

REPUBLIQUE DE GUINEE

Travail – Justice – Solidarité

AUTORITE DE REGULATION DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS (ARPT)

DECISION FIXANT LA PROCEDURE DE TRAITEMENT DES LITIGE

LE DIRECTEUR GENERAL DE L'ARPT

- Vu la loi L/2005/017/AN du 08 septembre 2005 portant modification des dispositions de la loi L/92/015/CTRN du 02 juin 1992 relative aux services de la Poste notamment en son article 9 alinéa 13 ;
- Vu la loi L/2005/018/AN du 08 septembre 2005, adoptant et promulguant la loi, portant modification des dispositions de la loi L/95/016/CTRN du 02 juin 1992, relative à la Règlementation Générale des Télécommunications en république de Guinée, notamment en son article 25 ;
- Vu la loi L/2005/019/AN du 08 septembre 2005, adoptant et promulguant la loi, portant dispositions de la loi L/95/018/CTRN du 18 mai 1995, portant Règlementation Radiocommunication en république de Guinée, notamment en ses articles 80 et 81 ;
- Vu l'arrêté n° A/2010/352/MTNTI/SGG/ du 02 février 2010, fixant les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications ;
- Vu le Décret D/N°198/PRG/CNDD/SG/PRG/2009 en date du 085 septembre 2009 notamment les membres du Conseil National de Régulation des Postes et Télécommunications ;
- Vu le Décret D/N°029/CNDD/SGPRG/PRG/2009 en date du 25 Mars 2010, nommant le Président du Conseil National de la Régulation des Postes et Télécommunications ;
- Vu le Décret D/2011/075/PRG/SGG du 09 Mars 2001, nommant le Directeur Général de l'Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications ;
- Considérant que l'une des missions essentielles de l'AARPT est de promouvoir et protéger les intérêts des utilisateurs dans les secteurs des postes et des télécommunications/TICs ;
- Considérant que dans l'accomplissement de cette mission, l'ARPT a l'obligation de recevoir et traiter les réclamations des utilisateurs des réseaux et services des secteurs des postes et des télécommunications/TICs, selon une procédure de transparence, simple et gratuite en vue d'un règlement équitable et rapide ;
- Considérant les nécessités de services ;

DECIDE

CHAPITRE PREMIER : DISPOSITIONS GENERALES

SECTION I : DEFINITIONS

Article 1^{er} : On entend par :

- **Différend ou litige** : Tout conflit entrant dans le champ d'application données à l'article 1^{er} de la loi N° 018 du 08 septembre 2005 relative à la Réglementation Générale des Télécommunications et à l'Article A1 section Définition de la loi L/2005/019/AN du 08 septembre 2005 portant modification de la loi L/95/018/CTRN du 18 Mai 1995 portant Règlementation des Radiocommunication en République de Guinée ; à défaut, par les textes fondamentaux et les règlements de l'Union Internationale des Télécommunications.
 - a. Les exploitants de réseaux de télécommunications entre eux ;
 - b. Les exploitants de réseaux de télécommunications et les fournisseurs de services ;
 - c. Les fournisseurs de services entre eux ;
 - d. L'Administration de l'Etat et les exploitants de réseaux et fournisseurs de services de Télécommunications.
- **Consommateur** : Toute personne qui utilise des produits pour satisfaire ses propres besoins et ceux des personnes à sa propre charge et no pour revendre, transformer ou les utiliser dans le cadre de sa profession, ou toute personne qui bénéficie des prestations de service.
- **Arbitrage** : Procédure par laquelle l'ARPT prend une décision sur un litige ou différend.
- **Conciliation** : Tentative de résolution à l'amiable d'un litige ou d'un différend.
- **Autres termes utilisés** : Les définitions des autres termes utilisés dans la présente décision sont conformés à celles données à l'article 1^{er} de la loi L 018 du 08 septembre 2005 relative à la Règlementation Générale des Télécommunications et à l'Article A1 section définition de la loi L/2005/019/AN du 08 septembre 2005 portant modification de la loi L/95/018/CTRN du 18 mai 1995 portant Règlementation des Radiocommunications en République de Guinée et ; à défaut, par les textes fondamentaux et les règlements de l'Union Internationale des Télécommunications.

