

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

La CSF a pris connaissance de la consultation de l'Autorité et se satisfait de la tenue de son engagement à faire un bilan au bout des 2 premières années de fonctionnement du processus de traitement des réclamations.

2 a . L'envoi des observations de l'opérateur postal au réclamant

La pratique du « dernier mot » pour le réclamant nous satisfait totalement dans la mesure où, l'usager s'étant dans sa saisine initiale principalement focalisé sur le descriptif du dossier, il en arrive souvent à compléter, préciser ou cibler exactement sa demande (et son attente réelle de la procédure) seulement dans un second temps, en réaction à l'explication de l'opérateur.

Il est donc juste de lui laisser la faculté de rendre le dossier plus lisible.

2 b. Le délai de traitement des réclamations par l'Autorité

Un délai indicatif de quatre mois nous semble trop long.

En effet, l'usager qui arrive jusqu'à l'ARCEP a déjà épuisé les recours internes de l'opérateur postal (soit le niveau 1 et le service consommateur ; donc déjà 2 à 3 mois dans le meilleur des cas) puis s'est éventuellement adressé au médiateur (2 mois) ; il est déjà aux prises avec son litige depuis au moins 5 mois.

Il n'est pas envisageable qu'il attende encore 4 mois supplémentaires pour avoir un avis.

Il conviendrait donc d'être plus exigeant sur le délai de traitement des réclamations et de se caler sur la plus grande partie des médiations consommation, à savoir 2 mois.

Ce délai peut sembler court mais il convient de le ramener au nombre de litiges traités pour l'instant par l'autorité (9 pour 2012). Si le nombre de litiges augmente de façon sensible dans les deux années à venir, il pourrait être envisagé de passer à 3 mois mais certainement pas au-delà.

2 c. L'envoi de dossiers irrecevables au médiateur du groupe La Poste pour traitement ou pour réorientation au sein de La Poste



La CSF ne s'oppose pas à ce que le courrier de l'Autorité informe directement le consommateur des procédures de réclamation dans le cas des dossiers irrecevables du fait de l'absence d'épuisement des recours internes.

L'utilisateur ayant saisi l'Autorité, il semble normal que l'utilisateur ait une réponse de l'Autorité. Par ailleurs, cela garantit une bonne information sur le processus de réclamation.

2 d. La publication des avis

La CSF est totalement favorable à cette proposition.

En effet, la mesure permettant l'émission de recommandations de portée générale nous semble très pertinente et efficace pour faire avancer l'intérêt général des usagers.

La Confédération Syndicale des Familles
Une force pour mieux vivre

53, rue Riquet – 75019 Paris

Tel : 01 44 89 86 80 Fax : 01 40 35 29 52

www.la-csf.org – mail : contact@la-csf.org