

DECISION N° 005/ARPCE-DG/DAJI/DEM/12

**DECISION FIXANT LA PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS
DES UTILISATEURS**

-----00o00-----

LE DIRECTEUR GENERAL,

Vu la directive n°07/08-UEAC-133-CM-18 du 19 décembre 2008 fixant le cadre juridique de la protection des droits des utilisateurs de réseaux et de services de communications électroniques au sein de la CEMAC, notamment en son article 15 ;

Vu la loi n° 9-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des communications électroniques, notamment en ses articles 134, 135, 136, 137 ;

Vu la loi n° 10-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des postes, notamment en son article 11 ;

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 ses articles 4 et 5 ;

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 ;

Vu la décision n°115/DG-ARPCE/DAJI/10 du 25 juin 2010 portant création d'un comité des directeurs au sein de l'agence de régulation des postes et des communications électroniques ;

Vu la décision n°064/ARPCE-DG/DAJI/11 du 9 juin 2011 fixant les règles de procédure de règlement de différends et de sanctions devant l'agence de régulation des postes et des communications électroniques ;

Vu la décision n° 071/ARPCE-DG/DAJI/DEM/11 du 23 juin 2011 portant création du service relations avec les consommateurs ;

Considérant que l'une des missions essentielles de l'agence est de promouvoir et protéger les intérêts des utilisateurs dans les secteurs des postes et des communications électroniques ;

Considérant que dans l'accomplissement de cette mission, l'agence a l'obligation de recevoir et traiter les réclamations des utilisateurs des réseaux et services des secteurs des postes et des communications électroniques, selon une procédure transparente, simple et gratuite en vue d'un règlement équitable et rapide ;

Considérant les nécessités de service,

DECIDE:

Article premier :

La présente décision fixe la procédure de traitement des réclamations des utilisateurs devant l'agence de régulation des postes et des communications électroniques.

Elle s'applique aux réclamations des utilisateurs ou organisations d'utilisateurs formulées à l'encontre des exploitants ou fournisseurs de réseaux et services de communications électroniques ou des services postaux, lorsque ces réclamations sont relatives à l'application ou l'interprétation des textes législatifs, réglementaires et contractuels ou tout autre question relevant de la compétence du régulateur.

Article 2 :

Au sens de la présente décision, on entend par :

- **conciliation** : toute tentative de résolution à l'amiable, initiée par l'agence à l'occasion d'un différend entre un utilisateur ou une organisation d'utilisateurs et un exploitant de réseau ou fournisseur de services de communications électroniques ou des services postaux.
- **réclamation** : toute requête d'un utilisateur ou d'une organisation d'utilisateurs adressée à l'ARPC pour faire connaître un droit qu'il ou un utilisateur l'ayant mandaté estime posséder ou pour manifester une insatisfaction contre un exploitant de réseau ou un fournisseur de services postaux ou de communications électroniques.
- **autres termes utilisés** : les définitions des autres termes utilisés dans la présente décision sont conformes à celles données par la loi n°9-2009 du 25 novembre 2009 et la loi n°10-2009 du 25 novembre 2009 susvisées, et par leurs textes subséquents et, à défaut, par les règlements de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), sauf disposition expresse contraire.

Article 3 :

L'agence ne peut être saisie d'une réclamation d'utilisateurs qui n'aurait pas fait, au préalable, l'objet d'une tentative de règlement amiable avec l'exploitant ou le fournisseur des services concernés.

Article 4 :

L'agence peut être saisie :

- soit par dépôt au siège de l'agence d'une lettre de saisine adressée au Directeur Général de l'ARPCE ;
- soit par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée au Directeur Général de l'ARPCE.
- Soit par mail adressé à l'adresse dédié aux consommateurs, suivi d'une lettre de saisine adressée au Directeur Général de l'ARPCE ;
- Soit par le numéro de téléphone dédié à l'écoute des consommateurs, suivi d'une lettre de saisine adressée au Directeur Général de l'ARPCE ;

En cas de saisine, l'agence délivre un récépissé au requérant dans les deux (2) jours calendaires suivant la réception de la saisine.

Toutes les saisines de l'ARPCE pour réclamations sont consignées dans un registre des plaintes.

Article 5 :

La lettre de saisine et les pièces annexées sont adressées à l'ARPCE en quatre exemplaires. Elle doit :

- être rédigée en français ;
- indiquer les coordonnées du requérant : nom et prénom, numéro de téléphone, adresse/ou dénomination sociale, statut juridique, siège social, nom, fonction et qualité du représentant légal ;
- préciser les références de la (ou des) partie(s) adverse(s) lorsque celle(s)-ci est (ou sont) identifiée(s) ;
- énoncer de façon claire et concise les faits à l'origine de la réclamation ;
- tenir en annexe tout document à l'appui de sa requête.

Article 6 :

S'il apparaît que le dossier reçu par l'ARPCE n'est pas complet, ou que la lettre de saisine n'établit pas de façon suffisamment claire l'objet de la plainte, le requérant est invité, par le service relations avec les consommateurs, à compléter son dossier et/ou reformuler sa saisine dans un délai de sept (7) jours calendaires.

Article 7 :

Le délai de saisine de l'ARPCE est de un (1) mois à compter de la date de la tentative infructueuse de règlement amiable prévu à l'article 3 de la présente décision.

Article 8 :

Le dossier complet de saisine reçu par le service relation avec les consommateurs, est transmis au directeur général, lequel désigne un conciliateur qui doit instruire la réclamation. Celui-ci est assisté, en tant que de besoin, par les services techniques de l'agence et se prononce dans un délai n'excédant pas un (1) mois, à compter de la date de réception de toutes les pièces demandées par l'agence.

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.

Lorsque la réclamation porte sur l'application ou l'interprétation des textes législatifs, réglementaires ou contractuels, les parties 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 à l'agence.

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 procès-verbal de conciliation est remis à chaque intéressé. Un autre exemplaire est conservé par l'agence.

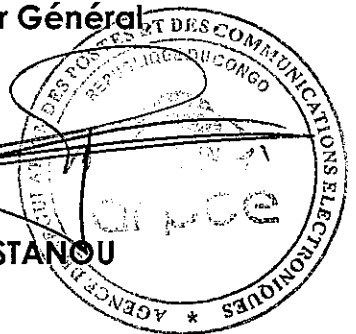
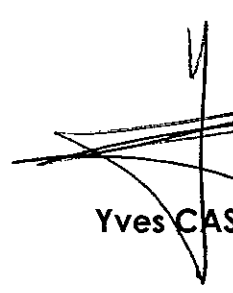
En cas de non conciliation, la partie la plus diligente saisit le tribunal compétent.

Article 9 :

Le directeur des affaires juridiques et internationales et le directeur de l'économie et des marchés sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision qui prend effet à la date de sa signature et sera communiquée partout où besoin sera.

Fait à Brazzaville, le 11 janvier 2012

Le Directeur Général



Yves CASTANOU