



La sélection d'une langue déclenchera automatiquement la traduction du contenu de la page.

Français

Courrier et colis : que faire en cas de problème de livraison ?

Publié le 14 décembre 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Votre colis a été égaré ou livré avec du retard ? Vous attendiez un courrier qui n'est finalement jamais arrivé ? Vous pouvez signaler en ligne les problèmes liés à la livraison d'un colis ou d'un courrier par le biais de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep). Votre signalement permettra d'améliorer les services des opérateurs et de développer leurs réseaux.

Grâce à la plateforme numérique jalerte.arcep.fr (<https://jalerte.arcep.fr/>), votre expérience d'utilisateur permet à l'Arcep d'identifier les dysfonctionnements ce qui peut inciter les opérateurs à améliorer leurs prestations.

Il vous suffit pour cela de choisir parmi une série de propositions détaillées concernant :

- le dépôt (je ne suis pas satisfait des conditions de dépôt de mon courrier/colis) ;
- l'acheminement (j'ai envoyé un courrier/colis mais je ne suis pas satisfait des conditions d'acheminement) ;
- la distribution (je ne suis pas satisfait des conditions de distribution de mon courrier/colis) ;
- l'accueil en agence (je ne suis pas satisfait des conditions d'accueil de mon agence) ;
- le contrat de réexpédition (je ne suis pas satisfait de mon contrat de réexpédition).

Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité en fin de parcours d'ajouter des commentaires libres et également d'évaluer la qualité du service client de l'opérateur.

Une fois votre alerte envoyée, l'Arcep vous donne accès à des fiches-conseils en lien avec votre problème qui vous sont également envoyées par courriel.

⚠ Attention : L'Arcep n'est pas en charge du règlement des litiges individuels entre utilisateurs et opérateurs. Cela relève notamment du champ de compétence de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) dont les services vous informent sur vos droits et les [différentes voies de recours qui existent](#) (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacter-dgccrf>).

Et aussi

- Médiateur du groupe La Poste : comment le saisir ? (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11064>)
- Que faire en cas de mauvaise distribution du courrier postal ? (<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A13659>)

Pour en savoir plus

- J'alerte l'Arcep - Mode d'emploi (<https://jalerte.arcep.fr>)
Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep)
- J'alerte l'Arcep : un geste citoyen pour améliorer les réseaux d'échange (<https://www.arcep.fr/demarches-et-services/pour-tous/jalerte-larcep-un-geste-citoyen-pour-ameliorer-les-reseaux-dechange.html>)
Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep)
- Livraisons : quels sont vos droits ? (<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/livraison-vos-droits>)
Ministère chargé de l'économie

Nos engagements

- Engagements et qualité
- Mise à disposition des données
- Partenaires
- Co-marquage
- 3939 Allo Service Public

Nous connaître

- À propos
- Aide

- [Contact](#)

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Service Public vous informe et vous oriente vers les services qui permettent de connaître vos obligations, d'exercer vos droits et de faire vos démarches du quotidien.

Il est édité par la Direction de l'information légale et administrative et réalisé en partenariat avec les administrations nationales et locales.

- legifrance.gouv.fr
- gouvernement.fr
- data.gouv.fr

Nos partenaires

-

[Plan du site](#) [Accessibilité : totalement conforme](#) [Accessibilité des services en ligne](#) [Mentions légales](#) [Données personnelles et sécurité](#) [Conditions générales d'utilisation](#) [Gestion des cookies](#)

Sauf mention contraire, tous les textes de ce site sont sous licence etalab-2.0