

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

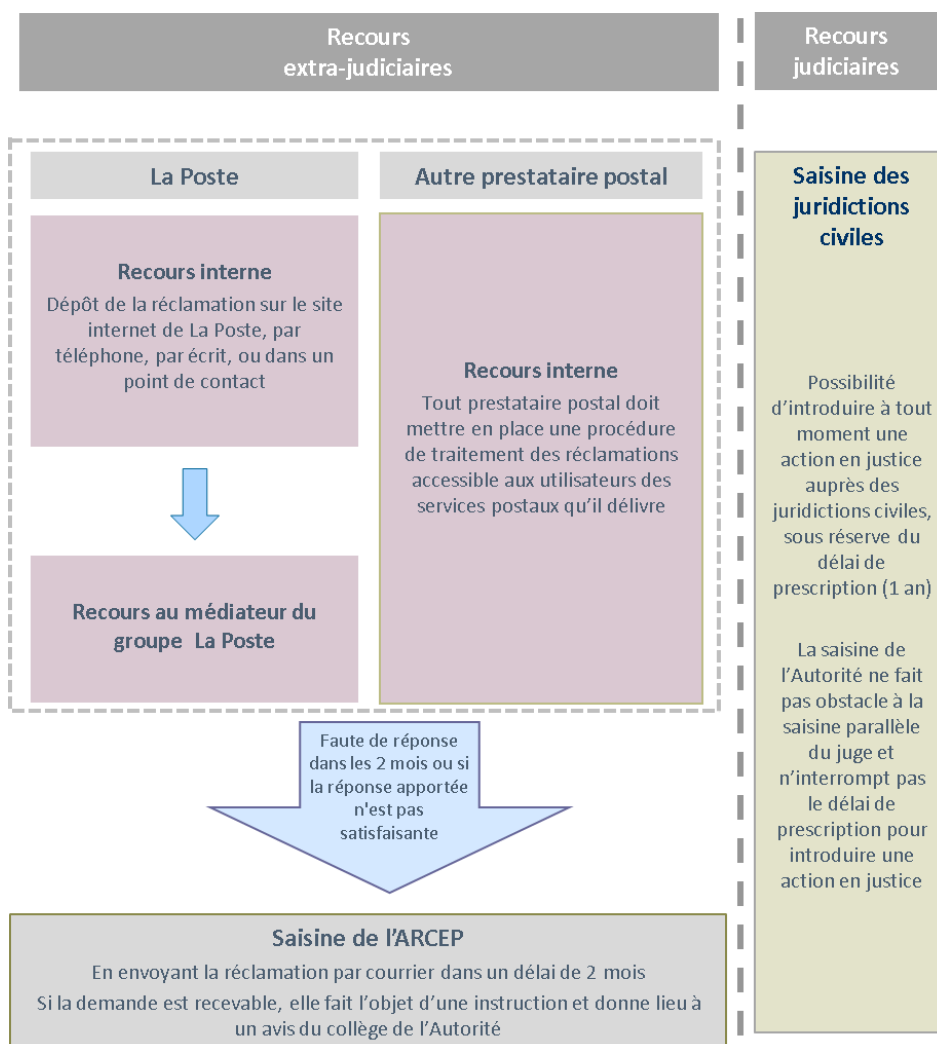
Guide pratique du traitement des réclamations

1. Les possibilités de recours offertes aux utilisateurs des services postaux

L'article L. 5-7-1 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) prévoit que l'ARCEP « traite les réclamations des usagers des services postaux qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux autorisés ».

Avant de saisir l'Autorité, l'utilisateur (expéditeur ou destinataire) doit d'abord saisir l'opérateur postal concerné. Pour les réclamations concernant La Poste, il doit, en outre, saisir préalablement le médiateur du groupe La Poste.

La saisine de l'Autorité ne fait pas obstacle à la saisine parallèle du juge et ne suspend pas le délai de prescription pour introduire une action en justice¹.



¹ L'article L. 10 du CPCE précise que « Les actions en responsabilité pour avaries, pertes ou retards engagées au titre des articles L. 7 et L. 8 sont prescrites dans le délai d'un an à compter du lendemain du jour du dépôt de l'envoi ».

