

DECISION N°064/ARPCE-DG/DAJI/11

**FIXANT LES REGLES DE PROCEDURE DE REGLEMENT DE DIFFERENDS ET DE SANCTIONS
DEVANT L'AGENCE DE REGULATION DES POSTES ET DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES**

-----00000-----

LE DIRECTEUR GENERAL,

Vu la loi n°9-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des communications électroniques, notamment en ses titres III, chapitre 5, XII et XV ;

Vu la loi n°10-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des postes, notamment en ses titres II et V;

Vu la loi n°11-2009 du 25 novembre 2009 portant création de l'agence de régulation des postes et des communications électroniques, notamment en son article 4;

Vu les statuts de l'agence de régulation des postes et des communications électroniques approuvés par le décret n°2009 – 477 du 24 décembre 2009, notamment en leurs articles 3, 10, 27, 38, 82 et 83;

Vu le décret n°2009 – 546 du 30 décembre 2009 portant nomination du directeur général de l'agence de régulation des postes et des communications électroniques;

Vu la décision n°115/DG-ARPCE/DAJI/DAFC/10 du 04 août 2010 portant création d'un comité de directeurs au sein de l'agence de régulation des postes et des communications électroniques;

Considérant que les postes et les communications électroniques constituent des marchés spécifiques qui appellent, pour leur gestion, des règles de régulation particulières;

Considérant que l'agence de régulation des postes et des communications électroniques, par la volonté du législateur de 2009, dispose de pouvoirs, d'une part, de rendre, dans le respect du principe du contradictoire et d'autres règles du procès équitable, des arbitrages sur les litiges opposant les opérateurs entre eux ou avec les usagers ou entre l'administration de l'Etat et les exploitants de réseaux et fournisseurs de communications électroniques, et d'autre part, d'infliger des sanctions à tout opérateur des postes et des communications électroniques, qui se rend coupable de violations manifestes des lois et règlements en vigueur dans ces deux secteurs ;

Considérant que l'agence de régulation des postes et des communications électroniques, dans le but d'assurer l'équilibre du marché des postes et des communications électroniques, est le garant légal d'une concurrence saine et loyale aussi bien entre les opérateurs postaux qu'entre les opérateurs des communications électroniques ;

Considérant les nécessités de service,

DECIDE:

**CHAPITRE PREMIER :
Dispositions générales**

Article premier : Objet

La présente décision, prise conformément à l'article 27 des statuts susvisés, fixe les règles de procédure de règlement de différends et de sanctions devant l'agence de régulation des postes et des communications électroniques.

Article 2 : Champ d'application

Les règles de procédure d'arbitrage, fixées par la présente décision, s'appliquent aux litiges déterminés par l'article 138 de la loi n°9-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des communications électroniques, intéressant :

- les exploitants de réseaux de communications électroniques ;
- les fournisseurs de services de communications électroniques;
- les exploitants de réseaux et fournisseurs de services de communications électroniques ;



- l'administration de l'Etat et les exploitants de réseaux et fournisseurs de services de communications électroniques dans la mesure où ces litiges portent sur :
- l'application ou l'interprétation de la loi réglementant les communications électroniques, ou de ses textes d'application ;
- le respect ou l'interprétation des dispositions des cahiers de charges des exploitants de réseaux de communications électroniques ou fournisseurs de services.

Ne sont pas concernés, les litiges ou différends commerciaux entre les exploitants de réseaux de communications électroniques et les fournisseurs de services, entre exploitants eux-mêmes, ou entre fournisseurs de services dès lors que ces conflits ne sont pas dus à une mauvaise application ou interprétation de la loi réglementant les communications électroniques et de ses textes d'application, ainsi que les cahiers de charges et conditions liés aux licences, autorisations, agréments ou déclarations.

De même, ne sont pas concernés les litiges entre les opérateurs postaux. Toutefois, ceux-ci sont visés par la procédure de sanctions définie au chapitre V de la présente décision.

Les litiges relatifs aux accords d'interconnexion sont réglés conformément à la procédure décrite à l'article 53 de la loi n°9-2009 du 25 novembre 2009 susvisée.

