomst tussen de Staat en bpost. Op het tijdstip van inwerkingtreding van dit Contract, is deze uitdiepingsovereenkomst de overeenkomst van 20 april 2007, aangevuld met het addendum van 20 maart 2008. bpost verbindt zich ertoe om te zoeken naar een efficiënter distributiesysteem, bijvoorbeeld door een efficiënter adresseringssysteem voor tijdschriften als onderdeel van een postabonnement. De nieuwe tarieven zullen de kosten beter weerspiegelen, maar de eenheidsprijs zal niet hoger zijn voor tijdschriften uitgegeven door feitelijke verenigingen en door verenigingen zonder winstoogmerk, zoals bepaald in Artikel 5 van de Wet van 2 mei 2002.

Afdeling 4 Financiële postdiensten

Art. 39 Beschrijving van de dienst

bpost is verantwoordelijk voor de uitvoering van de volgende financiële postdiensten, in overeenstemming met de wet van 6 juli 1971 betreffende de oprichting van bpost en betreffende sommige postdiensten, en het koninklijk besluit van 12 januari 1970 houdende reglementering van de postdienst (hierna: "het koninklijk besluit van 12 januari 1970"):

- (a) het aanvaarden van stortingen op post-zichtrekeningen en het uitvoeren van betalingsverrichtingen naar of van deze rekeningen;
- (b) het aanvaarden van stortingen op post-zichtrekeningen of op rekeningen van een andere financiële instelling;
- (c) de uitgifte en de betaling van binnenlandse postwissels;

Art. 40 Vergoedingsmechanisme

De principes *ex* Art. 28 tot Art. 29 zijn van toepassing op de financiële postdiensten.

Art. 41 Incentives om efficiëntie te verbeteren

De incentives voor efficiëntie bepaald in Art. 30 zijn van toepassing op de financiële postdiensten.

Art. 42 Kwaliteitsverbeteringsdoelstellingen

- 42.1 bpost verbindt zich tot een hoge kwaliteitsstandaard voor de diensten die zij aanbiedt met betrekking tot de financiële postdiensten. In het bijzonder verbindt bpost zich ertoe, voor de gehele duur van dit Contract, te garanderen dat 95% van alle transacties op tijd wordt uitgevoerd. Transacties met betrekking tot bpost *bankrekeningen* zullen binnen D+1 worden uitgevoerd. Voor alle andere rekeningen zullen transacties binnen D+2 worden uitgevoerd.
- 42.2 De prestatie van bpost zal ten opzichte van de doelstellingen van Art. 42.1 geëvalueerd worden. Op grond van haar daadwerkelijke prestatie ten opzichte van deze doelstellingen

zal het aandeel van efficiëntiewinsten of -verliezen toegekend aan bpost in Art. 30, aangepast worden volgens het mechanisme bepaald in Art. 32.

Art. 43 Tarieven

Tarieven worden bepaald door de Staat en worden in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de Staat opgenomen. Tot op het moment dat een dergelijke overeenkomst wordt ondertekend, zullen de tarieven in overeenstemming met artikel 9 van de wet van 21 maart 1991 bepaald worden.

Afdeling 5 Betaling aan huis van pensioenen

Art. 44 Beschrijving van de dienst

- 44.1 bpost verbindt zich tot het uitvoeren van de dienst van betaling aan huis van ouderdom- en overlevingspensioenen en van tegemoetkomingen aan personen met een handicap, in overeenstemming met Artikel 128 het koninklijk besluit van 12 januari 1970.
- 44.2 De Staat en bpost verbinden zich ertoe om een uitdiepingsovereenkomst te sluiten die de maatregelen bepaalt tot uitvoering van de betaling op rekening als standaardprocedure, evenals andere maatregelen ten einde het risico op agressie gekoppeld aan de uitbetaling van ouderdom- en overlevingspensioenen en tegemoetkomingen aan personen met een handicap, in het bijzonder voor de postbodes, aanzienlijk te verminderen.
- 44.3 De Staat en bpost verbinden zich ertoe om ervoor te zorgen dat eventuele bijkomende structurele maatregelen geen afbreuk doen aan de rechten van personen voor wie een betaling aan huis wenselijk blijft (artikel 66 van het koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers en Artikel 137 van het koninklijk besluit van 22 december 1967 houdende algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen der zelfstandigen).

Art. 45 Vergoedingsmechanisme

De principes ex Art. 28 tot Art. 29 zijn van toepassing op de betaling aan huis van pensioenen.

