

## **Le 80005050 : un numéro vert pour saisir l'ARCEP après épuisement des recours auprès des opérateurs**

L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) informe l'opinion publique de la mise en service d'un numéro vert, le **80005050**, destiné à renforcer la protection des utilisateurs des services de communications électroniques et postaux au Burkina Faso et à améliorer la qualité desdits services.

Ce numéro vert permet aux utilisateurs de saisir l'ARCEP en cas de difficultés persistantes rencontrées et non résolues par les opérateurs.

L'ARCEP rappelle en effet, que le premier niveau de traitement des réclamations relève des opérateurs. À ce titre, tout usager doit préalablement engager et épuiser la procédure de réclamation auprès de son opérateur, conformément à la réglementation en vigueur. Ce n'est qu'en cas d'insatisfaction, d'absence de réponse ou de réponse jugée non satisfaisante de la part de l'opérateur, que celui-ci est habilité à saisir l'ARCEP.

Le numéro vert, qui sera fonctionnel à partir du **lundi 12 janvier 2026**, est accessible du **lundi au vendredi, de 09 heures à 15 heures**.

En complément de ce dispositif, le public peut également saisir l'ARCEP par courrier électronique à l'adresse : **[jalerte@arcep.bf](mailto:jalerte@arcep.bf)**

Par cette initiative, l'ARCEP réaffirme son engagement à protéger les droits des utilisateurs et à veiller à l'amélioration continue de la qualité des services offerts aux populations.

Ouagadougou, le **07 janvier 2026**

**Le Secrétariat Exécutif de l'ARCEP,**