2. Les critères de recevabilité des saisines de l'Autorité

Tout utilisateur de services postaux, qu'il soit expéditeur ou destinataire, peut déposer une réclamation². Avant de saisir l'Autorité, plusieurs conditions doivent être respectées :

1. *L'utilisateur doit avoir épuisé l'ensemble des procédures mises en place par l'opérateur postal (y compris la saisine du médiateur pour le groupe La Poste) : tout dossier irrecevable du fait de l'absence d'épuisement des voies de réclamation de l'opérateur (ou du médiateur pour le groupe La Poste) est retourné au réclamant avec un courrier indiquant les démarches qu'il lui appartient de suivre avant de pouvoir saisir valablement l'Autorité.*
2. *L'utilisateur doit avoir respecté les délais : l'utilisateur dispose de deux mois pour introduire une réclamation, à compter de la notification de la réponse de l'instance finale de l'opérateur (ou du médiateur pour La Poste) ou, à défaut de réponse, à compter de l'expiration d'un délai de deux mois courant depuis la date de dépôt de la réclamation auprès de l'opérateur (ou du médiateur pour La Poste).*
3. *La réclamation doit concerner les services postaux*

Les services postaux - exemples

Les colis, le courrier ordinaire, les envois recommandés, l'accès aux services postaux (les boîtes aux lettres,...), l'information des utilisateurs (les conditions de vente,...), les contrats de réexpédition.

Les services qui ne sont pas postaux - exemples

Les services financiers, le courrier express, la distribution d'imprimés en boîtes aux lettres ou la vente d'objets divers dans les bureaux de poste (cartes téléphoniques, gadgets et objets souvenirs...).

4. *La saisine doit être rédigée en langue française et comporter les informations et pièces suivantes :*
 - a. *Coordonnées du réclamant : nom, prénom, qualité (personne physique ou morale), adresse postale ; numéro de téléphone et adresse électronique le cas échéant ; raison sociale pour les personnes morales.*
 - b. *Copie des réclamations déposées auprès de l'opérateur postal et des réponses obtenues ; copie de l'avis du médiateur du groupe La Poste pour les réclamations concernant La Poste.*
 - c. *Toute autre pièce que l'utilisateur juge utile à la compréhension du dossier.*

² Les destinataires ont la même faculté de déposer une réclamation que les expéditeurs. En effet, l'article 2, alinéa 17 de la directive postale 2008/6/CE définit l'utilisateur de service postal comme "toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal en tant qu'expéditeur ou destinataire".

3. L'instruction de la saisine par l'Autorité

Après réception de la demande, l'Autorité vérifie que l'ensemble des conditions de recevabilité sont bien remplies. Si tel est le cas, le dossier est instruit de la façon suivante :

La première étape d'instruction

L'Autorité analyse la demande au vu notamment du cadre juridique et des conditions contractuelles

Une demande d'observations est ensuite adressée à l'opérateur concerné et au médiateur du groupe La Poste, pour les réclamations concernant cette dernière

Enfin, le « dernier mot » est accordé au réclamant : celui-ci peut réagir aux observations de l'opérateur postal (et, le cas échéant, à celles du médiateur) et apporter des informations complémentaires s'il le souhaite

La deuxième étape d'instruction

Lors de cette phase, les services de l'Autorité examinent les réponses de l'opérateur, du médiateur, et du réclamant et les intègrent dans l'analyse de la première étape

L'avis de l'Autorité

Pour toutes les réclamations recevables, les services de l'Autorité présentent l'affaire au collège qui délibère et adopte un avis. Il est notifié au réclamant ainsi qu'à l'opérateur concerné et au ministre chargé des postes.

Les réclamations recevables sont traitées dans un délai normal de deux mois. Le délai maximum de traitement, en cas de circonstances exceptionnelles, est de trois mois.

L'Autorité peut décider de publier un avis, notamment s'il traite une question nouvelle de portée générale ou contribue à une meilleure information des utilisateurs concernant leurs droits. Toute publication respecte la nature confidentielle des informations relatives aux parties concernées (nom du réclamant,...).

L'Autorité publie chaque année son bilan du traitement des réclamations, disponible sur le site <http://www.arcep.fr>.