

REPONSE DE LA CONFEDERATION SYNDICALE DES FAMILLES A LA CONSULTATION PUBLIQUE DE L'ARCEP RELATIVE AU DISPOSITIF DE SUIVI DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL

La CSF est très attachée au service universel postal et est particulièrement attentive à son dispositif de suivi.

Question 1 :

Il nous semble indispensable de faire évoluer l'information de l'ARCEP et des consommateurs sur la distribution : de manière générale (cas récurrents d'agents en congés entraînant une irrégularité ou une absence de distribution journalière...), ou : de manière particulière sur certaines zones .

De la même façon, il serait indispensable d'améliorer l'information (tant de l'Autorité que des consommateurs) sur les horaires de levée (et les garanties qui y sont attachées).

Question n°2 :

La CSF souhaiterait que La Poste puisse également fournir les informations suivantes :

A/nombre de consommateurs ayant eu une réponse sous 21 jours qui vont ensuite ;

- 1 : au service national consommateurs
- 2 : au médiateur

Il nous semble que ceci permettrait de donner un indicateur de satisfaction/qualité des réponses apportées aux réclamations sous 21 jours car, à l'heure actuelle, la réponse sous 21 jours ne signifie pas forcément que le problème est résolu pour le consommateur

B/Précisions sur les indemnisations proposées (totales, partielles..)

Question n° 3 :

Cette question s'adresse à l'opérateur postal.

Question n°4 :

Même réponse que la question n°2

Il nous semblerait également nécessaire que La Poste fournisse (notamment à l'ARCEP) le nombre d'incidents de distribution relevés par mois ou trimestre (absence de distribution, report au lendemain ou au surlendemain, ...) , ces évènements constituant un facteur récurrent d'incompréhension et d'irritation des usagers.

Question n°5 :

Idem (voir question n°2)

Question n°6 :

Idem (voir question n°2)