

Communiqué

SAISINE DE L'ARCEP POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES CONSOMMATEURS DES SERVICES POSTAUX

Les clients des services postaux sont informés qu'ils peuvent saisir l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) des réclamations qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures de traitement des réclamations mises en place par les opérateurs postaux autorisés. Cette possibilité est ouverte à toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal réalisée par un opérateur postal autorisé, en tant qu'expéditeur ou destinataire.

La saisine est effectuée par voie écrite sur la base du formulaire de saisine téléchargeable sur le site web de l'ARCEP : www.arcep.bf ou par courrier adressé au Secrétaire exécutif de l'ARCEP avec demande d'avis de réception ou encore par courriel à l'adresse secretariat@arcep.bf.

La plainte devra être accompagnée de toutes les pièces justificatives.

La saisine de l'ARCEP peut porter sur une réclamation qui n'a pas été traitée ou qui l'a été de façon incorrecte ou insatisfaisante par l'opérateur postal concerné. Préalablement à la saisine de l'ARCEP, les utilisateurs doivent avoir épuisé la totalité des voies de recours mises en place par les opérateurs postaux.

Après sa saisine, L'ARCEP rend un avis après instruction du dossier par un collège. Cet avis est notifié au demandeur et au prestataire postal par lettre recommandée avec avis de réception. Le délai de traitement de la réclamation est de **dix (10)** jours ouvrables, sauf pour les cas particulièrement complexes ou demandant des investigations spécifiques.

Pour être recevable, la demande doit être présentée à l'Autorité de Régulation dans un délai de **deux (02)** mois après la notification au demandeur de la réponse de l'opérateur postal, ou, à défaut de réponse, après l'expiration d'un délai de **deux (02)** mois courant à compter du dépôt de la réclamation auprès de l'opérateur postal.

La liste des opérateurs postaux autorisés peut être consultée à travers le site web de l'ARCEP : www.arcep.bf.

Ouagadougou, le **31 JAN 2024**

Le Secrétaire Exécutif



Wendlassida Patrice COMPAORE