SECTION II : CHAMP D'APPLICATION

Article 2 : En application du chapitre IV de la loi L018 du 08 septembre 2005 relative à la Règlementation Générale des Télécommunications et à l'Arrêté A/2010/352/MTNTI/2010 sur l'Organisation et le Fonctionnement de l'ARPT en ses articles 2 à 14, définissent les modalités d'arbitrage des litiges entre :

- Les exploitants de réseaux de télécommunications entre eux ;
- Les exploitants de réseaux de télécommunications et les fournisseurs de services ;
- Les fournisseurs de services entre eux ;

- ou l'Administration de l'Etat et les exploitants de réseaux et fournisseurs de services de Télécommunications dans la mesure où ces litiges portent sur :
- l'application ou l'interprétation de la loi n° 018 du 08 septembre 2005 relative à la Règlementation Générale des Télécommunications et de la loi L/2005/019/AN du 08 septembre 2005 portant sur la Règlementation des Radiocommunications en République de Guinée, ou de son Arrêté d'application A/2010/352/MTNTI/SGG/2010 du 03 Février 2010 relatif à l'organisation et au fonctionnement de l'ARPT ;
- le respect ou l'interprétation des dispositions des cahiers des charges des exploitants de réseaux de télécommunications ou fournisseurs de services.

Article 3 : L'ARPT n'est pas compétente pour arbitrer les litiges ou différends commerciaux entre les exploitants de réseaux de télécommunications et les fournisseurs de services, entre exploitants eux-mêmes, ou entre fournisseurs de services dès lors que ces conflits ne sont pas relatives à la Règlementation Générale des Télécommunications et la loi L/019/An du 08 septembre 2005 portant Règlementation des Radiocommunications en République de Guinée et de son Arrêté d'application A/2010/352/MTNTI/SGG/2010 du 03 Février 2010 relatif à l'organisation et au fonctionnement de l'ARPT, des conventions de concession et/ou des cahiers des charges.

Article 4 : Les litiges relatifs aux accords d'interconnexion sont réglés conformément à la procédure fixée par Arrêté A/2010/358/MTNTI/SGG/2010 du 03 février 2010 relatif à l'interconnexion des réseaux et Services et Télécommunications ouverts au Public.

CHAPITRE II : MODALITES DE SAISINE

SECTION I : DISPOSITIONS GENERALES

Article 5 : L'ARPT peut être saisie :

- Soit par dépôt au siège de l'Autorité d'une lettre de saisine adressée au Directeur Général de l'Autorité, 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'ARPT ;
- Soit par acte d'huissier par un courrier à l'attention du Directeur Général de l'ARPT ;

Dans tous ces cas de figure, l'ARPT délivre un récépissé de réception de saisine au requérant dans les sept (07) jours calendaires suivant la réception de la saisine.

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

SECTION II : CONDITIONS DE RECEVABILITE DE LA SAISINE

Article 5 : La lettre de saisine et les pièces annexées sont adressées à l'ARPT en autant d'exemplaires qu'il y a de parties prenantes plus deux autres exemplaires.

Elle doit :

- Indiquer la qualité et les coordonnées du requérant : dénomination sociale, statut juridique, siège social, adresse complète, nom, fonction et qualité du représentant légal ;
- Préciser les références de la (ou des) partie (s) adverses lorsque celle (s)-ci est (ou sont) juridique de l'action engagée ;
- Décrire et/ou proposer une des solutions de résolution du litige ;
- Tenir en annexe tout document à l'appui de sa requête, notamment les pièces justificatives de règlement amiable du dossier par les parties elles-mêmes.

Article 7 : S'il apparaît que le dossier reçu par l'ARPT n'est pas complet, ou que la lettre de saisine n'établit pas de façon suffisamment claire l'objet du litige, le requérant est invité à compléter son dossier et/ou reformuler sa saisine dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'accusé de réception de la demande de complément.

SECTION III : DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Article 8 : La procédure se déroule en deux étapes :

- La phase du contradictoire ;
- Et la phase de la conciliation ou de l'arbitrage.

Dans les deux cas, la procédure est identique ;

Article 9 : Une fois le dossier de saisine complet, l'ARPT transmet un exemplaire à chacune des parties concernées pour observations et présentation d'un dossier de défense contradictoire et proposition de solution au litige dans un délai de vingt (20) jours calendaires.

En cas de non présentation du dossier de défense dans les délais prévus, l'ARPT ne retient que les éléments présentés dans le dossier de saisine.

