

S'il est établi que le fournisseur du service a violé les termes de son contrat avec le consommateur ou a posé des actes contraires aux termes et conditions de sa licence d'exploitation, l'Autorité de régulation prend les mesures nécessaires pour le respect des textes, en vigueur.

Quelle est la suite si l'opérateur de service ne répond pas de manière satisfaisante aux mesures prescrites par l'Autorité de Régulation pour le respect des textes?

Sur information du plaignant, ou à sa propre initiative, l'Autorité de Régulation ouvre une procédure de sanction à l'encontre de l'opérateur concerné.

Tout consommateur des services de communications électroniques et de la poste qui estime avoir subi un préjudice dans le cadre des services fournis par son opérateur a le droit de saisir l'ARCEP BENIN en déposant une plainte auprès de cette dernière dont l'une des missions est de protéger et de défendre les intérêts des consommateurs.

Le présent document a été élaboré pour indiquer aux consommateurs, les procédures à suivre avant l'enrégistrement d'une plainte à l'ARCEP BENIN, structure compétente pour traiter les plaintes des consommateurs de services de communications électroniques et de la poste en vertu des dispositions de l'article 231 de la loi n° 2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin.

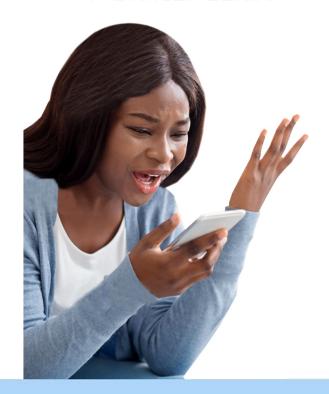


Un consommateur insatisfait peut-il poursuivre l'opérateur ou le fournisseur de produits et services de communications électroniques et de la poste devant le tribunal pour non-respect des clauses du contrat ?

Oui Cependant, à l'Autorité de Régulation, de préférence est accordée au dialogue et aux négociations à l'amiable, et ces pistes peuvent être explorées avant le recours à un procès long et coûteux.



#### PROCÉDURE DE DEPÔT D'UNE PLAINTE A L'ARCEP BENIN





Tél.: +229 21 31 01 65 / Fax : +229 21 31 00 67 01 BP 2034 COTONOU - E-mail : contact@arcep.bj Site Web : www.arcep.bj \* Ligne verte 131

L'Autorité de Régulation accuse d'abord réception de la plainte dans un délai de 72 heures. Elle procède ensuite à son examen et à son traitement

#### Pourquoi saisir l'ARCEP BENIN ?

Je saisis l'ARCEP BENIN parce que :

- ie suis un consommateur ;
- i'ai des droits;
- j'ai subi un préjudice;
- je ne suis pas satisfait des solutions proposées par mon opérateur;
- je n'ai eu aucune réponse de mon opérateur 30 jours après l'avoir saisi.

# Que doit faire le consommateur avant de saisir l'ARCEP BENIN ?

Avant de saisir l'ARCEP BENIN, le plaignant doit épuiser les moyens et voies de réclamations mis en place par l'opérateur concerné pour la gestion des plaintes. Si le plaignant n'est pas satisfait des solutions proposées par l'opérateur ou en cas d'absence de réponse de l'opérateur dans un délai de trente (30) jours calendaires, l'ARCEP BENIN peut être directement saisie ou par le biais d'une association de consommateurs des services de communications électroniques et de la poste. La liste de ces associations de consommateurs partenaires est disponible sur le site internet de l'ARCEP BENIN (www.arcep.bj).

# Comment un consommateur insatisfait peut-il déposer une plainte à l'ARCEP BENIN?

Pour déposer une plainte ou exprimer une préoccupation auprès de l'ARCEP BENIN, le consommateur peut :

- appeler gratuitement le 131, la ligne verte gratuite de l'ARCEP BENIN, ouverte tous les jours ouvrables de 08h00 à 17h30;
- écrire à l'ARCEP BENIN par courrier ou par courriel à l'adresse Email : contacts@arcep.bi
- remplir le formulaire de plainte disponible en ligne sur le site web de l'ARCEP BENIN à l'adresse www.arcep.bi/plaintes;
- utiliser les réseaux sociaux de l'arcep.benin tels que Facebook, WhatsApp et twitter: arcep.benin
- ◆ échanger avec le régulateur via le numéro WhatsApp + 229 99 39 00 99.

### Quelles sont les informations que doit contenir une plainte?

Pour déposer une plainte à l'ARCEP BENIN, le consommateur doit fournir les informations ci-après:

- nom;
- prénoms ;
- adresse;
- contact ;
- date du premier constat;
- nom de l'opérateur ;
- ◆ résumé de la plainte ;
- ◆ réponse reçue de son opérateur ;
- ◆tout autre document justificatif si possible.

## De quoi peut se plaindre un consommateur à l'ARCEP BENIN ?

Sans être exhaustif, le consommateur peut se plaindre :

- du fonctionnement des offres ;
- de la qualité de services ;
- de la couverture réseau ;
- de la facturation;
- des sites radioélectriques ;
- des kits d'accès et d'abonnement ;
- des livraisons de colis ;
- du service clientèle des opérateurs ;
- du service financier mobile.
- Quelle est la durée de traitement d'une plainte à l'ARCEP BENIN ?

Le traitement d'une plainte dure au maximum vingt-cing (25) jours à compter de la date de son enregistrement à l'ARCEP BENIN.



L'instruction et le traitement des plaintes des consommateurs par l'ARCEP BENIN sont gratuits.

L'ARCEP BENIN fait-elle un retour, après le traitement d'une plainte au consommateur ?

Oui, le consommateur est contacté par téléphone par email, par écrit ou par n'importe quel autre moyen qu'il aurait communiqué à l'ARCEP BENIN.