Article 3 : Définitions

Au sens de la présente procédure, on entend par :

- **arbitrage** : procédure par laquelle l'Autorité de régulation se prononce sur un litige ou différend ;
- **autorité de régulation** : agence de régulation des postes et des communications électroniques ;
- **comité des directeurs** : organe créé au sein de l'Autorité de régulation qui concourt à la prise de décision par le directeur général et statue, en cas d'extrême urgence et d'impossibilité de réunir le conseil de régulation, sur le règlement de différends et les sanctions ;
- **conciliation** : tentative de résolution à l'amiable d'un litige ou différend ;
- **conseil de régulation** : organe de l'Autorité de régulation qui délibère sur le règlement de différends et les sanctions ;

dey

- **différend ou litige** : tout conflit entrant dans le champ d'application de la loi n°9-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des communications électroniques et de la loi n°10-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des postes, tel que défini à l'article 2 ci-dessus ;

- **jour calendaire** : jour du calendrier, du lundi au dimanche, y compris les jours fériés ;

- **jour franc** : jour du calendrier qui court de 0h à 24h. Le premier jour franc est compté à partir du lendemain de l'acte, de l'événement, de la décision ou de la notification justifiant le délai. Le délai qui expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant;

- **sanctions** : mesures répressives infligées par l'Autorité de régulation pour inobservation des lois et règlements en matière de postes et de communications électroniques.

CHAPITRE II

Règles de procédure de règlement de différends

Article 4 : Modalités de saisine de l'Autorité de régulation

L'Autorité de régulation est saisie soit par requête déposée à son siège contre délivrance d'un récépissé, soit par requête transmise par voie postale recommandée avec accusé de réception.

La requête et les pièces annexées, y compris les statuts, sont adressées à l'Autorité de régulation en autant d'exemplaires que de parties concernées plus sept exemplaires dont un original destiné au dossier. La requête et les pièces sont visées et portent un numéro d'ordre.

La requête indique les faits qui sont à l'origine du différend, expose les moyens invoqués et précise les conclusions présentées. Elle indique également la qualité du demandeur, et notamment :

- si le demandeur est une personne physique : ses nom, prénom (s), domicile, nationalité, profession, date et lieu de naissance ;
- si le demandeur est une personne morale : sa dénomination, sa forme, son siège social, l'organe qui la représente légalement et la qualité de la personne qui a signé la requête. Les statuts sont joints à la requête.

LE

Le demandeur doit préciser les nom, prénom (s) et domicile du ou des défendeurs, ou s'il s'agit d'une ou plusieurs personnes morales, leur dénomination et leur siège social.

Le dossier est transmis, pour examen de conformité des pièces, au directeur en charge des affaires juridiques.

Si la saisine ne satisfait pas aux règles mentionnées ci-dessus, le directeur en charge des affaires juridiques ou son représentant met en demeure le demandeur, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de la date de réception, de régulariser les mentions manquantes dans un délai de sept jours calendaires. Passé ce délai, la requête est irrecevable.

Dès lors que la saisine est complète, elle est inscrite sur un registre d'ordre et marquée d'un timbre indiquant sa date d'arrivée.

Les pièces adressées à l'Autorité de régulation, en cours d'instruction, sont également marquées d'un timbre indiquant leur date d'arrivée.

Article 5 : Délai de saisine de l'Autorité de régulation

Le délai de recours devant l'Autorité de régulation est de deux mois à compter de la survenance des faits à l'origine du litige.

A peine d'irrecevabilité, la requête ampliative doit être déposée dans les quinze jours qui suivent le dépôt ou l'envoi de la requête initiale.

Article 6 : Délais impartis à l'Autorité de régulation

Lorsqu'elle est saisie sur le fondement des titres III, chapitre 5, XII et XV de la loi n°9-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des communications électroniques, l'Autorité de régulation se prononce dans un délai de trois mois, dès lors que toutes les parties ont présenté leurs observations, sauf en cas de circonstances exceptionnelles où ce délai peut être porté à six mois.

En cas de pièces manquantes, ce délai court à compter de la réception de celles-ci.

Article 7 : Procédure d'instruction

Dès lors que la saisine est complète, le dossier est transmis au directeur en charge des affaires juridiques ou son représentant qui désigne un rapporteur et un rapporteur adjoint.

ley

Le directeur en charge des affaires juridiques ou son représentant adresse, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de leur date de réception, à la partie ou aux parties mentionnées dans la saisine, les documents suivants :

- copie de l'acte de saisine ;
- copie des pièces annexées à l'acte de saisine.

La notification avise le défendeur qu'il a un délai d'un mois pour déposer ses mémoires et défenses, en autant de copies qu'il y a de parties en cause plus sept exemplaires dont un original pour le dossier. La date du dépôt des mémoires est celle du cachet de la poste qui en fait foi.