Art. 46 Incentives om efficiëntie te verbeteren

De incentives voor efficiëntie bepaald in Art. 30 zijn van toepassing op de betaling aan huis van pensioenen.

Art. 47 Kwaliteitsverbeteringsdoelstellingen

- 47.1 bpost verbindt zich tot een hoge kwaliteitsstandaard voor de diensten die zij aanbiedt met betrekking tot de betaling aan huis van pensioenen. In het bijzonder verbindt bpost zich ertoe, voor de gehele duur van dit Contract, te garanderen dat het netto aantal schriftelijke klachten in verband met deze dienst van algemeen economisch belang onder de 50 klachten per 10.000 uitbetalingen blijft.
- 47.2 De prestatie van bpost zal ten opzichte van de doelstelling van Art. 47.1 geëvalueerd worden. Op grond van de daadwerkelijke prestatie ten opzichte van deze doelstelling zal

het aandeel van efficiëntiewinsten of -verliezen toegekend aan bpost in Art. 30, aangepast worden volgens het mechanisme bepaald in Art. 32.

Art. 48 Tarieven

De tarieven worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de betrokken instellingen.

HOOFDSTUK 5 SPECIEKE BEPALINGEN IN VERBAND MET AD HOC DIENSTEN VAN ALGEMEEN ECONOMISCH BELANG VAN BPOST.

Art. 49 Beschrijving van de diensten

Ad hoc diensten van algemeen economisch belang omvatten:

- (a) De sociale rol van de postbode, in het bijzonder ten aanzien van de alleenstaanden en de minstbesteden. Deze dienst wordt geleverd door onder andere het gebruik van draagbare terminals en de elektronische identiteitskaart door de postbodes op ronde, op grond van de modaliteiten bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen de Staat en bpost.
- (b) De dienst "AUB Postbode". bpost zal trachten de dienst "AUB Postbode" te verbeteren door te zoeken naar nieuwe mogelijkheden om de toegang tot deze dienst per telefoon of per e-mail voor mindervaliden te vergemakkelijken. bpost zal een samenwerking voorstellen met de lokale sociale diensten (OCMW) om de potentiële gebruikers te identificeren en zal met de geïnteresseerde sociale diensten uitdiepingsovereenkomsten sluiten.
- (c) Het verstrekken van informatie aan het publiek, op verzoek van de bevoegde overheid, via de Minister onder wie bpost ressorteert, op grond van de voorwaarden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de Staat.
- (d) De medewerking van bpost met betrekking tot de uitreiking van pakken stembrieven die meer wegen dan 10kg, onderworpen aan de voorwaarden die bpost en de Staat zijn overeengekomen.
- (e) De uitreiking van al dan niet geadresseerde verkiezingsdrukwerken, in overeenstemming met artikel 29 van het koninklijk besluit van 27 april 2007. Dezelfde bepaling bepaalt het tarief van deze dienst.
- (f) De uitreiking tegen een bijzonder tarief van postzendingen die verstuurd worden door het verenigingsleven, teneinde het sociaal weefsel te stimuleren. De voorwaarden, toegangscriteria en tarieven voor deze dienst worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de Staat.
- (g) De uitreiking van brievenpost die onder het stelsel vallen van de portvrijdom, in overeenstemming met artikel 33 van het koninklijk besluit van 27 april 2007, artikel 57 van de wet van 18 juli 1991 tot regeling van het toezicht op politie- en inlichtingendiensten en op het coördinatieorgaan voor de dreigingsanalyse en artikel 18 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen. Deze dienst wordt gratis aan de klanten aangeboden.
- (h) De betaling van presentiegelden bij verkiezingen. De Staat en bpost verbinden zich ertoe om een uitdiepingsovereenkomst te sluiten die de modaliteiten uitwerkt voor

de uitvoering en financiering van deze dienst. Bij de inwerkingtreding van dit Contract, is de uitdiepingsovereenkomst van 27 juni 2006 van toepassing.

- (i) De financiële en administratieve behandeling van boetes op grond van de modaliteiten bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de Staat, overeenkomstig de van kracht zijnde wettelijke en reglementaire bepalingen. Bij de inwerkingtreding van dit Contract, is de uitdiepingsovereenkomst van 29 maart 2006 van toepassing.
- (j) Het drukken, de verkoop, de terugbetaling, de vervanging en de uitwisseling van de visverloven, in overeenstemming met de van kracht zijnde reglementaire bepalingen. De tarieven worden bepaald in een uitdiepingsovereenkomst tussen bpost en de betrokken autoriteiten van de Staat.
- (k) De verkoop van postzegels en andere postwaarden (artikel 141, §1 B, van de wet van 21 maart 1991). Op basis van transparantie criteria, kan bpost hierbij derden de toelating geven postzegels en andere postwaarden te verkopen waarbij de verkoop aan de eindgebruiker tegen frankeerwaarde dient te gebeuren, behalve bij verkoop voor filatelie-doeleinden.

