

DECISION N°071/ARPCE-DG/DAJI/DEM/11

PORTANT CREATION DU SERVICE RELATIONS AVEC LES CONSOMMATEURS

-----000-----

LE DIRECTEUR GENERAL,

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 27 et 86 ;

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 ;

Considérant les nécessités de service,

DECIDE :

Article premier :

Conformément aux dispositions des articles 27 et 86 des statuts susvisés, il est créé, au sein de la direction de l'économie, un service relations avec les consommateurs.

Article 2 :

Le service relations avec les consommateurs est dirigé et animé par un chef de service.

A ce titre, il est chargé notamment, de :

- recevoir les réclamations des clients d'opérateurs téléphoniques et autres prestataires ou fournisseurs des secteurs des communications électroniques et postaux qui n'ont pu être réglés par les opérateurs ;
- saisir les opérateurs concernés par les réclamations des clients ;
- assurer le suivi administratif des dossiers y afférents et veiller à ce que les réclamations soient traitées dans un délai raisonnable et les décisions rendues d'une manière objective et transparente ;

~~tenir les statistiques sur les litiges réglés ;~~

- veiller à ce que les consommateurs aient droit à la réparation complète des dommages subis imputés aux opérateurs, prestataires ou fournisseurs de services de communications électroniques et postaux ;
- faire des propositions visant à améliorer les offres faites aux consommateurs par les fournisseurs d'accès internet, les opérateurs du secteur des communications électroniques (fixe ou mobile), ainsi que par les opérateurs postaux ;
- évaluer, suivre et publier les performances sur la qualité de service des prestations offertes aux consommateurs ;
- instituer un cadre partenarial approprié, entre le régulateur et les associations de consommateurs, pour la prise en compte des avis des consommateurs et de leurs associations, dans la mise en place des textes qui encadrent les TIC et le secteur postal ;

Article 3 :

L'organisation et les attributions des bureaux à créer, en tant que de besoin, sont fixées par un texte spécifique.

Article 4 :

Le directeur administratif, financier et comptable et le directeur de l'économie sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision qui abroge toutes dispositions antérieures contraires, prend effet à compter de sa date de signature et sera communiquée partout où besoin sera.

Fait à Brazzaville, le 23 juin 2011

Le Directeur Général,

Yves CASTANOU

