



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

La Poste

Question écrite n° 88882

Texte de la question

M. François Brottes souhaiterait attirer l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur les modalités d'application des dispositions de la loi n° 2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales touchant au traitement des réclamations des usagers du service universel postal et au pouvoir de sanction, dévolu à l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), censé en découler. En effet, suite à l'avis en date du 7 décembre 2005 de la commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques (CSSPPCE) sur quatre projets de décret modifiant la partie réglementaire du code des postes et des communications électroniques, en application de la loi du 20 mai 2005 susvisée, demeurent en suspens de nombreux points. La loi du 20 mai 2005 qui définit le cadre de la régulation des activités postales, confère notamment, par la création de l'article L. 5-3 du code des postes et des communications, un pouvoir de sanction à l'ARCEP qui est ainsi habilitée, en cas d'infraction à une disposition législative ou réglementaire afférente à l'activité du prestataire du service postal, à intervenir auprès du prestataire du service universel postal ou l'un des opérateurs autorisés à la demande du ministre chargé des postes, d'une organisation professionnelle, d'une association agréée d'utilisateurs, d'une personne physique ou morale concernée, et, si nécessaire, à le mettre en demeure d'agir ou à le sanctionner. Si ce pouvoir de sanction constitue sur le papier une avancée pour l'utilisateur du service postal, le projet de décret censé lui donner application n'apporte pas, selon la CSSPPCE, les nécessaires précisions attendues alors que, dans le même temps, un autre projet de décret prévoit la suppression du médiateur du service universel postal, interlocuteur compétent pour traiter les réclamations des usagers du service universel postal (cf. article R. 1-1 à R. 1-11 du code des postes), ainsi que celle de la procédure de traitement de leurs réclamations (art. R. 1 du même code). En l'absence du médiateur du service universel postal, les usagers n'auront d'autre recours que d'adresser leur plainte au médiateur de La Poste, qui ne dispose que d'un pouvoir limité en la matière, susceptible qui plus est d'être sujet à caution au vu de son affiliation directe à La Poste. Il résulte de cette situation que ces projets de décrets, s'ils sont adoptés en l'état, créeront un vide juridique pour ce qui est des réclamations des usagers du service universel postal et rendront caduque le pouvoir de sanction nouvellement dévolu à CEP, censé pouvoir donner suite, notamment, aux demandes des associations ou des personnes physiques. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui faire connaître les dispositions envisagées afin de donner une pleine effectivité au pouvoir de sanction de l'ARCEP et aux droits de réclamation des usagers du service universel postal, par exemple dans le cadre du projet de décret prévu à l'article L. 2 du code des postes relatif aux obligations de La Poste et aux caractéristiques de l'offre de service universel, non communiqué à la CSSPPCE et susceptible de préciser ce qui, ne l'a pas encore été en la matière.

Texte de la réponse

Le dispositif de traitement des réclamations des utilisateurs de services postaux mis en oeuvre par la loi du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales comporte deux volets qui concernent l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), d'une part, et le prestataire du service universel ou les titulaires d'autorisation, d'autre part. Ainsi, les dispositions de l'article L. 5.3 du code des postes

et des communications électroniques ouvrent effectivement au bénéfice des utilisateurs un large droit de saisine de l'ARCEP sans poser l'obligation d'une décision préalable par le prestataire concerné par la réclamation. Il appartiendra à l'utilisateur de choisir la saisine directe soit de l'ARCEP, soit celle du prestataire ; la loi mettant à la charge du prestataire du service universel et des titulaires d'autorisations une obligation de traitement des réclamations. Cette obligation est fixée pour La Poste en tant que prestataire du service universel à l'article L. 2 du code précité. Le 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, qui a fait l'objet d'un avis de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques (CSSPPCE) du 7 mars 2006, fixe le cadre du dispositif afin de donner toutes les garanties aux utilisateurs quant au traitement de leurs réclamations. Il convient de noter que La Poste a déjà mis en place une procédure de traitement des plaintes comportant notamment l'institution d'un médiateur qui intervient « en appel » de la décision prise par les services de La Poste concernés par la réclamation. Cette institution a été juridiquement confortée par le décret précité. L'efficacité de ce dispositif qui existe déjà dans d'autres secteurs d'activité ne semble pas être contestée. En ce qui concerne les titulaires d'autorisation, l'ARCEP est tenue dans sa décision d'indiquer les procédures de traitement des réclamations. Ainsi, le décret n° 2006-507 du 3 mai 2006, fixant la procédure relative à la délivrance des autorisations, précise les obligations du demandeur quant aux modalités de traitement des réclamations ; celles-ci étant définitivement arrêtées dans le cadre de la décision prise par l'ARCEP. L'ensemble des dispositions dont il est fait état donnent ainsi un contenu réel et efficace au droit de réclamation des utilisateurs de services postaux par la mise en oeuvre de modalités clairement affichées et accessibles. En tout état de cause, les utilisateurs de services postaux pourront toujours continuer de saisir le médiateur de la République.

Données clés

Auteur : [M. François Brottes](#)

Circonscription : Isère (5^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 88882

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 mars 2006, page 2690

Réponse publiée le : 20 février 2007, page 1882