

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015

DECISION N° 2019-055 ARCEP/PT/SE/DRP/DMP/DR/DRI/DAJRC/GU portant modalités de saisine et procédure de traitement des plaintes des utilisateurs de services de communications électroniques et de la poste en République du Bénin.

#### LE CONSEIL DE REGULATION,

- VU la loi n° 2007-21 du 16 octobre 2007 portant protection du consommateur en République du Bénin;
- VU la loi n° 2014-14 du 9 juillet 2014 relative aux Communications Electroniques et à la Poste en République du Bénin;
- VU la loi n° 2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin;
- VU le décret n° 2014-599 du 09 octobre 2014 portant attributions, organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste du Bénin;
- VU le décret n° 2017-007 du 11 janvier 2017 portant nomination des membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP);
- VU le décret n° 2017-034 du 25 janvier 2017 portant nomination du Président et du Vice-président du Conseil de Régulation;
- VU la décision n° 2017-161/ARCEP/PT/SE/DRHA/DFC/DMP/DR/DRI/ DRP/DAJRC/GU du 04 juillet 2017 portant approbation du manuel de procédures métier de l'ARCEP BENIN;
- VU la communication N° 004/ARCEP/SE/DAJRC/2019 du 14 janvier 2019 ;

Après avoir délibéré en sa séance du 12 février 2019 ;





#### DECIDE

### CHAPITRE 1: OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Article 1er: En application des dispositions de l'article 237 de la loi n° 2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin, la présente décision fixe les modalités de saisine et la procédure de traitement des plaintes.

Article 2 : La présente décision s'applique aux plaintes des utilisateurs de services de communications électroniques et de la poste contre les opérateurs de réseaux et services de communications électroniques et de la poste en République du Bénin.

## CHAPITRE 2: CONDITIONS DE SAISINE ET DE RECEVABILITE DES PLAINTES

#### SECTION 1: CONDITIONS DE SAISINE

Article 3: Tout utilisateur peut saisir l'ARCEP BENIN par courrier, courriel, à travers la ligne verte ou l'interface réservée à cet effet sur le site web de l'ARCEP BENIN.

Toute association d'utilisateurs de services de communications électroniques ou de la poste, saisit l'ARCEP BENIN des plaintes des consommateurs sur la base de mandats que lui confient ces derniers. Elle introduit lesdites plaintes par les canaux indiqués à l'alinéa précédent du présent article.

Quel que soit le canal utilisé, les informations relatives à la plainte sont renseignées sur une fiche de plainte jointe en annexe à la présente décision.

Article 4: En cas d'informations incomplètes, l'ARCEP BENIN demande au plaignant des compléments d'informations nécessaires.

La durée de l'instruction court à compter du jour où toutes les informations complémentaires sont fournies par le plaignant.

L'Autorité de régulation s'assure de la confidentialité des informations reçues.

Article 5 : L'ARCEP BENIN accuse réception des plaintes reçues par tous les moyens disponibles notamment par la ligne verte, un courrier, un courriel ou par sms.



Les accusés de réception interviennent dans un délai qui ne saurait excéder trois (03) jours à compter de la date de dépôt de la plainte.

Article 6 : Lorsque le traitement d'une plainte introduite par un utilisateur de services de communications électroniques ou de la poste ou une association d'utilisateurs de services de communications électroniques ou de la poste, ne relève pas de la compétence de l'ARCEP BENIN conformément à la réglementation en vigueur, l'ARCEP BENIN informe le plaignant dans un délai n'excédant pas cinq (05) jours, par tous moyens indiqués à l'article 5 de la présente décision.

Article 7 : Après l'enregistrement de sa plainte, le plaignant dispose d'un identifiant de suivi de l'évolution du traitement de son dossier par les moyens indiqués par l'ARCEP BENIN et convenus avec le plaignant.

Le plaignant renseigne lors du dépôt de sa plainte, le canal de retour par lequel il souhaite être informé des résultats du traitement de sa plainte.

