



UPU UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Bureau international

Weltpoststrasse 4
3015 BERNE
SUISSE

T +41 31 350 31 11
F +41 31 350 31 10
www.upu.int

Contact: Vytis Staskevicius
vytis.staskevicius@upu.int

Aux opérateurs désignés des Pays-membres
de l'Union

Berne, le 11 avril 2024

Référence: 0426(DPRM.PPRE.RDI)1042

Objet: taux de frais terminaux provisoires liés à la qualité de service pour 2025

Madame, Monsieur,

L'objet de la présente lettre consiste à fournir des détails sur le recueil d'informations auprès des opérateurs désignés en vue du calcul et de la publication des taux de frais terminaux provisoires applicables en 2025 prévus aux articles 28, 29, 30 et 31 de la Convention de l'UPU.

Les renseignements devant être notifiés concernent à la fois la méthodologie du système de frais terminaux pour les envois de la poste aux lettres de formats P/G et E conformément aux articles 30 et 31 de la Convention (ci-après la «méthodologie par défaut») et l'autodéclaration facultative des taux pour les envois de la poste aux lettres de format E conformément à l'article 29 de la Convention (ci-après la «méthodologie des taux autodéclarés pour les envois de la poste aux lettres de format E»).

Ces deux méthodologies, ainsi que les informations à notifier, sont résumées dans les sections A et B de la présente lettre. Les conditions applicables au lien entre la qualité de service et les frais terminaux sont exposées dans la section C.

A. Méthodologie par défaut pour les envois de la poste aux lettres de formats P/G et E

Les articles 30 de la Convention et 31-107 du Règlement de la Convention prévoient que la rémunération des frais terminaux pour l'échange des envois de la poste aux lettres de format P/G entre les opérateurs désignés des pays du système cible soit basée sur 70% des taxes (hors taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et autres taxes) pour un envoi de la poste aux lettres de petit format (P) prioritaire de 20 grammes et pour un envoi de la poste aux lettres de grand format (G) prioritaire de 175 grammes du régime intérieur en vigueur au 1^{er} juin de l'année précédant l'année civile pour laquelle les taux de frais terminaux sont appliqués. Pour les envois encombrants (E) et les petits paquets (E) de la poste aux lettres, les taux de frais terminaux sont calculés à partir de la courbe pour les envois de format P/G inclinée à 375 grammes, hors TVA et autres taxes.

Le Congrès extraordinaire de Genève 2019 a décidé que les dispositions prévues à l'article 30.1 à 3 et 5 à 7 de la Convention s'appliqueraient également au calcul des taux de frais terminaux pour les envois de la poste aux lettres de format E (envois encombrants et petits paquets) des flux vers, depuis et entre les opérateurs désignés des pays du système transitoire (groupe IV du système de classification).

Collecte des tarifs intérieurs en vue de la mise en œuvre de la méthodologie par défaut

Le Bureau international calculera les taux de frais terminaux provisoires pour 2025 sur la base des taxes applicables aux envois prioritaires du régime intérieur en vigueur au 1^{er} juin 2024 et du taux de change mensuel moyen du DTS sur la période allant du 1^{er} novembre 2023 au 31 mars 2024.

Conformément aux dispositions des articles 31-107 et 31-108 du Règlement de la Convention, les opérateurs désignés sont priés de communiquer au Bureau international, **le 1^{er} juin 2024 au plus tard**, le montant, dans leur monnaie nationale, des taxes en vigueur au 1^{er} juin 2024 pour un envoi de la poste aux lettres de petit format (P) prioritaire de 20 grammes et pour un envoi de la poste aux lettres de grand format (G) prioritaire de 175 grammes dans le cadre du régime intérieur en remplissant les formules figurant en annexe 1. Ces tableaux sont également disponibles en ligne sur le site Web de l'UPU (www.upu.int/fr/tft). Veuillez noter que les envois prioritaires de la poste aux lettres du régime intérieur sont les envois transportés par la voie la plus rapide avec priorité dans le cadre de l'obligation de service universel.

B. Méthodologie des taux autodéclarés pour les envois de la poste aux lettres de format E

Conformément à l'article 29 de la Convention, toute référence de la Convention ou du Règlement relative aux envois de la poste aux lettres de format E ou au calcul des taux applicables à ces derniers renvoie désormais, s'il y a lieu, aux taux autodéclarés pour les envois de la poste aux lettres de format E.