Art. 50 Vergoeding

- 50.1 De Staat verbindt zich ertoe om bpost te vergoeden voor de netto vermeden kosten die voortvloeien uit het aanbieden van *ad hoc* diensten van algemeen economisch belang, inclusief een redelijke winst, in overeenstemming met het mechanisme bepaald in Art. 51. De kosten worden berekend op basis van de netto vermeden kostenmethode.
- 50.2 In afwijking van Art. 50.1 kan de financiering van de diensten beschreven in Art. 49(b) tot (d), (h) tot (i) en (k) bepaald worden in uitdiepingsovereenkomsten tussen de Staat en bpost.

Art. 51 Berekening van de vergoeding

- 51.1 Op het einde van elk jaar, zal het College van Commissarissen, samengesteld overeenkomstig Art. 13.1, het bedrag van de vergoeding berekenen. Deze zal in het bijzonder erop toezien dat de financiële tussenkomst van de Staat niet leidt tot een overcompensatie. bpost zal samenwerken met het College van Commissarissen, zodat het de kosten van bpost kan verifiëren. Art. 13.2 en Art. 13.3 zijn van toepassing.
- 51.2 De vergoeding wordt berekend op basis van de netto vermeden kosten voor bpost voor het verstrekken van de dienst van algemeen economisch belang, inclusief een redelijke winst.

DEEL 4 **GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN****HOOFDSTUK 1** **RELATIE MET DE KLANTEN****Art. 52** **Klantentevredenheid**

- 52.1 bpost dient, onder controle van het BIPT, regelmatig en minstens jaarlijks een meting uit te voeren van de klantentevredenheid met betrekking tot de uitvoering van haar taken van openbare dienst. De resultaten van de meting worden jaarlijks aan het BIPT voorgelegd. Deze meting bevat onder meer de klantentevredenheid ten aanzien van de verschillende postale service punten in termen van de wachttijd aan het loket, de nabijheid, openingsuren en de snelheid van de bediening aan het loket.
- 52.2 bpost legt jaarlijks aan de Staat een actieplan voor met betrekking tot de punten die de meting als vatbaar voor verbetering aanduidt. bpost legt de Staat eveneens jaarlijks een verslag voor over de uitvoering van het actieplan. Beide verslagen worden door bpost voor advies aan het BIPT voorgelegd alvorens zij aan de Staat overgezonden worden. De verplichtingen van bpost die in deze paragraaf worden beschreven hebben betrekking op activiteiten die de kleingebruiker aanbelangen.

Art. 53 **Informatie aan de klanten**

- 53.1 Met betrekking tot al haar taken van openbare dienst, dient bpost de informatie te verstrekken waarnaar wordt verwezen in de artikelen 142, § 4, 144 en 144*bis* van de wet van 21 maart 1991.
- 53.2 bpost verbindt zich ertoe de wijzigingen van haar dienstenaanbod bij te werken en bekend te maken. Daarvoor zal bpost zich baseren op de waarderingselementen van het Raadgevend Comité voor de postdiensten en van de dienst "ombudsman", zoals bepaald in de artikelen 43 tot 47 van de wet van 21 maart 1991, alsook op de resultaten van het klantentevredenheidsonderzoek waarvan sprake is in Art. 52 van dit Contract.

HOOFDSTUK 2 **MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN****Art. 54** **Actieplannen**

bpost zal actieplannen opstellen en uitvoeren om de volgende doelstellingen na te streven:

- (a) tegen 2013, het verbeteren van haar energie-efficiëntie en het verminderen van de uitstoot van CO₂ met 35% in vergelijking met 2007;
- (b) het verbeteren van haar prestatie met betrekking tot beroepsherscholing van haar personeel; en
- (c) het versterken van diversiteit en integratie op de werkvloer en het voorkomen van discriminatie. bpost verbindt zich in dat kader ertoe om het federale label "Gelijkheid Diversiteit" te verkrijgen en te behouden.

HOOFDSTUK 3 ONDERNEMINGSPLAN**Art. 55 Inhoud en procedure**

In overeenstemming met artikel 26 van de wet van 21 maart 1991 bereidt bpost jaarlijks een ondernemingsplan voor met betrekking tot haar doelstellingen en strategie op middellange termijn. De onderdelen van het plan die betrekking hebben op de verstrekking van de taken van openbare dienst worden niet later dan op 15 november voorafgaandelijk aan elk boekjaar ter goedkeuring voorgelegd aan de Minister onder wie bpost ressorteert.

