



9.12.2010

COMMUNICATION AUX MEMBRES

Objet: Pétition 0496/2010, présentée par J. D. L., de nationalité espagnole, sur le fonctionnement du service postal en Espagne

1. Résumé de la pétition

Le pétitionnaire s'indigne du fait qu'en raison du manque d'effectifs dans le service postal, le courrier n'est pas distribué en temps voulu, ce qui porte préjudice aux usagers. Le manque de facteurs oblige le personnel à réaliser du travail supplémentaire, avec le stress professionnel qui en résulte.

2. Recevabilité

Déclarée recevable le 10 septembre 2010. La Commission a été invitée à fournir des informations (article 202, paragraphe 6, du règlement).

3. Réponse de la Commission, reçue le 9 décembre 2010

Cette pétition porte sur la qualité du service postal en Espagne, à savoir sur la prétendue non-livraison du courrier dans le pays au moins cinq jours par semaine, notamment en raison du manque d'effectifs dans le service postal de la région.

Conformément aux responsabilités définies dans la directive postale, il est conseillé aux usagers postaux qui saisissent la Commission en vue de faire enregistrer des plaintes d'introduire un recours via les procédures prévues par le droit postal européen, et les coordonnées utiles leur sont communiquées. Malgré cela et nonobstant ses possibilités d'intervention limitée, la Commission a fait tout son possible pour instruire les questions soulevées par les plaignants.

En 2009, la Commission a également été saisie de plaintes concernant la qualité du service

postal et le manque d'effectifs transmises par des citoyens vivant dans la même région que le pétitionnaire. À la suite de ces plaintes, la Commission a demandé aux autorités réglementaires espagnoles compétentes des informations en ce qui concerne la fourniture des services postaux dans la localité en question. En réaction à cette demande, les autorités espagnoles ont ouvert une enquête et dépêché une équipe d'inspection dans la région. Les résultats et le suivi de cette demande ont été transmis à l'utilisateur postal local et la Commission n'a reçu aucune nouvelle communication de sa part. Le 30 novembre 2009, les autorités réglementaires espagnoles ont annoncé à la Commission européenne que des améliorations avaient été apportées et que le service était à nouveau assuré normalement dans la région. Néanmoins, la Commission poursuit actuellement son programme de suivi de la qualité des services postaux en Espagne, notamment en contactant les autorités nationales. Dans ce contexte, elle entend demander des informations supplémentaires aux autorités réglementaires compétentes en ce qui concerne la qualité du service dans la région.

Néanmoins, la Commission fait remarquer qu'il incombe au pétitionnaire d'utiliser le système de recours prévu par la directive postale. À cet effet, la Commission a transmis au pétitionnaire les coordonnées des autorités compétentes (Comisión Nacional del Sector Postal, Palacio de Zurbano, Calle de Zurbano, 5, 28010 Madrid, ESPAÑA) et des informations sur la procédure à suivre pour formuler une plainte.