



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

service universel

Question écrite n° 211

Texte de la question

M. François Brottes attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur le défaut de réglementation en matière de réclamations des usagers du service postal. En effet, la réponse apportée par le ministre délégué en charge de l'industrie, publiée le 20 février 2007 au Journal officiel, à sa question écrite n° 88882 du 14 mars 2006, est insatisfaisante au regard du vide réglementaire entourant la possibilité de saisine de l'ARCEP, telle que prévue à l'article L. 5-3 du code des postes et des communications électroniques, seule à même d'obtenir la sanction des prestataires du service universel postal. Après la disparition du médiateur du service universel postal et l'abrogation des dispositions réglementaires relatives aux réclamations des usagers, la possibilité de saisine de l'ARCEP risque ainsi de rester confidentielle. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui faire part des dispositions envisagées aux fins de donner l'éclairage réglementaire suffisant à la saisine de l'ARCEP, et de garantir le droit de réclamation des usagers du service universel postal.

Texte de la réponse

Le dispositif juridique relatif aux services postaux mis en place par la loi du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales et ses textes d'application donne aux utilisateurs de ces services des garanties substantielles concernant la protection des consommateurs et le traitement de leurs réclamations. Ainsi, La Poste, au titre du service universel, est soumise à une obligation de traitement des réclamations des utilisateurs. Le décret n° 2007-29 du 5 janvier 2007 relatif au service universel postal et aux droits et obligations de La Poste fixe les règles essentielles de cette procédure, notamment sa gratuité et l'obligation de réponse dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation. Ce même décret prévoit l'institution d'un médiateur placé auprès du président du conseil d'administration qui peut être saisi gratuitement par tout utilisateur dont la réclamation a fait l'objet d'un rejet définitif par les services. Dans la mesure où un utilisateur ne serait pas satisfait de la réponse apportée par le médiateur du groupe La Poste, il peut également saisir le médiateur de la République pour les questions relevant du service public postal. Par ailleurs, l'article L. 5-1 du code des postes et des communications téléphoniques prévoit que l'autorisation délivrée par l'ARCEP à un prestataire concurrent de La Poste « indique les procédures de traitement des réclamations mises en oeuvre par le prestataire ». L'arrêté du 3 mai 2006 pris en application de l'article R. 1-2-6 du code précité fixe les règles de ces procédures qui doivent être notamment accessibles, simples et gratuites. Cet arrêté prévoit également que La Poste et les prestataires autorisés sont tenus d'informer de manière appropriée les utilisateurs de l'existence des procédures de réclamation et de leurs modalités. S'agissant des manquements à des obligations relatives à l'exercice de l'activité postale dans le champ du service universel, l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes dispose d'un pouvoir de sanction. Ainsi, l'article L. 3 du code des postes et communications électroniques ouvre un droit identique à celui déjà existant pour le secteur des communications électroniques qui permet à toute personne physique ou morale concernée de saisir directement l'ARCEP sans formalités particulières. Toutes les modalités de traitement des réclamations sont accessibles notamment sur le site internet du ministère de l'économie, des finances et de l'emploi.

Données clés

Auteur : [M. François Brottes](#)

Circonscription : Isère (5^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 211

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 juillet 2007, page 4772

Réponse publiée le : 28 août 2007, page 5384