Veuillez noter que l'autodéclaration des taux pour le format E est facultative. Par conséquent, la méthodologie par défaut pour les frais terminaux applicables aux envois de la poste aux lettres de format E prévue aux articles 30 et 31 de la Convention (et décrite dans la section A ci-dessus) s'applique aux opérateurs désignés des pays décidant de ne pas autodéclarer leurs taux pour les envois de la poste aux lettres de format E.

B1. Autodéclaration des taux pour les envois de format E

L'article 29.1 de la Convention précise que les opérateurs désignés peuvent notifier au Bureau international, avant le 1^{er} juin, leurs taux autodéclarés par envoi et par kilogramme, exprimés dans la devise locale ou en DTS, qui s'appliquent durant l'année civile suivante aux envois de la poste aux lettres de format encombrant (E). Le Bureau international publie annuellement les taux autodéclarés notifiés en DTS (les taux notifiés dans la devise locale sont convertis en DTS) par voie de circulaire du Bureau international, au plus tard le 1^{er} juillet de l'année précédant l'année d'application des taux autodéclarés.

Par ailleurs, les opérateurs désignés communiquent au Bureau international 11 tarifs intérieurs applicables à des services équivalents pour permettre le calcul des taux plafonds appropriés.

Conditions applicables à l'autodéclaration des taux pour le format E

Les opérateurs désignés souhaitant appliquer les taux de frais terminaux autodéclarés pour les envois de la poste aux lettres de format E avec effet au 1^{er} janvier 2025 pour les flux de la poste aux lettres provenant de tous les opérateurs désignés, à l'exception des flux de la poste aux lettres mentionnés à l'article 29.1.1.6 et 1.1.7 et des flux en provenance et à destination des États-Unis d'Amérique, doivent respecter les conditions ci-après:

- 1^o Les taux autodéclarés sont exprimés sous la forme d'un taux par envoi et d'un taux par kilogramme dans la devise locale ou en DTS.
- 2^o Les taux autodéclarés ne peuvent pas être supérieurs aux taux plafonds spécifiques aux pays correspondant à 70% du montant des tarifs hors taxes applicables à un envoi unique prioritaire pour des services intérieurs équivalents à ceux applicables aux envois de la poste aux lettres de format E de 20, 35, 75, 175, 250, 375, 500, 750, 1000, 1500 et 2000 grammes et applicables au 1^{er} juin 2024.
- 3^o Conditions concernant la notification des tarifs susmentionnés applicables à un envoi unique prioritaire du régime intérieur:
 - a) Si de multiples tarifs intérieurs sont applicables sur la base de l'épaisseur, le tarif intérieur le plus bas est utilisé pour les envois jusqu'à 250 grammes et le tarif intérieur le plus élevé est utilisé pour les envois supérieurs à 250 grammes.

- b) Si des tarifs par zone s'appliquent pour un service intérieur équivalent, le tarif médian est utilisé et les tarifs intérieurs pour les zones non contiguës sont exclus du calcul du tarif médian. Autrement, le tarif par zone à utiliser peut être calculé en se fondant sur la distance moyenne réelle pondérée parcourue par les envois de la poste aux lettres de format E arrivants (pour l'année civile la plus récente). Si ces conditions s'appliquent, l'opérateur désigné doit communiquer les informations adéquates sur la manière dont les tarifs par zone ont été calculés.
 - c) Il doit indiquer pour chaque poids si le service intérieur équivalent et le tarif correspondant intègrent des éléments de service supplémentaires ne faisant pas partie du service de base, à savoir le suivi, la remise contre signature et la valeur déclarée. Les règles de calcul décrites à l'article 29.1.2.4 s'appliquent aux fins du calcul des taux plafonds spécifiques au pays.
- 4° Il sera déterminé si les taux autodéclarés pour le format E dépassent ou non les taux plafonds spécifiques aux pays sur la base du revenu calculé pour un envoi de 158 grammes, qui est le poids moyen d'un envoi de format E au niveau mondial. Les taux autodéclarés notifiés pour 2025 ne doivent pas être plus élevés que les taux plafonds ou les revenus maximaux de 2025, c'est-à-dire que les taux autodéclarés sont fixés, au maximum, soit sur le revenu calculé sur la base des taux plafonds spécifiques aux pays, soit sur le revenu en 2024 augmenté de 17% pour un envoi de format E de 158 grammes, la valeur la plus basse étant retenue.
- 5° Le ratio entre le taux autodéclaré par envoi et le taux autodéclaré par kilogramme ne peut pas varier à la hausse ou à la baisse de plus de cinq points de pourcentage par rapport au ratio taux par envoi/taux par kilogramme de l'année précédente. Par exemple, si le ratio correspondant aux taux pour les envois de format E était de 44,5% en 2024, les taux autodéclarés par envoi et par kilogramme pour 2025 doivent résulter en un nouveau ratio situé entre 39,5 et 49,5%. Veuillez noter que, pour faciliter les références, ces pourcentages sont arrondis à la première décimale, alors que les variations réelles du ratio sont calculées au moyen des taux par envoi et par kilogramme réels avec toutes les décimales.

