



REPUBLIQUE DU SENEGAL
Un Peuple - Un But – Une Foi

N° 2005-002 /ART/DG/DRC/D.Rég

AGENCE DE REGULATION
DES TELECOMMUNICATIONS

DECISION FIXANT LA PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DES ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS

LE DIRECTEUR GENERAL DE L'ART,

Vu la loi n° 2001-15 du 27 décembre 2001 portant code des télécommunications, notamment en son article 44 ;
Vu le décret n° 2003-63 du 17 février 2003 fixant les règles d'organisation et de fonctionnement de l'Agence de Régulation des Télécommunications ;
Vu le décret n°2003-215 du 17 avril 2003 nommant les membres du Conseil de Régulation de l'Agence de Régulation des Télécommunications ;
Vu le décret n°2003-361 du 28 mai 2003 portant nomination du Directeur Général de l'Agence de Régulation des Télécommunications ;
Le Conseil de Régulation entendu en sa séance du 17 décembre 2000 ;

DECIDE:

CHAPITRE PREMIER : DISPOSITIONS GENERALES

Article premier. Définitions

On entend par :

- **plainte** : toute requête écrite d'une organisation de consommateurs adressée à l'ART pour faire reconnaître un droit qu'elle ou un consommateur l'ayant mandaté estime posséder ou pour manifester une insatisfaction contre un exploitant de réseau ou un fournisseur de service de télécommunications;
- **conciliation** : tentative de résolution à l'amiable d'un différend entre une organisation de consommateurs et un exploitant de réseau ou fournisseur de services de télécommunications ;
- **autres termes utilisés** : les définitions des autres termes utilisés dans la présente décision sont conformes à celles données à l'article 2 de la loi n° 2001-15 portant code des télécommunications et, à défaut, par les textes fondamentaux et les règlements de l'Union Internationale des Télécommunications.

Article 2.- Champ d'application

En application du Code des Télécommunications, la présente décision définit les modalités de saisine et de traitement des plaintes des associations de consommateurs.

CHAPITRE II : MODALITES DE SAISINE

Article 3.- Dispositions générales

L'ART peut être saisie :

- soit par dépôt au siège de l'Agence d'une lettre de saisine adressée au Directeur Général de l'Agence, réputée reçue au jour et heure de son dépôt, attesté par un accusé de réception délivré par le service compétent ;
- soit par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée au Directeur Général de l'ART ;

Dans les deux cas, l'ART délivre un récépissé de réception de saisine au requérant dans les sept (7) jours calendaires suivant la réception de la saisine.

Toutes les saisines de l'ART pour plaintes sont consignées dans un registre des plaintes.

Article 4.- Tentative de règlement amiable

L'ART ne peut être saisie d'une plainte d'une organisation de consommateurs qui n'aurait pas fait l'objet préalablement d'une tentative de règlement amiable avec l'exploitant ou le fournisseur de services concerné.

Article 5.- Conditions de recevabilité de la saisine

La lettre de saisine adressée à l'ART doit :

- indiquer la qualité et les coordonnées du requérant ;
- énoncer de façon claire et concise les faits à l'origine de la réclamation ;
- tenir en annexe tout document à l'appui de sa requête, notamment les pièces justificatives de saisine de l'exploitant ou du fournisseur de services ainsi que les réponses fournies par ces derniers.

Article 6.- Décision de l'ART

Lorsque la réclamation porte sur l'application ou l'interprétation des textes législatifs, réglementaires ou contractuels, l'ART rend une décision dans un délai maximum de quarante-cinq (45) jours, à compter soit de la date de dépôt de la plainte, soit de la date de réception de l'ensemble des pièces complémentaires demandées par l'ART.

Les parties sont entendues par l'ART. A cet effet, elles bénéficient, si elles le souhaitent, de l'assistance d'experts ou d'avocats, qui peuvent présenter en leur nom, des observations orales et/ou écrites.

Article 7.- Conciliation

Lorsque le différend ne porte pas sur l'interprétation des textes législatifs, réglementaires, ou contractuels et s'il apparaît à l'analyse de la plainte par l'ART qu'une solution amiable peut être trouvée dans le cadre d'une conciliation, l'ART peut prendre l'initiative de réunir les parties.

Une commission de conciliation présidée par le Directeur Général de l'ART, ou son représentant assure le déroulement de la phase de conciliation.

La tentative de conciliation se tient, dans un délai maximum de quarante-cinq (45) jours, à compter soit de la date de dépôt de la plainte, soit de la date de réception de l'ensemble des pièces complémentaires demandées par l'ART.

En cas de succès de la conciliation, un protocole d'accord de conciliation est rédigé et signé par les parties et l'ART en trois exemplaires. L'ART intervient comme garante du respect des engagements pris.

En cas de non respect du protocole d'accord de conciliation, l'ART met en demeure la partie défaillante de s'y conformer dans un délai de quinze (15) jours calendaires.

Au terme de ce délai ou en cas d'échec de la conciliation, les parties sont invitées à saisir la juridiction compétente.

CHAPITRE III : DISPOSITIONS FINALES

Article 8.- La présente décision entre en vigueur à la date de sa signature et sera communiquée et publiée partout où besoin sera.

Fait à Dakar, le 24 janvier 2004

LE DIRECTEUR GENERAL DE L'ART

Malick F. M. GUEYE