

Le traitement par l'ARCEP des réclamations des
utilisateurs des services postaux

Synthèse des réponses à la consultation menée du 2 au 30
avril 2013 sur le traitement des réclamations

Les réponses à la consultation sur le dispositif de traitement des réclamations

En réponse à cette consultation, ouverte du 2 au 30 avril 2013, l'Autorité a reçu les réponses de la confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC), la confédération syndicale des familles (CSF), la direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS) et de La Poste. Les retours s'articulent, pour l'essentiel, autour des quatre principaux thèmes de la consultation.

Sur l'envoi des observations de l'opérateur postal au réclamant (le « dernier mot »)

La consultation précise que « *dans le cadre de leur instruction, les rapporteurs accordent au réclamant le « dernier mot », c'est-à-dire la possibilité de commenter les observations de l'opérateur postal et d'apporter tout complément d'information qu'il juge utile* ».

Trois répondants (CNAFC, CSF, DGCIS) se déclarent favorables à cette pratique, à condition, notamment pour la CNAFC et la DGCIS, que le délai accordé pour répondre ne rallonge pas excessivement le délai de traitement. La CNAFC mentionne spécifiquement un délai de deux semaines pour les observations du réclamant, ce qui est le délai actuellement accordé par les rapporteurs tant au réclamant qu'à l'opérateur.

Pour La Poste, il s'agit d'une procédure mettant en œuvre une phase contradictoire, qui ne soulève pas de difficultés en tant que telle. Elle regrette cependant « *que l'opérateur postal ne puisse pas répondre aux observations du réclamant et que le « dernier mot » ne lui soit pas accordé* ». Dans tous les cas, La Poste est d'avis qu'il appartient à l'Autorité de rappeler au réclamant le caractère confidentiel des informations transmises et de ne pas communiquer les éléments couverts par le secret des affaires.

<p>La majorité des répondants se déclarent en faveur de l'envoi des observations de l'opérateur postal au réclamant. L'Autorité maintiendra cette pratique, et accordera un délai de deux semaines à l'opérateur comme au réclamant pour présenter des observations. Par ailleurs, l'Autorité rappelle qu'elle est soumise au respect du secret des affaires et qu'elle veille en toutes circonstances au respect des dispositions correspondantes, notamment lors du traitement des réclamations.</p>
--

Sur le délai de traitement des réclamations par l'Autorité

La consultation propose un délai indicatif de traitement des réclamations de quatre mois. La CNAFC indique que ce délai devrait être un délai maximum, à même d'être rallongé seulement en cas de situation « *particulièrement complexe* » et à condition que le réclamant en soit prévenu. Pour la CSF et la DGCIS, un délai de quatre mois est trop long et un délai de deux mois serait plus acceptable. La CSF rappelle que le réclamant aura déjà épuisé les procédures de La Poste et du médiateur et la DGCIS rappelle que, dans tous les cas, le délai doit faire l'objet d'une information auprès des réclamants.

L'ARCEP se fixe comme objectif que les réclamations soient traitées dans un délai de deux mois. Pour les cas les plus complexes et de façon exceptionnelle, le délai de traitement pourrait être plus long, sans excéder 3 mois.

Les courriers d'accusé de réception porteront mention du délai normal de traitement de deux mois et préciseront, d'une part, que la saisine de l'Autorité ne fait pas obstacle à la saisine parallèle du juge et, d'autre part, que la saisine de l'Autorité n'interrompt pas le délai de prescription.

Sur la procédure applicable aux saisines irrecevables

Dans la consultation publique, l'Autorité propose que *« tout dossier irrecevable du fait de l'absence d'épuisement des voies de réclamation auprès de l'opérateur postal (et du médiateur pour le groupe La Poste) ne soit plus retransmis à l'opérateur (au médiateur pour le groupe La Poste). Elle propose en revanche que les services de l'Autorité indiquent directement au réclamant les démarches qu'il lui appartient de suivre avant de pouvoir saisir valablement l'Autorité »*.