B2. *Autodéclaration des taux applicables aux envois de format E pour les flux entre les opérateurs désignés et les États-Unis d'Amérique*

Conformément à l'article 29.7 de la Convention, l'opérateur désigné des États-Unis d'Amérique a autodéclaré ses taux applicables au format E, à l'exception des flux de la poste aux lettres mentionnés aux §§ 1.1.6 et 1.1.7, sans que s'appliquent les limites d'augmentation de revenus décrites à l'article 29.2.¹

Selon l'article 29.9 de la Convention, tous les autres opérateurs désignés correspondants peuvent faire de même à l'égard de l'opérateur désigné des États-Unis d'Amérique. Cela comprend les opérateurs désignés dont les flux partants sont mentionnés sous 1.1.6 et 1.1.7, étant donné qu'ils sont également autorisés à autodéclarer leurs taux de frais terminaux pour le format E eu égard à l'opérateur désigné des États-Unis d'Amérique tant que le principe de réciprocité défini à l'article 29.7 est préservé, c'est-à-dire que l'opérateur désigné des États-Unis d'Amérique, sur une base réciproque, est autorisé à appliquer des taux de frais terminaux autodéclarés pour le format E sur les flux de courrier évoqués à l'article 29.1.1.6 et 1.1.7. Les opérateurs désignés dont les flux partants sont mentionnés à l'article 29.1.1.6 et 1.1.7 ont le choix de ne pas payer les taux de frais terminaux autodéclarés pour le format E à l'opérateur désigné des États-Unis d'Amérique, bien qu'ils devraient garder à l'esprit que, sur la base du principe de réciprocité, ils ne peuvent pas appliquer les taux autodéclarés aux flux de courrier en provenance des États-Unis d'Amérique.

Les opérateurs désignés des pays classés dans les groupes II à IV du système de classification aux fins de frais terminaux qui souhaitent appliquer des taux de frais terminaux autodéclarés pour le format E devraient indiquer en annexe 2 s'ils veulent appliquer les conditions énoncées à l'article 29.1.1.6 et 1.1.7, c'est-à-dire ne pas payer les taux de frais terminaux autodéclarés pour le format E à l'opérateur désigné des États-Unis d'Amérique si leurs volumes d'envois partants sont inférieurs aux seuils pertinents évoqués à l'article précité, et écarter ainsi la possibilité d'appliquer des taux de frais terminaux autodéclarés pour le format E sur leurs flux arrivants en provenance des États-Unis d'Amérique (pour autant que leurs volumes d'envois partants ne dépassent pas les seuils fixés à l'article 29.1.1.6 et 1.1.7), ou s'ils veulent appliquer, sur une base réciproque, les taux de frais terminaux autodéclarés pour le format E avec l'opérateur désigné des États-Unis d'Amérique, indépendamment de la taille de leurs flux de courrier à destination des États-Unis d'Amérique.

¹ La clause décrite à l'article 29.7 a été invoquée par l'opérateur désigné des États-Unis d'Amérique, qui l'a formellement notifié au Bureau international le 27 février 2020, étant donné qu'il avait reçu un volume total de plus de 75 000 tonnes d'envois de la poste aux lettres arrivants en 2018. En conséquence, l'opérateur désigné des États-Unis d'Amérique est autorisé à autodéclarer ses taux applicables aux envois de format E selon les conditions établies à l'article 29.7.

