

## بيان

تُعلم سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية من جديد مستعملي خدمات الهاتف الثابت والنقال، الإنترنت وكذا البريد، من خلال هذا البيان، توفر موقعها الالكتروني على ركن مكرس خصيصا لشكاويهم: [شكاوى](#)

هذا الركن الذي بدأ العمل به منذ فيفري 2016، يقدم للمستعملين وسيلة إضافية من أجل الإبلاغ عن أي مشكل أو عدم رضا بالنسبة للخدمات المقدمة من طرف المتعاملين ومزودي خدمات البريد والاتصالات اللاسلكية، أو إن اقتضى الأمر في إطار الفصل في النزاعات.

وهذا ومن أجل استعمال سهل و فعال لهذا الفضاء، المستعملين مدعوون لتوجيه شكاويهم في البداية للمتعامل المعني بالشكوى. في حالة إذا لم إذا بقيت هذه الأخيرة دون رد، فإن المطلوب منهم ملأ الاستمارة الالكترونية، مع إرفاقها عند الاقتضاء بمستندات تبريرية متعلقة بموضوع شكواهم.

والجدير بالذكر في هذا السياق، هو أن إنشاء هذا الفضاء يعكس إرادة سلطة الضبط لجعل التكفل بحقوق المستهلكين واحدة من أولوياتها الاستراتيجية ، وفقا للمهام والصلاحيات الممنوحة قانونا.

من جهة أخرى، يجب التذكير أنه بإمكان المستعملين تقديم شكاويهم إلى سلطة الضبط باستخدام الوسائل المعتادة، وهي الهاتف والفاكس والبريد. كما انه باستطاعتهم الحضور إلى مقر سلطة الضبط الكائن في 1 شارع قدور الرحيم حسين داي، 16005، الجزائر.

هاتف: + 05 02 47 21 213 / + 77 77 47 21 213

فاكس: + 97 01 47 21 213

[www.arpt.dz](http://www.arpt.dz)

[info@arpt.dz](mailto:info@arpt.dz)