

Réponse à la consultation concernant les modalités de traitement par l'ARCEP des réclamations des usagers des services postaux

Depuis la mise en oeuvre du dispositif de traitement des réclamations, et dans le cadre de la consultation de l'ARCEP sur l'évaluation de ce dispositif au terme de deux ans d'expérience, la DGCIS présente les commentaires suivants :

a/ Accorder le dernier mot au réclamant :

Le règlement intérieur de l'Autorité prévoit que le rapporteur chargé d'instruire une réclamation « communique la demande de traitement de réclamation au prestataire postal et l'invite à présenter ses observations », le prestataire postal a donc la possibilité de présenter toute information qu'il juge utile suite à la saisie de l'ARCEP. Dans un souci d'équité, il semble approprié de prévoir également la possibilité pour le réclamant d'apporter d'éventuels nouveaux éléments. Dans ce cadre, la DGCIS est favorable à cette évolution du dispositif qui permet d'accorder le dernier mot au réclamant.

Par ailleurs, il convient d'assurer que ces possibilités de commentaires de la part de l'opérateur et du réclamant n'aboutissent pas à un allongement excessif du délai de traitement de la réclamation par l'ARCEP. Ainsi, la DGCIS est favorable à la mise en œuvre d'un délai de recevabilité des observations de l'opérateur et du réclamant, tel que proposé par l'ARCEP.

b/ Délai de traitement des réclamations

Les associations de consommateurs soulignent qu'un délai de 4 mois est trop important. Il conviendrait autant que possible de répondre à cette préoccupation en limitant ce délai. Ainsi, compte tenu des délais (15 jours) proposés pour réaction de l'opérateur et du réclamant, un délai global de 2 mois semble approprié.

Dans tout les cas, la modification des délais de traitement des réclamations devra faire l'objet d'une information de l'Autorité auprès des réclamants, à la fois sur le site de l'ARCEP, ainsi que sur les courriers d'accusé de réception des réclamations.

Par ailleurs, l'ARCEP devra rappeler que les délais de traitement des réclamations ne sont pas suspensifs sur la prescription annuelle des procédures devant les juridictions civiles.

c/ Envoi de dossiers irrecevables au médiateur du groupe La Poste

Ce point n'appelle pas d'observations particulières de la part de la DGCIS qui est favorable à la proposition faite par l'ARCEP.

d/ Publication des avis

La DGCIS est favorable au maintien de la publication des avis **au cas par cas**, dans la mesure où ceux-ci traitent d'un sujet ayant une portée générale afin de contribuer à une meilleure information des utilisateurs.

Par ailleurs la DGCIS souligne l'utilité d'être destinataire de manière systématique de ces avis.

e/ Autres

Le tableau de bord présenté lors du dernier comité postal des consommateurs comporte une nouvelle information concernant les réclamations de « deuxième niveau ». Celles-ci concernent les réclamations toujours traitées par La Poste avant saisine du médiateur. Or la saisine du médiateur de La Poste est souvent présentée comme le deuxième niveau de traitement des réclamations (comme indiqué dans le document de consultation).

Afin de lever toute ambiguïté, il conviendrait de préciser (dans les documents à diffusion publique) les termes utilisés pour définir les niveaux de réclamations.