Conditions applicables à l'autodéclaration des taux pour les envois de format E dans les flux en provenance et à destination des États-Unis d'Amérique

Les opérateurs désignés souhaitant appliquer des taux de frais terminaux pour les envois de format E avec effet à compter du 1^{er} janvier 2025, pour les flux de la poste aux lettres en provenance et à destination des États-Unis d'Amérique, s'ils ne font pas partie des opérateurs désignés mentionnés à l'article 29.1.1.6 et 1.1.7, doivent respecter les conditions ci-après:

- 1° Les taux autodéclarés sont exprimés sous la forme d'un taux par envoi et d'un taux par kilogramme dans la devise locale ou en DTS.
- 2° Les taux autodéclarés ne peuvent pas être supérieurs aux taux plafonds spécifiques aux pays correspondant à 70% du montant des tarifs hors taxes applicables à un envoi unique prioritaire pour des services intérieurs équivalents à ceux applicables aux envois de la poste aux lettres de format E de 20, 35, 75, 175, 250, 375, 500, 750, 1000, 1500 et 2000 grammes et applicables au 1^{er} juin 2024.
- 3° Conditions concernant la notification des tarifs susmentionnés applicables à un envoi unique prioritaire du régime intérieur.
 - a) Si de multiples tarifs intérieurs sont applicables sur la base de l'épaisseur, le tarif intérieur le plus bas est utilisé pour les envois jusqu'à 250 grammes et le tarif intérieur le plus élevé est utilisé pour les envois supérieurs à 250 grammes.
 - b) Si des tarifs par zone s'appliquent pour un service intérieur équivalent, le tarif médian est utilisé et les tarifs intérieurs pour les zones non contiguës sont exclus du calcul du tarif médian. Autrement, le tarif par zone à utiliser peut être calculé en se fondant sur la distance moyenne réelle pondérée parcourue par les envois de la poste aux lettres de format E arrivants (pour l'année civile la plus récente). Si ces conditions s'appliquent, l'opérateur désigné doit communiquer les informations adéquates sur la manière dont les tarifs par zone ont été calculés.
 - c) Il doit indiquer pour chaque poids si le service intérieur équivalent et le tarif correspondant intègrent des éléments de service supplémentaires ne faisant pas partie du service de base, à savoir le suivi, la remise contre signature et la valeur déclarée. Les règles de calcul décrites à l'article 29.1.2.4 s'appliquent aux fins du calcul des taux plafonds spécifiques au pays.
- 4° Il sera déterminé si les taux autodéclarés pour le format E dépassent ou non les taux plafonds spécifiques aux pays sur la base du revenu calculé pour un envoi de 158 grammes, qui est le poids moyen d'un envoi de format E au niveau mondial. Les taux autodéclarés notifiés pour 2025 ne doivent pas entraîner un revenu supérieur à celui calculé à partir des taux plafonds spécifiques aux pays pour un envoi de format E pesant 158 grammes.
- 5° Le ratio entre le taux autodéclaré par envoi et le taux autodéclaré par kilogramme ne peut pas varier à la hausse ou à la baisse de plus de cinq points de pourcentage par rapport au ratio taux par envoi/taux par kilogramme de l'année précédente. Par exemple, si le ratio correspondant aux taux pour les envois de format E applicables au flux de courrier provenant des États-Unis d'Amérique était de 44,5% en 2024, les taux autodéclarés par envoi et par kilogramme pour 2025 doivent résulter en un ratio situé entre 39,5 et 49,5%. Veuillez noter que, pour faciliter les références, ces pourcentages sont arrondis à la première décimale, alors que les variations réelles du ratio sont calculées au moyen des taux par envoi et par kilogramme réels avec toutes les décimales.

En vertu de l'article 29.5 de la Convention, les opérateurs désignés qui ont autodéclaré leurs taux applicables aux envois de format E pour 2024 et ne communiquent pas des taux autodéclarés différents pour 2025 continuent d'appliquer les taux autodéclarés existants, sauf s'ils ne remplissent pas les conditions établies à l'article 29. À cette fin, les opérateurs désignés concernés communiquent au Bureau international leurs tarifs hors taxes pour un envoi unique prioritaire des services intérieurs équivalents à ceux applicables aux envois de la poste aux lettres de format E de 20, 35, 75, 175, 250, 375, 500, 750, 1000, 1500 et 2000 grammes et applicables au 1^{er} juin 2024. Ces données sont nécessaires au Bureau international pour calculer et vérifier si les conditions de revenu décrites ci-dessus sont respectées. En l'absence de notification de la part de l'opérateur désigné concerné des 11 tarifs intérieurs susmentionnés, les taux autodéclarés de l'année précédente (2024) ne peuvent pas être reportés à l'année suivante (2025). Dans ce cas, le Bureau international calculera et publiera les taux applicables aux envois de format E de l'opérateur désigné concerné selon la méthodologie par défaut applicable aux frais terminaux (v. section A). En d'autres termes, cela signifierait que l'opérateur désigné renonce à l'autodéclaration de ses taux applicables aux envois de format E en 2025.

