

## Le service consommateurs de LA POSTE répond à côté

Un courrier expédié le vendredi 30 septembre 2016 en lettre prioritaire aurait dû parvenir au Réseau anti-arnaques le lendemain.

Nous pouvions même imaginer sa remise le lundi 1<sup>er</sup> octobre dans l'hypothèse d'un service minimum le samedi et d'un traitement en lettre verte.

Finalement, cette lettre tant attendue est parvenue à destination le mardi 4 octobre. Un délai de trois jours pour l'acheminement d'une lettre en France : quel intérêt de l'affranchir en tarif prioritaire ?

Telle était la question posée par le Réseau anti-arnaques au service consommateurs de LA POSTE avec, en filigrane, le problème de la distribution du courrier le samedi.

LA POSTE répond le 20 octobre 2016 à la réclamation du 4 octobre :  
*« Conscient que vous attendez une fiabilité accrue de nos prestations, LA POSTE se mobilise pour réaliser le niveau de performance répondant aux attentes de tous ses clients. Cependant, des incidents ponctuels d'acheminement sont toujours possibles, je regrette que le traitement de ce pli ne vous ait pas donné satisfaction. Vos remarques contribuent à l'amélioration continue de nos services. C'est pourquoi je tiens à vous en remercier. »*

Ce courrier respire la réponse – type et son signataire - le responsable du service clients courrier particuliers – conclut pourtant sa lettre par une belle formulation : *« Je vous assure de l'attention particulière que porte LA POSTE à la satisfaction de ses clients. »*

INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :  
Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir  
BP 60512, La Chapelle Saint Laurent, 79306 BRESSUIRE cedex  
(contact@arnaques-infos.org) - Site : www.arnaques-infos.org  
SIRET : 503 805 657 00031  
Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.  
Directeur de la publication : Pascal TONNERRE