Les délais de production de mémoires et défenses ne peuvent dépasser huit (8) jours, en cas de prorogation.

Tous les mémoires et pièces déposés sont échangés entre les parties ainsi qu'il est dit à l'article 8 de la présente décision.

Afin de permettre le respect du délai édicté par les articles 53 et 141 de la loi n°9-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des communications électroniques et du principe du contradictoire, à réception de la saisine complète, le directeur en charge des affaires juridiques ou son représentant peut inviter les parties à se réunir en sa présence pour déterminer, d'un commun accord, un calendrier prévisionnel fixant les dates de production des observations, sans préjudice des dispositions des articles 8 à 10 suivants.

A défaut d'accord des parties sur le calendrier prévisionnel, le directeur en charge des affaires juridiques ou son représentant fixe le délai dans lequel les parties concernées doivent répondre aux observations et pièces déposées par les autres parties.

Les parties transmettent leurs observations et pièces à l'Autorité de régulation par lettre recommandée avec accusé de réception ou par dépôt au siège de l'Autorité de régulation en autant d'exemplaires que de parties concernées plus sept exemplaires dont un original pour le dossier.

Les observations transmises par télécopie doivent être authentifiées par la production ultérieure du nombre d'exemplaires mentionné à l'alinéa ci-dessus, dûment signés. Cette production doit s'effectuer dans le délai fixé aux parties pour produire leurs observations.

Dès réception des observations et pièces, le directeur en charge des affaires juridiques ou son représentant adresse ces documents par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de leur date de réception à l'autre partie ou aux autres parties, en leur rappelant la date avant laquelle elles doivent transmettre à l'Autorité de régulation leurs observations et pièces annexées au soutien de leur réplique.



Toutes les notifications sont faites au domicile ou au lieu d'établissement des parties, tel que mentionné dans la requête. Les parties doivent indiquer, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'Autorité de régulation, l'adresse à laquelle elles souhaitent se voir notifier les actes, si cette adresse est différente de celle mentionnée dans la requête.

Article 8 : Envoi et consultation des copies

Lorsque les parties annexent des pièces à l'appui de la saisine ou de leurs observations, elles en établissent simultanément l'inventaire, sous forme de bordereau de pièces, et les adressent à l'Autorité de régulation en autant d'exemplaires que prévus à l'article 4 ci-dessus.

Lorsque le nombre, le volume ou les caractéristiques de ces pièces font obstacle à la production de copies, le directeur en charge des affaires juridiques ou son représentant peut autoriser les parties à ne les produire qu'en un seul exemplaire. Les autres parties peuvent alors en prendre connaissance au siège de l'Autorité de régulation et en prendre copie à leur frais.

Article 9 : Mesures d'instruction

Le rapporteur ou le rapporteur adjoint peut procéder, en respectant le principe du contradictoire, à toute mesure d'instruction qui lui paraît utile. Il peut en particulier inviter les parties à fournir, oralement ou par écrit, les explications nécessaires à la solution du différend.

Le rapporteur ou le rapporteur adjoint peut mandater des agents de l'Autorité de régulation afin de procéder aux constatations, en accord avec les parties concernées, en se transportant sur les lieux. Les parties sont invitées à assister à cette visite.

Les constatations faites donnent lieu à l'établissement d'un procès-verbal dressé par le rapporteur, le rapporteur adjoint ou les agents mandatés. Ce procès-verbal est signé par les parties, qui en reçoivent copie, aux fins d'observations éventuelles.

Dûment autorisé, à cet effet, par l'Autorité de régulation, le rapporteur ou le rapporteur adjoint peut procéder à des consultations techniques, économiques ou juridiques, ou expertises en respectant le secret de l'instruction du litige.

Le directeur en charge des affaires juridiques ou son représentant est chargé de l'exécution de ces mesures d'instruction et des communications avec les parties.

L'instruction est close au plus tard sept jours calendaires avant l'audience devant le Conseil de régulation et le dossier est transmis au directeur général.

S'agissant des mesures conservatoires, l'instruction est close au plus tard deux jours francs avant l'audience devant le Conseil de régulation.

te

Toutefois, si le rapporteur ou le rapporteur adjoint l'estime nécessaire, après la date de clôture de l'instruction, au regard de circonstances nouvelles de droit ou de fait, le directeur en charge des affaires juridiques ou son représentant peut décider de la réouverture de l'instruction.