B3. Collecte des informations sur les taux autodéclarés et les tarifs intérieurs

Les opérateurs désignés souhaitant autodéclarer leurs taux applicables aux envois de format E en 2025 sont priés de communiquer au Bureau international toutes les informations utiles en remplissant la formule figurant en annexe 2 le **1^{er} juin 2024 au plus tard**. Ces tableaux sont également disponibles en ligne sur le site Web de l'UPU (www.upu.int/fr/tft).

Les opérateurs désignés ayant communiqué leurs taux autodéclarés pour les envois de format E en 2024 et souhaitant les maintenir pour l'année suivante (2025) sont aussi invités à remplir la formule de l'annexe 2 pour communiquer leurs tarifs intérieurs, conformément aux dispositions concernant l'autodéclaration des taux applicables au format E.

B4. Calculateur de taux applicable aux taux autodéclarés pour le format E

Un calculateur des taux est disponible sur le site Web de l'UPU (www.upu.int/fr/tft) à des fins de simulation. Cet outil vise à aider les opérateurs désignés dans le calcul de leurs taux de frais terminaux par défaut (v. section A) ainsi que leurs taux plafonds spécifiques au pays selon les 11 tarifs du régime intérieur susmentionnés pour les envois de format E. Le calculateur de taux offre en outre une indication sur le fait que les taux autodéclarés pour le format E respectent les conditions présentées aux sections B1 et B2 ci-dessus et à l'article 29 de la Convention. Ce calculateur de taux est fourni à titre informatif uniquement et ne préfigure pas l'acceptation des taux autodéclarés notifiés ou des renseignements sur les tarifs intérieurs, qui seront examinés et validés par le Bureau international avant publication le 1^{er} juillet 2024.

C. Lien entre la qualité de service et les frais terminaux

Conformément à l'article 28.5 de la Convention, «la rémunération des frais terminaux sera basée sur la performance en matière de qualité de service dans le pays de destination». Les opérateurs désignés basent la rémunération de leurs frais terminaux sur la performance en matière de qualité de service et participent à un système d'évaluation de la qualité de service agréé par l'UPU.

En vertu de l'article 31-109 du Règlement de la Convention, le Conseil d'exploitation postale (CEP) fixe les normes et les objectifs annuels en matière de qualité de service sur la base des normes applicables au régime intérieur pour des envois et des conditions comparables. L'article 31-110 détaille les principes d'établissement des normes et objectifs en matière de qualité de service pour la rémunération des frais terminaux en fonction de la qualité de service. Les normes et objectifs approuvés par le CEP sont conformes aux principes détaillés ci-dessus.

C1. Principes du lien entre la qualité de service et les frais terminaux

Voici les principes applicables au système de lien entre la qualité de service et les frais terminaux:

- Tous les opérateurs désignés, qu'ils soient rattachés à un pays ou territoire faisant partie du système cible ou du système transitoire, bénéficient d'une rémunération des frais terminaux basée sur les performances en matière de qualité de service dans le pays de destination. À cette fin, la participation à un système d'évaluation convenu par l'UPU et conforme au concept technique du système de contrôle mondial (GMS) de l'UPU est obligatoire.
- Exceptionnellement, les opérateurs désignés des pays dont le volume annuel total de courrier arrivant est inférieur à 100 tonnes peuvent demander à être dispensés du système de lien entre la qualité de service et les frais terminaux, ce qui signifie qu'ils choisiraient de percevoir de la part de tous les autres opérateurs désignés du système cible, ou de payer à ceux-ci, 100% des taux de frais terminaux de base sans aucun ajustement en fonction des performances en matière de qualité de service. Les pays souhaitant formuler une telle demande doivent notifier au Bureau international leur volume de courrier arrivant total pour l'année précédente (2023) d'ici au 1^{er} juin 2024. Ces dispositions ne sont pas applicables aux opérateurs désignés de pays du groupe I.
- Si un opérateur désigné ne remplit pas la condition susmentionnée (volume inférieur à 100 t) et ne met pas en place un système d'évaluation convenu par l'UPU et conforme au concept technique du GMS, il recevra 100% des taux de frais terminaux de base de la part des autres opérateurs désignés. Toutefois, il devra payer aux autres opérateurs désignés des taux de frais terminaux ajustés suivant la qualité de service et il ne payera en aucun cas des frais terminaux inférieurs à 100% des taux de frais terminaux de base.