HOOFDSTUK 4 DIVERSE BEPALINGEN**Art. 56 Algemene kwaliteitsstandaarden**

56.1 bpost zal de methodes die ze gebruikt om haar taken van openbare dienst uit te voeren, laten evolueren in functie van de technische, economische en sociale omgeving, evenals van de reële behoeften van de klanten. Vanuit dit oogpunt dient bpost, vooral via elektronische mogelijkheden, klantvriendelijke methodes te ontwikkelen. Te dien einde verbinden de partijen bij dit Contract zich ertoe de lijst met taken van openbare dienst aan te passen, na de toetsing bedoeld in artikel 5, §1, eerste lid van de wet van 21 maart 1991.

56.2 bpost verbindt zich ertoe jaarlijks 2% van de wedden en lonen te besteden aan een kwalitatieve opleiding van haar personeel. bpost geeft daarbij voorrang aan de opleiding van het personeel dat rechtstreeks in contact staat met de klanten.

Art. 57 Verzameling, sortering, transport en distributie

bpost zal een geschikt basisnetwerk met betrekking tot de verzameling, het sorteren, het transport en de distributie behouden, teneinde de universele dienstverplichting bepaald in Art. 4 en de diensten van algemeen economisch belang bepaald in Art. 27, Art. 34 en Art. 49(e), (f), en (g) na te komen.

Art. 58 BTW

In de mate dat BTW moet worden aangerekend op het geheel of een gedeelte van de te vergoeden openbare dienstverplichtingen, zal deze BTW aan de Staat worden doorgerekend. Evenwel, vanaf dat ogenblik, zal elke verhoging van de aftrek van de input-BTW van bpost, die toerekenbaar is aan de toepassing van de BTW op het geheel of een gedeelte van de financiële tussenkomst van de Staat, in rekening worden gebracht. Deze aanpassing, indien toepasselijk, wordt jaarlijks berekend op basis van de verhoging van de aftrek van input-BTW van bpost (na aftrek van de vennootschapsbelasting) ten aanzien van de gemaakte kosten die aan de openbare diensten moeten worden toegerekend. De aldus berekende aanpassing zal aan de Staat worden teruggestort.

Art. 59 Saldo van vorige verplichtingen

bpost moet geen financiële vergoeding met betrekking tot enige taak van openbare dienst, zoals bedoeld in artikel 3, §2, 5° van de wet van 21 maart 1991, aan de Staat terugbetalen.

Art. 60 Bestemming van de winst

- 60.1 De netto winst van bpost zal worden bestemd in overeenstemming met de bepalingen opgenomen in de statuten van bpost.
- 60.2 Wanneer de Staat rechtstreeks of onrechtstreeks in wezen het volledige aandelenkapitaal van bpost in handen heeft, moet bij elke terugvordering van staatssteun die kan worden opgelegd door de Europese Commissie wegens overcompensatie voor diensten van algemeen economisch belang tijdens de duur van dit Contract, indien aanvaardbaar voor de Commissie, rekening worden gehouden met elke winstuitkering boven de huidige winst van bpost die aan de Staat worden toegekend tijdens het gedeelte van de duur van dit Contract waarin de Staat in wezen het volledige aandelenkapitaal van bpost in handen had.

Art. 61 Kantoren en database voor adressen

De databases voor de identificatie van fysieke distributiepunten en de identificatie van de bestemmingen van postzendingen, de postcodes en hun systematiek behoren aan bpost in eigendom toe. De postcodes kunnen slechts gewijzigd worden op voorstel van bpost en met goedkeuring van de Minister, bedoeld in artikel 135 van de wet van 21 maart 1991, na het gemotiveerd advies van het BIPT.

Art. 62 Uitdiepingsovereenkomsten

- 62.1 Uitdiepingsovereenkomsten zoals bedoeld in dit Contract, worden door bpost met de betrokken partijen en/of administratieve overheden onderhandeld.
- 62.2 Onverminderd het respecteren van zakengeheimen, worden de uitdiepingsovereenkomsten waarvan sprake is in dit Contract aan het BIPT gecommuniceerd.

