

DECISION N°60/SP/PC/ARPCE/2020 DU 16 DECEMBRE 2020

PORTANT PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES ABONNES

Le Conseil de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Communications Electroniques (ARPCE),

- Vu la loi n° 18-04 du 24 Chaâbane 1439 correspondant au 10 mai 2018 fixant les règles générales relatives à la poste et aux communications électroniques, notamment ses articles 10, 11 et 13 ;
- Vu le décret présidentiel du 3 Chaâbane 1438 correspondant au 30 avril 2017 portant nomination de membres au conseil de l'Autorité de régulation de la poste et des télécommunications ;
- Vu le décret présidentiel du 30 Chaoual 1440 correspondant au 3 juillet 2019, rectifié, portant nomination du président du Conseil de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Communications Electroniques ;
- Vu le décret présidentiel du 19 Moharram 1441 correspondant au 19 septembre 2019, rectifié, portant nomination des membres du Conseil de l'Autorité de Régulation indépendante de la Poste et des Communications Electroniques ;
- Vu le décret présidentiel du 22 Dhou El Kaâda 1441 correspondant au 14 juillet 2020, rectifié, portant nomination du directeur général de l'autorité de régulation de la poste et des communications électroniques ;
- Vu le règlement intérieur de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Communications Electroniques.
 - Considérant les tirets 16 et 17 de l'article 13 de la loi n°18-04 du 10 mai 2018, susvisée, qui dispose : « L'Autorité de régulation est chargée d'assurer la régulation des marchés postal et des communications électroniques pour le compte de l'Etat. A ce titre, elle a pour missions :
16. de veiller à la protection des droits des abonnés aux services des communications électroniques et usagers de la poste
17. de mettre en place une procédure de traitement des réclamations des abonnés » ;
 - Considérant l'importance que revêt le traitement des réclamations pour le régulateur en tant qu'outil d'alerte en terme de qualité de service des opérateurs de communications électroniques ;
 - Considérant la délibération du Conseil de l'Autorité de régulation lors de sa séance tenue les 15 et 16 décembre 2020.

DECIDE

Article 1^{er} :

La présente décision a pour objet la mise en place de la procédure de traitement des réclamations des abonnés par l'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques, en application de l'article 13 point 17 de la loi n° 18-04 du 10 mai 2018 susvisée.

Article 2 :

Tout abonné peut saisir l'Autorité de régulation par courrier, courriel, ou à travers l'interface dédiée à cet effet sur son site officiel. L'Autorité de régulation met à la disposition des abonnés une plateforme de signalisation des réclamations sur son site web officiel.

Article 3 :

Le dépôt de la réclamation auprès de l'opérateur concerné est exigé avant tout dépôt de réclamation auprès de l'Autorité de régulation. L'opérateur concerné par la réclamation dispose d'un délai de quinze jours (15) jours calendaires pour donner suite à la réclamation de l'abonné.

Si les suites réservées ne satisfont pas l'abonné ou si aucune suite n'est réservée à la réclamation, l'abonné peut saisir l'Autorité de régulation.

Article 4 :

Pour qu'elle soit recevable, la réclamation doit satisfaire aux conditions ci-après :

- Elle doit être dûment renseignée par l'intéressé :
 - Pour les personnes physiques : nom, prénom(s), téléphone, adresse et email ;
 - Pour les personnes morales : raison sociale, téléphone, adresse et email.
- Elle doit comporter :
 - Les détails sur l'objet de sa réclamation,
 - Éventuellement, la (les) pièce(s) justificative(s) en appui à sa réclamation.

Article 5 :

Dès réception de la réclamation, l'Autorité de régulation vérifie sa recevabilité.

Si l'objet de la réclamation ne relève pas de la compétence de l'Autorité de régulation, une réponse est transmise au réclamant pour l'en informer par tout moyen, dans un délai n'excédant pas cinq (5) jours ouvrables.

Toute réclamation infondée, répétitive ou comportant des propos injurieux est rejetée.

Article 6 :

L'opérateur désigne un point focal chargé du contact avec l'Autorité de régulation pour la prise en charge et traitement des réclamations, le point focal communique avec le service en charge des réclamations de l'Autorité de régulation par tous les moyens convenus entre l'Autorité de régulation et l'opérateur concerné par la réclamation.

Article 7 :

Lorsque la réclamation est jugée recevable, elle est examinée par les services de l'Autorité de régulation. Une demande d'information est transmise, sans délai, à l'opérateur concerné pour traitement, par tout moyen permettant d'attester de la date de réception.

L'opérateur est tenu de donner suite à la demande d'information formulée par l'Autorité de régulation dans un délai fixé par celle-ci et qui ne saurait excéder dix (10) jours.

Ce même délai est accordé à l'opérateur pour transmettre les états et les suites réservées aux réclamations reçues par le biais de la plateforme en ligne.

Article 8 :

À l'issue de la procédure prévue à l'article 7 ci-dessus l'Autorité de régulation informe l'abonné des suites réservées à sa réclamation par tout moyen.

Dans le cas où la réclamation est solutionnée par l'opérateur, l'Autorité de régulation classe ladite réclamation après confirmation de l'abonné de sa résolution.

Article 9 :

L'Autorité de régulation publie périodiquement les états des réclamations reçues par opérateur et par nature.

Article 10 :

Les opérateurs sont tenus de transmettre, au 15 janvier de l'année, à l'Autorité de régulation les statistiques ainsi que les suites réservées à l'ensemble des réclamations reçues, durant l'année précédente.

Article 11 :

La présente décision entre en vigueur à la date de sa signature.

Article 12 :

La présente décision est publiée au bulletin officiel de l'Autorité de régulation ainsi que sur son site web.

Article 13 :

Le Directeur Général de l'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques est chargé du suivi de l'exécution de la présente décision.

Fait à Alger le 16 décembre 2020

Pour le Conseil

Le Président