/ Pour assurer leur participation au système de lien entre la qualité de service et les frais terminaux de l'UPU en 2025, les membres sont priés de remplir la formule figurant en annexe 3 (également disponible à l'adresse www.upu.int/fr/tft) et de la renvoyer au Bureau international **le 1^{er} juin 2024 au plus tard**. Les opérateurs désignés souhaitant être dispensés de l'application obligatoire du système de lien entre la qualité de service et les frais terminaux, et satisfaisant à la condition d'avoir un volume annuel total de courrier arrivant inférieur à 100 tonnes, devraient utiliser la formule précitée pour le notifier au Bureau international, conformément à l'article 31-109.3 du Règlement de la Convention.

/ Il n'est pas nécessaire que les opérateurs désignés participant déjà au système de lien entre les frais terminaux et la qualité de service (v. annexe 4) renvoient la formule figurant en annexe 3, sauf s'ils souhaitent informer le Bureau international de leur décision de cesser leur participation au système en 2025.

Les opérateurs désignés des pays qui ne sont pas répertoriés en annexe 4 doivent informer le Bureau international des normes et objectifs applicables pour leur service intérieur. Ces normes, une fois vérifiées et approuvées par le CEP, seront utilisées aux fins du lien entre la qualité de service et les frais terminaux, à condition qu'un système d'évaluation convenu par l'UPU et conforme au concept technique du GMS soit mis en place **au 1^{er} janvier 2025 au plus tard**.

C2. Établissement de normes et objectifs en matière de qualité de service aux fins du lien entre les frais terminaux et la qualité de service

Conformément à l'article 31-110, les normes et les objectifs en matière de qualité de service seront fixés par le CEP sur la base des normes et objectifs applicables au régime intérieur pour des envois et des conditions comparables, aux fins de la rémunération des frais terminaux en fonction de la qualité de service en 2025.

Les membres sont donc priés de fournir au Bureau international, **le 1^{er} juin 2024 au plus tard**, des informations sur les normes de qualité applicables à leur service intérieur dont les taxes sont utilisées pour les calculs des frais terminaux selon la méthodologie par défaut (il s'agit des normes applicables dans le cadre du régime intérieur liées aux taxes du régime intérieur que vous indiquez en remplissant la formule figurant en annexe 1). Il est important que les normes du service intérieur soient vérifiables grâce à leur publication sur votre site Web, à leur indication dans vos conditions générales ou à leur confirmation par écrit par votre régulateur ou gouvernement.

En l'absence de normes du régime intérieur, la norme applicable doit être fixée en tenant compte de la capacité de l'opérateur désigné concerné à atteindre le niveau de performance minimal, défini par le CEP. Veuillez prendre en considération les principes pour la fixation des normes et objectifs de qualité de service tels qu'ils sont spécifiés à l'article 31-110 du Règlement de la Convention.

C3. Taux de frais terminaux ajustés selon la qualité de service

Pour tous les opérateurs désignés ayant mis en place un système d'évaluation convenu par l'UPU et conforme au concept technique du GMS, les taux de frais terminaux liés à la qualité définitifs seront calculés par le Bureau international après la publication des résultats finals obtenus en matière de qualité de service, en application des principes ci-après précisés à l'article 31-109 du Règlement de la Convention:

- À titre d'encouragement à participer au système de lien avec la qualité, les opérateurs désignés bénéficieront d'une majoration des frais terminaux de 5% par rapport au taux de base des frais terminaux propre à chaque pays.
- Les opérateurs désignés participants qui n'atteindront pas les objectifs fixés en matière de qualité de service feront l'objet d'une pénalité. Cette pénalité sera de 1/3% de la rémunération des frais terminaux pour chaque point de pourcentage inférieur à l'objectif fixé.
- Cette pénalité ne pourra en aucun cas dépasser 10% et, en raison de la prime de 5% pour la participation au système, la pénalité maximale ne pourra pas aboutir à une rémunération inférieure à 95% des taux de frais terminaux de base.
- Enfin, les taux de frais terminaux ajustés en fonction de la qualité ne seront jamais inférieurs aux taux minimaux définis aux articles 30 et 31 de la Convention.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à vous adresser à l'expert «Développement de la rémunération», dont les coordonnées figurent en haut de cette lettre et sur les premières pages des annexes 1 à 3.

Je vous remercie de votre coopération.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de ma haute considération.

Le Directeur des politiques, de la régulation
et des marchés,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Siva Somasundram', with a stylized, cursive script.

Siva Somasundram