

**REPUBLIQUE DE GUINEE**

-----

**Travail – Justice – Solidarité**

**AUTORITE DE REGULATION DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS (ARPT)**

**DECISION FIXANT LA PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DES ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS**

**LE DIRECTEUR GENERAL DE L'ARPT**

- Vu la loi L/2005/017/AN du 08 septembre 2005 portant modification des dispositions de la loi L/92/015/CTRN du 02 juin 1992 relative aux services de la Poste notamment en son article 9 alinéa 13 ;
- Vu la loi L/2005/018/AN du 08 septembre 2005, adoptant et promulguant la loi, portant modification des dispositions de la loi L/95/016/CTRN du 02 juin 1992, relative à la Règlementation Générale des Télécommunications en république de Guinée, notamment en son article 25 ;
- Vu la loi L/2005/019/AN du 08 septembre 2005, adoptant et promulguant la loi, portant dispositions de la loi L/95/018/CTRN du 18 mai 1995, portant Règlementation Radiocommunication en république de Guinée, notamment en ses articles 80 et 81 ;
- Vu l'arrêté n° A/2010/352/MTNTI/SGG/ du 02 février 2010, fixant les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications ;
- Vu le Décret D/N°198/PRG/CNDD/SG/PRG/2009 en date du 085 septembre 2009 notamment les membres du Conseil National de Régulation des Postes et Télécommunications ;
- Vu le Décret D/N°029/CNDD/SGPRG/PRG/2009 en date du 25 Mars 2010, nommant le Président du Conseil National de la Régulation des Postes et Télécommunications ;
- Vu le Décret D/2011/075/PRG/SGG du 09 Mars 2001, nommant le Directeur Général de l'Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications ;
- Considérant que l'une des missions essentielles de l'AARPT est de promouvoir et protéger les intérêts des utilisateurs dans les secteurs des postes et des télécommunications/TICs ;
- Considérant que dans l'accomplissement de cette mission, l'ARPT a l'obligation de recevoir et traiter les réclamations des utilisateurs des réseaux et services des secteurs des postes et des télécommunications/TICs, selon une procédure de transparence, simple et gratuite en vue d'un règlement équitable et rapide ;
- Considérant les nécessités de services ;

## DECIDE

### CHAPITRE PREMIER : DISPOSITIONS GENERALES

#### Article premier : DEFINITIONS

**On entend par :**

- **Plainte** : Toute requête écrite d'une organisation de consommateurs adressée à l'ARPT pour faire reconnaître un droit qu'une organisation de consommateurs ou un consommateur l'ayant mandaté estime posséder ou pour manifester une insatisfaction contre un exploitant de réseau ou un fournisseur de service de télécommunications ;
- **Consommateur** : Toute personne qui utilise des produits pour satisfaire ses propres besoins et ceux des personnes à sa propre charge et no pour revendre, transformer ou les utiliser dans le cadre de sa profession, ou toute personne qui bénéficie des prestations de service ;
- **Contrat de consommation** : Un contrat autre que le contrat de location ou d'emploi, établi entre un consommateur et un fournisseur de biens ou un prestataire de service, pour la vente, la fourniture d'un bien, d'une technologie ou d'une prestation de service ;
- **Conciliation** : Tentative de résolution à l'amiable d'un différend entre une organisation de consommateurs et un exploitant de réseau ou fournisseur de services de télécommunications ;
- **Autres termes utilisés** : Les définitions des autres termes utilisés dans la présente décision sont conformés à celles données à l'article 1<sup>er</sup> de la loi L 018 du 08 septembre 2005 relative à la Règlementation Générale des Télécommunications et à l'Article A1 section définition de la loi L/2005/019/AN du 08 septembre 2005 portant modification de la loi L/95/018/CTRN du 18 mai 1995 portant Règlementation des Radiocommunications en République de Guinée et ; à défaut, par les textes fondamentaux et les règlements de l'Union Internationale des Télécommunications.

#### Article 2 : OBJET

La présente décision fixe la procédure de traitement des réclamations des associations de consommateurs devant l'ARPT.

