

La Commission de la poste (PostCom) est l'autorité de régulation indépendante du marché postal; elle a été instituée par la nouvelle loi sur la poste le 1^{er} octobre 2012. La PostCom a pour mission de surveiller le marché postal suisse et veille à la fourniture du service universel, dont elle contrôle la qualité. Une de ces récentes missions a consisté à créer un organe de conciliation indépendant.

L'organe de conciliation offre une procédure rapide et extrajudiciaire lorsqu'un(e) client(e) et le prestataire de services postaux ne parviennent pas à résoudre un différend de droit civil, par exemple lors d'une demande d'indemnisation suite à un retard dans la distribution d'un envoi. Les parties ne sont pas liées par la décision de l'organe de conciliation et peuvent porter l'affaire devant un tribunal civil.

Vous trouverez ci-dessous les informations complémentaires ainsi que les coordonnées:

Ombud – PostCom
Case postale 243
3074 Muri
Tel. 031 951 02 07
Fax 031 951 02 03

Mail: info@ombud-postcom.ch

Web: <http://www.ombud-postcom.ch/fr/home>