



**SEMINAIRE SUR L'APPLICATION DES LOIS,
POLITIQUES ET REGLEMENTATIONS RELATIVES
AUX TELECOMMUNICATIONS
Genève, 8 Mars 2005**



ATCI Agence des Télécommunications de Côte d'Ivoire
Site web: [w.w.w. atci.ci](http://www.atci.ci)

LE REGLEMENT DES LITIGES

Fleur Regina ASSOUMOU
Responsable Service Litiges et Plaintes (SLP) ATCI
Tél. +225 20 34 49 80 - + 225 20 34 49 77
Fax ; +225 20 34 43 75
E-mail : fleuregina@yahoo.fr / fleur.assoumo@ties.itu.int

I ATTRIBUTIONS DU SERVICE LITIGES & PLAINTES (SLP)

Attributions du Service Litiges et Plaintes

- enregistrement et instruction des saisines auprès de l'Agence;
- Réflexion et conception de procédures relatives au règlement des litiges (médiation, conciliation, arbitrage);
- Organisation des réunions et audiences de conciliation;
- Examen des contrats d'abonnement ou de fourniture de services proposés par les opérateurs aux clients, et proposition éventuelle de modification

Attributions du Service Litiges et Plaintes

- Réalisation des enquêtes consommateurs (qualité de service telle qu'appréciée par le client)
- Réflexions en vue d'optimiser les relations Régulateur/consommateur, Régulateur/commission de la concurrence, Régulateur/juridictions en matière de règlement des différends en télécommunications
- Participation aux réflexions et travaux sur des projets de textes et autres questions réglementaires ou juridiques

II PROCEDURE DE REGLEMENT DES LITIGES

La procédure de règlement des litiges

Procédure classique:

- Ø Conciliation (30 jours ; examen des dossiers par la Commission de conciliation, et audiences de conciliation)
- Ø Arbitrage et Décision (60 jours; expertises, contrôles, audition des parties)

Procédure d'urgence ou requête en référé (30 jours) :

- Ø cas de préjudices immédiats et significatifs
- Ø mesures conservatoires avant toute instruction au fond de la requête

Voie de recours: avant tout recours juridictionnel, recours devant le Conseil des Télécommunications.

III EXEMPLES DE LITIGES TRAITES (2004)

Litige : Opérateur historique/ Revendeur de trafic

❖ **Litige en 3 points:**

- ✓ Conclusion entre les deux opérateurs d'un accord pour la revente de trafic;
- ✓ Échanges de comptes entre les parties;
- ✓ Plainte de l'opérateur historique contre le revendeur de trafic pour détournement de trafic vers certaines destinations;

Litige : Opérateur historique/ Revendeur de trafic

- ✓ La conclusion entre les deux opérateurs d'un accord pour la revente de trafic;

Litige traité selon la procédure de conciliation

Résultats:

- signature d'un protocole d'accord entre les parties précisant les modalités de conclusion de l'accord
- mise en œuvre du protocole (examen commun du projet d'accord par les parties, arbitrage du Régulateur sur les points de désaccord)
- Phase de signature du document finalisé par l'ATCI

Ce processus sera interrompu en raison de la saisine des juridictions de droit commun par l'une des parties pour suspension de ses lignes.

Litige : Opérateur historique/ Revendeur de trafic

- ✓ Les échanges de comptes entre les parties

Litige traité selon la procédure de conciliation

Résultats:

- signature d'un Procès Verbal de conciliation par les parties, déterminant les modalités de règlement des factures et de suspension des lignes.
- ✓ La plainte de l'opérateur historique contre le revendeur de trafic pour détournement de trafic vers certaines destinations : Requête traitée par instruction (arbitrage)

- Conclusion: Avis n°001/2004/DG/DRJ/SDCJ du 14 juillet 2004 (cf site www.atci.ci)

Requête : Consommateur c/ Opérateur de téléphonie mobile

- ❖ **Objet: Installation d'un pylône à proximité de son domicile**

Actions de l'ATCI :

- Demande d'observations à l'opérateur sur la plainte
- Inspection des services de contrôle sur le site
- Demande d'informations à l'opérateur sur les caractéristiques de l'équipement
- Mise en demeure à l'opérateur pour défaut de suite à la demande d'informations.

Statistiques contentieux et requêtes 2004

2004	Résolues	Rejetées	Classées sans suite	En instruction	Total
Plaintes Consommateurs	2		2	1	5
Plaintes Opérateurs autorisés	6			1	7

Séminaire sur l'application des lois,...
Genève, 8 Mars 2005

13

MERCI DE VOTRE ATTENTION

Fleur Regina ASSOUMOU
Responsable Service Litiges et Plaintes ATCI
Tel : (225) 20 34 49 80/ 20 34 49 77
E-mail : fleurregina@yahoo.fr /
fleur.assoumo@ties.itu.int

Site Web: w.w.w.atci.ci

Séminaire sur l'application des lois,...
Genève, 8 Mars 2005

14