HOOFDSTUK 5 NIET-NALEVING VAN DE BEPALINGEN VAN HET CONTRACT**Art. 63 Sancties bij niet-naleving**

- 63.1 Wanneer één van de partijen bij dit Contract de clausules ervan (met uitzondering van de niet-naleving van de postverzendingstermijnen in Art. 5.2 tot 5.6 en Art. 6 en voor niet-naleving van Art. 23, Art. 24, Art. 31, Art. 37, Art. 42 en Art. 47) niet naleeft, is de andere partij ertoe gemachtigd schadevergoeding te eisen voor de rechtstreekse schade, in overeenstemming met artikel 3, §3 van de wet van 21 maart 1991.
- 63.2 Deze laatste partij meldt aan de andere partij de niet-naleving van de clausules van het contract per aangetekende brief en dit binnen de twee maanden na de vaststelling van de niet-naleving; deze formaliteit geldt als ingebrekestelling. De ingebrekestelling bevat een redelijke termijn van maximum twee maanden om de niet-naleving recht te zetten.
- 63.3 Na het verloop van deze redelijke termijn wordt de niet-naleving door een partij van de verbintenissen aangegaan tegenover de andere partij gesanctioneerd met de verplichting om een schadevergoeding te betalen, die dagelijks berekend wordt tegen de wettelijke rentevoet en die verschuldigd is vanaf de eerste dag van de redelijke termijn opgenomen in de ingebrekestelling tot aan de effectieve betaling van de schadevergoeding.
- 63.4 Bij de berekening van de schadevergoeding wordt rekening gehouden met de eventuele schadevergoeding die voor dezelfde handeling aan de gebruiker van de betrokken dienst

dient te worden uitbetaald, en met een eventuele sanctie opgelegd door het BIPT op grond van artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

- 63.5 Het bedrag van de schadevergoeding kan in geen geval hoger zijn dan 15% per jaar van het totale bedrag van de betalingen uitgevoerd door de Staat als vergoeding voor het uitvoeren van de openbare diensten door bpost. Ingeval van gebrekkige uitvoering van de verbintenissen van bpost met betrekking tot de universele dienstverplichting, kan het bedrag van de schadevergoeding in geen geval groter zijn dan 15% per jaar van het totale bedrag van de betalingen uitgevoerd door de Staat als vergoeding voor het uitvoeren door bpost van de universele dienstverplichting. Ingeval van gebrekkige uitvoering van de verbintenissen van bpost met betrekking tot diensten van algemeen economisch belang, kan het bedrag van de schadevergoeding in geen geval groter zijn dan 15% per jaar van het totale bedrag van betalingen uitgevoerd door de Staat als vergoeding voor het uitvoeren door bpost van diensten van algemeen economisch belang.

Art. 64 Overmacht

- 64.1 Wanneer buitengewone gebeurtenissen of gebeurtenissen buiten de wil van de partijen, waaronder overmacht, bepaalde verbintenissen van dit Contract onuitvoerbaar maken of verhinderen dat de geplande doelstellingen, zoals de kwaliteitsdoelstellingen, worden gehaald, wordt geen van de partijen geacht in gebreke te zijn voor wat betreft de uitvoering van hun verbintenissen of het behalen van de geplande doelstellingen, en plegen de partijen overleg omtrent de te nemen bijsturingsmaatregelen.
- 64.2 Indien bij het afsluiten van het volgend boekjaar wordt vastgesteld dat deze maatregelen geen resultaat hebben opgeleverd, komen beide partijen, door middel van een bijvoegsel, tot een overeenkomst aangaande de bijkomende te treffen maatregelen.

HOOFDSTUK 6 DUUR VAN HET CONTRACT

Art. 65 Inwerkingtreding

Het Contract treedt in werking op 1 januari 2013, voor een termijn van drie jaar. Dit doet geen afbreuk aan de toepasselijke wettelijke bepalingen.

Art. 66 Bestaande verplichtingen

De verplichtingen in dit Contract die het gevolg zijn van een wettelijke of reglementaire bepaling gelden slechts voor zover de wettelijke of reglementaire bepaling van kracht blijft. Dit doet geen afbreuk aan Art. 65.

Vu pour être annexé à notre arrêté du 29 mai 2013 approuvant le cinquième contrat de gestion conclu entre l'Etat et bpost pour la période 2013-2015.

ALBERT

Par le Roi :

Le Ministre des Entreprises publiques,
J.-P. LABILLE

Gezien om gevoegd te worden bij ons besluit van 29 mei 2013 tot goedkeuring van het vijfde beheerscontract tussen de Staat en bpost voor de periode 2013-2015.

ALBERT

Van Koningswege :

De Minister van Overheidsbedrijven,
J.-P. LABILLE