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 législatives, réglementaires et contractuels ou toute autre question relevant de la compétence du régulateur.

#### Article 3 : CHAMP D'APPLICATION

En application de la loi L/2005/018 du 08 septembre 2005 relative à la Règlementation Générale des Télécommunications et la loi L/019/An du 08 septembre 2005 portant Règlementation des Radiocommunications en République de Guinée, la présente décision

définit les modalités de saisine et de traitement des plaintes des associations de consommateurs.

## **CHAPITRE II : DISPOSITIONS GENERALES**

### **Article 4 : DEFINITIONS**

L'Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications peut être saisie :

- Soit par dépôt au siège de l'Autorité d'une lettre de saisine adressée au Directeur Général de l'Autorité, réputée reçue au jour et heure de son dépôt, attesté par un accusé de réception délivré par le service compétent ;
- Soit par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée au Directeur Général de l'ARPT ;
- Soit par acte d'huissier par un courrier à l'attention du Directeur Général de l'ARPT ;

Dans tous ces cas de figure, l'ARPT délivre un récépissé de réception de saisine au requérant dans les sept (07) jours calendaires suivant la réception de la saisine.

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

### **Article 5 : TENTATIVE DE REGLEMENT AMIABLE**

L'Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications ne peut être saisie d'une plainte d'une organisation de consommateurs qui n'aurait pas fait l'objet préalablement d'une tentative de règlement amiable avec l'exploitant ou le fournisseur de services concerné.

### **Article 6 : CONDITIONS DE RECEVABILITE DE LA SAISINE**

La lettre de saisine adressée à l'ARPT doit :

- Indiquer la qualité et les coordonnées du requérant ;
- Enoncer de façon claire et concise les faits à l'origine de la réclamation ;
- Tenir en annexe tout document à l'appui de sa requête, notamment les pièces fournies par ces derniers.

### **Article 7 : DECISIONS DE L'ARPT**

Lorsque la réclamation porte sur l'application ou l'interprétation des textes législatifs, réglementaires ou contractuels, l'ARPT rend une décision dans un délai maximum de quarante-cinq (45) jours, à compter soit de la date de dépôt de la plainte, soit de la date de réception de l'ensemble des pièces complémentaires demandées par l'ARPT.

Les parties sont entendues par l'ARPT. A cet effet, elles bénéficient, si elles le souhaitent, de l'assistance d'expert ou d'avocats, qui peuvent présenter en leur nom, des observations orales et/ou écrites.

## **Article 8 : CONCILIATION**

Lorsque le différend ne porte pas sur l'interprétation des textes législatifs, réglementaires, ou contractuels et s'il apparaît à l'analyse de la plainte par l'ARPT qu'une solution amiable peut être trouvée dans le cadre d'une conciliation, l'ARPT peut prendre l'initiative de réunir les parties.

Une commission de conciliation présidée par le Directeur Général de l'ARPT, ou son représentant assure le déroulement de la phase de conciliation.

La tentative de conciliation se tient, dans un délai maximum de quarante-cinq (45) jours, à compter soit de la date de dépôt de la plainte, soit de la date de réception de l'ensemble des pièces complémentaires demandées par l'ARPT.

En cas de succès de conciliation, un protocole d'accord de conciliation est rédigé et signé par les parties et l'ARPT en trois exemplaires. L'ARPT intervient comme garante du respect des engagements pris.

En cas de non-respect du protocole d'accord de conciliation, l'ARPT met en demeure la partie défaillante de s'y conformer dans un délai de quinze (15) jours calendaires.

Au terme de ce délai ou en cas d'échec de la conciliation, les parties sont invitées à saisir la juridiction compétente.

## **CHAPITRE III : DISPOSITIONS FINALES**

**Article 9** : La présente décision entre en vigueur à la date de sa signature et sera communiquée et publiée partout besoin sera.

Fait à Conakry, le .....2014

**LE DIRECTEUR GENERAL**

**DIABY Moustapha Mamy**