Article 10 : Audience devant le Conseil de régulation

Le directeur général de l'autorité de régulation transmet le dossier d'instruction au conseil de régulation.

La convocation de l'audience est fixée par le président du conseil de régulation et communiquée aux parties par le directeur général sept jours francs au moins avant la date de sa tenue. Elle est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de sa date de réception.

Pour la saisine qui fait suite aux mesures conservatoires, la convocation à l'audience est adressée aux parties deux jours francs au moins avant la date de l'audience.

Elle est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de sa date de réception.

L'audience est publique, sauf demande conjointe de toutes les parties. Si cette demande n'est pas conjointe, le Conseil de régulation en délibère.

Lors de cette audience, le rapporteur ou le rapporteur adjoint expose oralement les moyens et les conclusions des parties.

Les parties, qui peuvent se faire assister, répondent aux questions des membres du Conseil de régulation et présentent leurs observations orales.

Article 11 : Délibérations

Le Conseil de régulation délibère, hors de la présence du rapporteur, du rapporteur adjoint, du directeur en charge des affaires juridiques ou de son représentant, ainsi que des parties, conformément aux règles de son fonctionnement fixées aux articles 16 et 17 du décret n°2009 - 477 du 24 décembre 2009 susvisé.

Article 12 : Notification et publication

Les décisions prises par le Conseil de régulation sont notifiées aux parties par lettre recommandée avec accusé de réception ou par porteur. Cette notification est faite par les soins du directeur général de l'Autorité de régulation. Elle mentionne le délai de recours devant la Cour suprême, conformément aux dispositions de l'article 142 de la loi n°9-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des communications électroniques.

Les décisions sont publiées sur le site internet de l'Autorité de régulation sous réserve des secrets protégés par la loi.

CHAPITRE III : Mesures conservatoires

Article 13 : **Mesures conservatoires avant la saisine au fond**

Une procédure d'urgence peut être engagée lorsqu'un litige est susceptible de causer des préjudices significatifs immédiats pour la partie plaignante.

En cas de recevabilité de l'action, une enquête succincte est effectuée, dans un délai de sept jours calendaires, par l'Autorité de régulation sur le terrain pour évaluer la réalité des préjudices subis par le plaignant et leur lien de causalité avec l'objet du litige.

Lorsque l'enquête confirme l'existence de préjudices significatifs immédiats, l'Autorité de régulation, représentée par son directeur général, peut prendre sans délai, contre la partie adverse, les mesures conservatoires permettant de parer, dans toute la mesure du possible, aux conséquences néfastes sur le plaignant.

Cette disposition provisoire ne préjuge, en aucun cas, de la décision finale de l'Autorité de régulation sur le fond.

Une demande est ensuite adressée au plaignant, l'invitant à constituer un dossier de saisine classique de l'Autorité de régulation pour décision sur le fond. Lorsque l'enquête ne confirme pas de préjudice, l'action est rejetée et il est demandé au requérant de présenter un dossier de saisine classique.

Article 14 : **Mesures conservatoires en cours de saisine**

Des mesures conservatoires peuvent également être prises lorsque le litige est pendant devant l'Autorité de régulation statuant au fond.

Dans ces conditions, l'Autorité de régulation se prononce dans les huit (8) jours calendaires.

ly

CHAPITRE IV :
Règles applicables aux réclamations des utilisateurs prévues au Titre XI de la loi n°9-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des communications électroniques et au titre II de la loi n°10-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des postes

Article 15 : Champ d'application

Entrent dans le champ d'application du présent chapitre, les litiges visés par les articles 135 et 136 de la loi n°9-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des communications électroniques et 11 de la loi n°10-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des postes.

Article 16 : Procédure

Lorsque l'Autorité de régulation est saisie d'une réclamation des utilisateurs, le directeur général désigne un conciliateur. Celui-ci est assisté en tant que de besoin par les services techniques de l'Autorité de régulation et se prononce dans un délai n'excédant pas un (1) mois.

Le conciliateur peut inviter les intéressés à une audition. Il peut entendre, sous réserve de leur acceptation, toutes les personnes dont l'audition lui paraît utile.

A l'issue de la procédure, un procès-verbal de conciliation ou de non-conciliation est signé par le conciliateur et les parties.

En cas de succès de la conciliation, ce procès-verbal vaut accord entre les parties. Un exemplaire du constat d'accord est remis à chaque intéressé. Un exemplaire est conservé par l'Autorité de régulation.