L'ARPT peut demander ou accepter toute pièce ou document additionnel utile au dossier d'origine et également remis aux parties adverses.

Toutes correspondances échangées entre l'ARPT et les parties prenantes au litige se font par lettre recommandée avec accusé de réception ou par porteur avec avis de réception ou par acte d'huissier.

Article 10 : L'ARPT statue dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires après réception des dossiers contradictoires.

La décision arbitrale est prise sur la base des conclusions d'une analyse des dossiers et textes en accord avec les dispositions législatives et réglementaires, réalisée par l'ARPT dans le respect des principes d'équité, de non-discrimination et de transparence, en vue de garantir une concurrence saine et loyale.

Cette analyse peut, le cas échéant, être complétée par :

- Des expertises spécifiques, réalisées par le personnel compétent de l'Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications ou par tout expert commis par l'ARPT ;
- Une expertise se traduit nécessairement par un rapport écrit, inscrit au dossier ;
- Des constatations de terrain, réalisées par le personnel assermenté de l'ARPT ; une constatation de terrain se traduit nécessairement par un procès-verbal de constat inscrit au dossier ;
- Et/ou des auditions contradictoires ; ces dernières se traduisent nécessairement par des procès-verbaux inscrits au dossier.

SECTION IV : VOIE DE RECOURS

Article 11 : La voie de recours offerte en contestation des décisions rendues par l'ARPT, est le recours en annulation conformément à l'Article e113 Alinéa 2 et 4 de la Constitution de la République de Guinée ou une demande de sursis en exécution devant la Chambre Administrative de la Cour d'Appel de Conakry conformément aux dispositions de l'Article 15 alinéa 4 de l'Arrêté A/2010/352/MTNTI/SGG/2010 du 03 février 2010 fixant les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'ARPT.

Le recours n'est pas suspensif. En cas de confirmation de la décision, celle-ci s'applique rétroactivement à la date prévue initialement pour son application sauf décision contraire de la Cour Suprême ou de la Chambre Administrative de la Cour d'Appel de Conakry.

SECTION V : LA PROCEDURE D'URGENCE

Article 12 : Une procédure d'urgence peut être engagée lorsqu'un litige est porteur de préjudices significatifs immédiats pour la partie plaignante.

La procédure d'urgence est engagée à partir d'une lettre recommandée avec accusé de réception signée à l'ARPT. Pour être recevable, l'action en procédure d'urgence en référé doit émaner d'un exploitant de réseaux de télécommunications, ou d'un fournisseur de services et désigner clairement la partie adverse.

Le dossier doit contenir au minimum les éléments suivants :

Le nom, la qualité et les coordonnées du requérant ;

Les références de la partie adverse ;

L'objet du litige ;

L'énoncé des faits ;

Les éléments justifiant la procédure d'urgence : il peut s'agir de constats d'huissier, de photographies, etc.

En cas de recevabilité de l'action, une enquête est effectuée dans un délai de sept (07) jours calendaires par l'ARPT sur le terrain pour évaluer la réalité des préjudices subis par le plaignant et leur lien de causalité avec l'objet du litige.

Lorsque l'enquête confirme l'existence de préjudice significatifs immédiat, l'ARPT, représentée par son Directeur Général peut mettre en demeure sans délai la partie adverse de prendre les mesures conservatoires permettant de parer, dans toute la mesure du possible, aux conséquences néfastes sur le plaignant.

Cette disposition provisoire ne préjuge en aucun cas de la décision finale de l'ARPT sur le fond.

Une demande est ensuite adressée au plaignant, l'invitant à constituer un dossier de saisine classique de l'ARPT pour décision sur le fond.

Lorsque l'enquête ne confirme pas de préjudice, l'action est rejetée et il est demandé au requérant de présenter un dossier de saisine classique.

SECTION VI : DROIT A LA DEFENSE

Article 12 : Pour chaque procédure (conciliation, arbitrage, procédure d'urgence), les parties sont entendues par l'ARPT. 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.

CHAPITRE III : DISPOSITIONS FINALES

Article 14 : La présente décision entre en vigueur à la date de sa signature et sera communiquée et publiée partout besoin sera.

Fait à Conakry, le2014

LE DIRECTEUR GENERAL

DIABY Moustapha Mamy