



PLUS QU'UN NUMÉRO, UN SERVICE

POURQUOI APPELER LE 5050

Besoin d'un renseignement ? Une suggestion pour améliorer les services dans le secteur de la Poste et des Communications Electroniques? Un souci de réseau téléphonique non résolu? Une connexion internet instable ? Des colis égarés sans aucune suite ?

Appelez gratuitement le Centre d'écoute du Consommateur de l'ARPCE au 5050, à partir de tous les réseaux téléphoniques (MTN, Airtel, Warid et Azur) pour :

- ◆ Connaître vos droits en tant que consommateurs des services Postaux et des Communications Electroniques
- ◆ Trouver des solutions en cas de différend non résolu avec votre Opérateur
- ◆ Faire connaître vos suggestions afin d'améliorer les services Postaux et des Communications Electroniques

Le Centre d'écoute du Consommateur de l'ARPCE, le partenaire sûr :

- ◆ abonnés de téléphonie mobile ou fixe
- ◆ clients des Opérateurs postaux
- ◆ clients des fournisseurs d'accès Internet
- ◆ associations de défense des consommateurs.

Durée maximale de traitement des réclamations : un mois !

En cas de différend non résolu avec un Opérateur postal ou de Communications Electroniques (téléphonie fixe, mobile ou fournisseur d'accès Internet):

1. Contactez au préalable votre Opérateur pour un règlement à l'amiable
2. Si le différend n'est pas résolu, contactez alors gratuitement le Centre d'écoute des Consommateurs de l'ARPCE au 50 50

Pour nous aider à traiter votre plainte ...
Faites suivre votre appel téléphonique d'un courrier électronique ou physique relatant votre plainte, accompagné des éléments justificatifs de votre plainte.

- ◆ **Brazzaville** Immeuble Monte Cristo Rond - point de la Gare centrale BP.: 2490 - Centre - ville Brazzaville République. du Congo Tél. (242) 05 510 72 72 Site Internet : www.arpce.cg
- ◆ **Pointe-Noire** 64 Avenue Charles de Gaulle. Centre-Ville Tél. 222 94 50 76
- ◆ **Dolisie** Avenue de la Gare Immeuble des Impôts Centre-Ville Tél. 01 110 00 01
- ◆ **Ouessou** Immeuble Koumous Avenue Marien Ngouabi Tél. 06 952 51 45

Email : consommateurs@arpce.cg

**Le 5050, plus qu'un numéro,
un service !**



arpce