

Communiqué

L'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunication (ARPT), par le présent communiqué, informe de nouveau les usagers des services de la téléphonie fixe et mobile, de l'Internet et de la poste de la disponibilité, sur son site web, d'une rubrique dédiée spécialement à leurs réclamations : [Réclamations](#).

Opérationnel depuis février 2016, cet espace en ligne offre aux utilisateurs un moyen supplémentaire pour signaler tous problème ou insatisfaction par rapport aux services fournis par les opérateurs et prestataires des services de la poste et des télécommunications ou éventuellement dans le cadre de traitement de litige.

Aussi, pour une utilisation simple et efficace de cet espace, les usagers sont invités à saisir en premier lieu l'opérateur concerné par la réclamation. Dans le cas où cette dernière est restée sans suite, il leur est demandé de renseigner un formulaire électronique et éventuellement en joignant des pièces justificatives en relation avec l'objet de leur réclamation.

Il est à signaler, dans ce cadre, que la mise en place de cet espace témoigne de la volonté de l'Autorité de régulation de faire de la prise en charge des droits des consommateurs l'une de ses priorités stratégiques, conformément aux missions qui lui sont conférées par la réglementation.

Par ailleurs, les usagers ont toujours la possibilité, faut-il le rappeler, de faire parvenir leurs réclamations à l'ARPT en utilisant les moyens habituels, à savoir, le téléphone, le fax, E-mail et le courrier postal. Ils peuvent même se rendre au siège de l'Autorité sis au **1 rue Kaddour Rahim, Hussein Dey, 16005, Alger**.

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

Fax : + 213 21 47 01 97

www.arpt.dz

info@arpt.dz