



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## service universel

Question écrite n° 105470

### Texte de la question

M. Bruno Bourg-Broc demande à M. le ministre délégué à l'industrie de bien vouloir lui indiquer comment comprendre la situation qui résulte de ce que les dispositions du code des postes et des communications électroniques relatives au médiateur du service universel postal, anciens articles R. 1-1 à R. 1-11, ont été supprimées par le décret n° 2006-507 du 3 mai 2006 relatif à la régulation des activités postales. Alors même que l'article R. 1 du code, demeuré inchangé, prévoit que le médiateur du service universel postal est consulté pour avis avant l'adoption de l'arrêté du ministre chargé des postes fixant les modalités de traitement par le prestataire du service universel des réclamations portant sur ce service. Il lui demande où et à qui les particuliers, notamment, peuvent s'adresser en cas de difficultés.

### Texte de la réponse

Le décret n° 2006-507 du 3 mai 2006 relatif à la régulation des activités postales, pris en application de la loi n° 2005-516 du 20 mai 2005 concernant la régulation des activités postales, a mis fin aux fonctions du médiateur du service universel postal. Le service universel postal et les obligations y afférentes font l'objet d'un décret spécifique : le décret n° 2007-29 du 5 janvier 2007 relatif au service universel postal et aux droits et obligations de La Poste et modifiant le code des postes et des communications électroniques. Ce décret prévoit que l'utilisateur est informé par affichage dans chaque point de contact des modalités de réclamation et des conditions de dédommagement. La réclamation fait l'objet d'un enregistrement nominatif et donne lieu à un accusé de réception indiquant le délai de réponse qui ne peut être supérieur à deux mois dès lors que la réclamation est assortie des justificatifs. Le traitement de la réclamation est gratuit pour l'utilisateur. La Poste a également l'obligation d'instituer un médiateur qui peut être saisi sans frais par les usagers dont les réclamations ont fait l'objet d'un rejet définitif. En pratique, l'accès aux procédures de réclamations des usagers portant sur des prestations offertes par La Poste s'effectue dans les conditions suivantes : les réclamations peuvent être déposées dans n'importe quel bureau de poste, au centre courrier ou sur le site Internet de La Poste ; un accusé de réception est remis en cas de traitement différé : le délai de réponse et une information sur les modalités de traitement sont communiqués au moment de la remise de l'accusé de réception. En cas de réponse insatisfaisante, une procédure de recours est possible et peut être déposée dans les mêmes conditions. En cas de réponse insatisfaisante au traitement de leur réclamation, les clients peuvent saisir directement le Médiateur du groupe La Poste (44, boulevard de Vaugirard, 75757 Paris Cedex 15), dont l'institution vient d'être juridiquement confortée dans le cadre du décret n° 2007-29 du 5 janvier 2007, pris en application de cet article relatif au service universel postal et aux droits et obligations de La Poste et modifiant le code des postes et des communications électroniques. D'autres possibilités sont offertes à l'utilisateur. S'agissant des questions relevant du service public postal, le médiateur de la République peut être saisi. Par ailleurs, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) veille au respect, par La Poste, de ses obligations afférentes au service universel et, par les titulaires d'autorisations, de leurs obligations afférentes aux prestations de services postaux entrant dans le champ de l'autorisation.

## Données clés

**Auteur** : [M. Bruno Bourg-Broc](#)

**Circonscription** : Marne (4<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 105470

**Rubrique** : Postes

**Ministère interrogé** : industrie

**Ministère attributaire** : industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 3 octobre 2006, page 10239

**Réponse publiée le** : 20 février 2007, page 1883