## SECTION 2: CONDITIONS DE RECEVABILITE

Article 8: Sont recevables les plaintes relatives à la fourniture de services de communications électroniques ou de la poste, à la violation par l'opérateur concerné des dispositions légales ou règlementaires en vigueur ou des obligations qui lui sont applicables, au bien-fondé d'une clause jugée abusive ou anticoncurrentielle ou aux résultats d'études illustrant des abus dans les prestations de l'opérateur concerné.

Article 9 : Préalablement à toute saisine de l'ARCEP BENIN, le plaignant épuise les voies de réclamation et de gestion des plaintes mises en place par l'opérateur conformément aux dispositions de l'article 234 de la loi n° 2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin.

A cet effet, elle donne suite à toutes les requêtes introduites par les utilisateurs ou associations d'utilisateurs de services de communications électroniques ou de la poste.



## **CHAPITRE 3: INSTRUCTION ET TRAITEMENT DE LA PLAINTE**

# SECTION 1: EXIGENCES APPLICABLES AU TRAITEMENT DES PLAINTES PAR LES OPERATEURS

<u>Article</u> 10 : Les opérateurs de réseaux et services de communications électroniques et de la poste disposent d'un délai de trente (30) jours calendaires pour donner une suite à la plainte des utilisateurs ou associations d'utilisateurs de services de communications électroniques et de la poste.

A l'expiration de ce délai, si aucune suite n'est donnée à la plainte, les utilisateurs ou associations d'utilisateurs de services de communications électroniques et de la poste peuvent saisir l'Autorité de régulation.

Article 11: En cas de non satisfaction du traitement de leurs plaintes par l'opérateur avant l'expiration du délai indiqué à l'article 10 de la présente décision et sans préjudice des dispositions de l'article 9 de la présente décision, les utilisateurs ou associations d'utilisateurs de services de communications électroniques et de la poste peuvent saisir l'Autorité de régulation à tout moment.

## Article 12: La prescription est acquise:

- au profit des opérateurs dans leurs relations contractuelles avec les utilisateurs, pour toutes demandes en restitution du prix de leurs prestations présentées par un utilisateur après un délai d'un (01) an à compter du jour du paiement;
- au profit des utilisateurs dans leurs relations contractuelles avec les opérateurs, pour les sommes dues à un opérateur au titre du paiement de ses prestations, lorsque celui-ci ne les a pas réclamées dans un délai d'un (01) an à compter de la date de leur exigibilité.

Article 13: Les opérateurs de réseaux et services de communications électroniques ou de la poste mettent en place un service de gestion des réclamations et plaintes des utilisateurs de leurs services.





Ce service fonctionne suivant les principes de gratuité, de non discrimination, de visibilité, d'accessibilité, de réactivité, d'objectivité, d'équité, de confidentialité et d'amélioration continue.

Le fonctionnement du service de gestion des réclamations des opérateurs fait l'objet de contrôle par l'ARCEP BENIN.

# SECTION 2: EXIGENCES APPLICABLES AU TRAITEMENT DES PLAINTES PAR L'ARCEP BENIN

<u>Article</u> 14 : L'instruction des plaintes à l'ARCEP BENIN est assurée par les instructeurs de plaintes et litiges par tous les moyens mis à disposition par l'Autorité de régulation.

Article 15: Les instructeurs peuvent réaliser, auprès des opérateurs et des services de l'Autorité de régulation, les enquêtes afférentes aux plaintes qui leur sont soumises, par tous les moyens mis à disposition par l'ARCEP BENIN.

A cet effet, ils peuvent exiger des opérateurs concernés qu'ils s'expliquent par écrit ou par voie orale et qu'ils leur fournissent toute information nécessaire à la résolution des plaintes reçues.

Le cas échéant, l'Autorité de régulation peut mettre en demeure les opérateurs concernés de lui fournir les informations utiles à la résolution des plaintes reçues.

Les instructeurs peuvent saisir tous les services compétents aux fins d'obtention d'informations techniques ou juridiques nécessaires à la résolution des plaintes des utilisateurs ou associations d'utilisateurs de services de communications électroniques et de la poste.

Article 16: Les opérateurs désignent un point focal chargé d'être en relation avec les instructeurs de dossiers de plaintes de l'ARCEP BENIN. Les points focaux communiquent avec les instructeurs par tous les moyens convenus entre l'Autorité de régulation et les opérateurs.