En cas de non conciliation, la partie la plus diligente saisit les tribunaux de droit commun.

CHAPITRE V :
Règles de procédure de sanctions

Article 17 : Saisine et instruction

Lorsque l'Autorité de régulation est saisie d'une demande de sanction présentée en application des articles 171 à 175 de la loi n°9-2009 et des articles 61 à 66 de la loi n°10-2009, le directeur général apprécie s'il y a lieu de donner suite à la demande.



En cas d'auto saisine ou si le directeur général considère qu'il y a lieu de donner suite à la demande, il transmet le dossier au directeur en charge des affaires juridiques ou à son représentant qui désigne un rapporteur et un rapporteur adjoint et communique la nature du manquement à la personne mise en cause.

Le rapporteur ou le rapporteur adjoint procède à l'instruction avec le concours des services de l'Autorité de régulation. Il peut entendre, s'il l'estime nécessaire, la personne mise en cause qui peut se faire assister ou représenter par toute personne de son choix. Le rapporteur ou le rapporteur adjoint peut également entendre toute autre personne susceptible de contribuer à son information.

Article 18 : **Mise en demeure**

En application de l'article 171 de la loi n°9-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des communications électroniques, le directeur général, au vu du rapport d'instruction établi par les rapporteurs, lorsqu'il estime qu'il y a eu infraction d'un exploitant de réseau ou d'un fournisseur de services à une disposition législative ou réglementaire afférente à son activité ou aux prescriptions du titre en vertu duquel il l'exerce, met en demeure la personne mise en cause de s'y conformer dans un délai ne pouvant excéder un mois. Ce délai peut être réduit en cas d'infractions graves et répétées ou si l'exploitant ou le fournisseur en est d'accord.

En application de l'article 61 de la loi n°10-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des postes, le directeur général, au vu du rapport d'instruction établi par les rapporteurs, lorsqu'il estime qu'il y a eu infraction d'un exploitant de réseau ou d'un fournisseur de services à une disposition législative ou réglementaire afférente à son activité ou aux prescriptions du titre en vertu duquel il l'exerce, met en demeure la personne mise en cause de s'y conformer dans un délai ne pouvant excéder quinze jours. Ce délai peut être réduit en cas d'infractions graves et répétées.

Les mises en demeure sont notifiées à la personne mise en cause par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de leur date de réception. Elles peuvent être rendues publiques.

Article 19 : **Respect de la mise en demeure**

Lorsque la mise en demeure est suivie d'effet, l'Autorité de régulation en prend acte et en fait notification à l'opérateur.

Article 20 : **Cas de non respect de la mise en demeure**

Si la partie mise en cause ne s'est pas conformée à la mise en demeure, dans le délai imparti, le Directeur général de l'agence de régulation, après avoir invité à formuler ses observations sous huitaine, prononce, par décision motivée, une pénalité d'un montant de 1% du chiffre d'affaires tel que déclaré dans l'exercice comptable de l'année précédente.

Cette décision est notifiée à l'opérateur mis en cause et publiée sur le site internet de l'Autorité de régulation.

CHAPITRE VI :

Dispositions transitoires, diverses et finales

Article 21 : Voie de recours

La voie de recours offerte en contestation des décisions rendues par l'Autorité de régulation, est le recours en annulation ou une demande de sursis à exécution devant la Cour suprême, conformément aux dispositions de l'article 142 de la loi n°9-2009 portant réglementation du secteur des communications électroniques.

Le recours n'est pas suspensif. En cas de confirmation de la décision, celle-ci s'applique rétroactivement à la date prévue initialement pour son application, sauf décision contraire de la Cour suprême.

Article 22 : Droit à la défense

Pour la mise en œuvre de la présente procédure, les parties sont entendues par l'Autorité de régulation. A cet effet, elles bénéficient, si elles le souhaitent, de l'assistance d'experts ou d'avocats qui peuvent présenter, en leur nom, des observations orales et/ou écrites.

Article 23 : Suppléance du Conseil de Régulation

En l'absence du Conseil de régulation, le directeur général de l'Autorité de régulation, assisté par les membres du Comité de directeurs, délibère sur le règlement des litiges et les sanctions.

Article 24 : Entrée en vigueur

La présente décision prend effet à compter de sa date de signature, sera enregistrée, publiée au Journal officiel et communiquée partout où besoin sera./-

Fait à Brazzaville, le 09 juin 2011

Le Directeur Général



Yves CASTANOU.