La CNAFC, la CSF et la DGCIS sont favorables à cette proposition, qui permet par ailleurs une meilleure information des utilisateurs. Ce point n'a pas suscité de commentaire de La Poste.

Dans le cas d'une saisine irrecevable du fait de l'absence d'épuisement des voies de réclamation de l'opérateur (et du médiateur pour La Poste), le dossier ne sera plus retransmis à l'opérateur (ou au médiateur) mais un courrier sera adressé au réclamant précisant les démarches qu'il lui appartient de suivre avant de pouvoir saisir valablement l'Autorité.

Sur la publication des avis

Dans la consultation publique *« l'Autorité se propose de conserver la faculté de rendre publics les avis, sans pour autant faire de cette possibilité une obligation. La publication se ferait au cas par cas, notamment lorsque les avis relèvent d'une question nouvelle de portée générale ou lorsqu'ils peuvent contribuer à une meilleure information des utilisateurs concernant leurs droits »*. La CNAFC, la CSF et la DGCIS indiquent être favorables à cette proposition.

La Poste reconnaît que certaines réclamations peuvent *« soulever des questions de portée générale »*, et indique qu'elle est disposée à traiter ces questions en concertation avec l'Autorité. Elle note cependant qu'il est *« délicat d'esquisser une solution de portée générale en partant des seules circonstances liées à un cas particulier »* et souhaite de ce fait décorrélérer l'examen des questions générales du traitement des réclamations individuelles. Elle estime ainsi que les avis rendus sur les réclamations ne constituent pas *« l'outil le plus adapté pour informer les consommateurs sur les sujets généraux »*. Dans tous les cas, La Poste demande à ce que l'opérateur concerné ait la possibilité d'indiquer les éléments couverts par le secret des affaires.

La majorité des répondants se prononcent en faveur de cette pratique qui est d'ores et déjà mise en œuvre. L'Autorité la maintiendra donc dans son dispositif en 2013. L'Autorité rappelle qu'elle est tenue en toutes circonstances de respecter le secret des affaires, y compris au stade de la publication des avis qu'elle émet.

Autres commentaires reçus

La CNAFC propose que « l'article L. 5-7-1 du [CPCE] soit complété pour prévoir la suspension du délai de prescription en cas de saisine de l'ARCEP ». La DGCIS et La Poste indiquent que les courriers d'accusé de réception de l'Autorité doivent rappeler que la saisine de cette dernière ne suspend pas le délai de prescription d'un an.

La DGCIS note qu'il conviendrait de préciser, dans les documents à diffusion publique, les termes utilisés pour définir les niveaux de réclamations. Elle relève en effet que le « deuxième niveau » de traitement par La Poste pourrait être confondu avec un traitement par le médiateur du groupe La Poste.

Enfin, La Poste attire l'attention de l'Autorité sur l'indépendance du médiateur et estime que la procédure de ce dernier « ne devrait pas faire l'objet de critiques ou de commentaires de la part de l'Autorité ». Par ailleurs, pour La Poste, « aucun extrait de l'avis rendu par le [médiateur] ne devrait figurer dans l'avis de l'Autorité ».

Les courriers d'accusé de réception préciseront, d'une part, que la saisine de l'Autorité ne fait pas obstacle à la saisine parallèle du juge et, d'autre part, que la saisine de l'Autorité n'interrompt pas le délai de prescription d'un an pour introduire une action en justice. En outre, le délai de traitement des réclamations que se fixe l'ARCEP, ajouté à celui constaté pour le traitement en amont par les opérateurs de services postaux, reste compatible avec le délai de prescription.

Pour éviter d'éventuelles confusions entre le « deuxième niveau » de traitement des réclamations par La Poste et le traitement effectué par le médiateur du groupe La Poste, l'Autorité précise les différentes possibilités de recours dans les documents publics, notamment dans le dispositif de 2013.

Concernant l'indépendance du médiateur et l'éventuelle présence de citations de ses avis dans ceux de l'Autorité, cette dernière note l'utilité des avis du médiateur pour la compréhension des dossiers traités et estime qu'une citation de ses avis ne saurait compromettre son indépendance.