Article 17: Les instructeurs de dossiers de plaintes évaluent la réalité des préjudices évoqués par le requérant et leur lien avec l'objet de la plainte.

B



Ils produisent des rapports d'instruction de plaintes qu'ils soumettent au Comité de gestion des différends aux fins d'examen des dossiers et d'avis de règlement des plaintes.

Article 18: Le Comité de gestion des plaintes et litiges rend des avis de règlement de plaintes dans un délai n'excédant pas vingt cinq (25) jours à compter de la date de saisine de l'Autorité de régulation et homologués par le Président du Conseil de régulation.

<u>Article</u> 19 : Les opérateurs respectent et mettent en œuvre les dispositions des avis de règlements rendus par l'Autorité de régulation.

Article 20 : Les avis de règlement de plaintes tiennent lieu de décision de l'Autorité de régulation. Ils sont notifiés à l'opérateur et au plaignant dans un délai n'excédant pas trente (30) jours à compter de la date de saisine de l'Autorité de régulation.

Article 21: Les plaintes présentant un caractère récurrent ou dénotant une violation par un opérateur de ses obligations légales, règlementaires et conventionnelles, peuvent faire l'objet d'un contrôle de l'ARCEP BENIN. Les rapports desdits contrôles sont traités conformément aux procédures y relatives.

#### **CHAPITRE 4: SANCTIONS**

<u>Article</u> 22 : A l'issue d'une procédure de traitement des plaintes, l'Autorité de régulation peut :

- mettre en demeure les opérateurs concernés de se conformer à toute obligation légale ou règlementaire applicable ;
- mettre en demeure les opérateurs concernés de réparer tout préjudice subi par des utilisateurs de services de communications électroniques et de la poste, qu'elle détermine;
- imposer aux opérateurs concernés de mettre en œuvre les mesures correctives qui s'imposent, y compris des modifications des contrats conclus avec les utilisateurs;
- ouvrir une procédure de sanction à l'encontre des opérateurs, sur la base des informations recueillies dans le cadre du traitement des plaintes.

A



#### **CHAPITRE** 5: DISPOSITIONS FINALES

Article 23 : Au 31 janvier de l'année n, les opérateurs fournissent à l'ARCEP BENIN les statistiques des plaintes ainsi que les traitements qui en ont été faits au cours de l'année n-1.

Article 24 : La présente décision abroge toutes dispositions antérieures contraires et prend cffet à compter de la date de sa signature. Elle est notifiée aux opérateurs, aux associations de consommateurs et publiée partout où besoin sera.

Fait à Cotonou, le 1 9 FFV 2019

### Ont siégé:

Mesdames: Carrelle TOHO ACCLASSATO

Esther GANDJI

Fanta SANGARE BOURAIMA

Messieurs: Flavien BACHABI

Hakim APITHY

Isidore VIEIRA

James SECLONDE

Léopold ADJAKPA

Le Président,

#### AMPLIATIONS

Original: 01
MENC: 01
Opérateurs mobiles et fixe: 03
FAI: 09
Opérateurs postaux: 08
Associations de consommateurs: 09
Archives: 01

7



# FICHE DE PLAINTE

#### 1. INFORMATIONS SUR LE PLAIGNANT

Nom et Prénoms	(*)
Raison sociale (personne morale)	
Contact (*)	
Adresse géographi	que
2. OPERATEUR CONCERNE PAR VOTRE PLAINTE :	
Nom commercial (	(*)
Service concerné (*	5)
3. RECOURS PREALABLE (*):  Avez-vous fait un recours à l'opérateur au sujet de votre plainte depuis au moins un mois ?  OUI NON (moins d'un mois) NON(pas de recours)  Avez-vous eu une réponse de la part de l'opérateur ?  NON (pas de réponse) OUI (mais pas satisfait (e)).  4. RESUMEZ VOTRE PLAINTE (*):	
Date du premier constat (*):	
Solution attendue (*):	
Canal de retour souhaité (*):	
Email: Téléphone:	
DATE & SIGNATURE	le/20

NB: Les parties (\*) sont obligatoires.