REPUBLIQUE DU NIGER

CABINET DU PREMIER MINISTRE

AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

DECISION N° 000007/ARCEP /CNRCEP/25 DU 10 SEPT 2025

OBLIGEANT LES OPERATEURS A METTRE EN PLACE UN DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES PLAINTES DES CONSOMMATEURS ET UTILISATEURS DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DES SERVICES POSTAUX.

Le Conseil National de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (CNRCEP)

Vu la charte de la refondation promulguée le 20 mars 2025 ;

Vu l'Ordonnance N° 2023-001 du 28 juillet 2023 portant suspension de la constitution du 25 novembre 2010 et créant le Conseil National pour la Sauvegarde de la Patrie (CNSP) ;

Vu la loi N°2018-45 du 12 juillet 2018 modifiée et complétée par l'ordonnance n°2022-04 du 13 janvier 2022 portant réglementation des Communications Electroniques au Niger en son article 6 point 6.2.1 ;

Vu la loi N°2018-47du 12 juillet 2018 modifiée et complétée par l'ordonnance n°2024-02 du 08 février 2024 portant création, organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP) ;

Vu le décret n°2023-259/CNSP/PM du 03 novembre 2023 portant nomination du Directeur Général de l'ARCEP ;

Vu le procès-verbal de prestation de serment n°27/2023 du 22 novembre 2023 du Directeur Général de l'ARCEP ;

Vu le décret N°2024-610/P/CNSP/PM en date du 19 septembre 2024 portant nomination d'un membre, Président du Conseil National de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste :

Vu le procès-verbal, de prestation de serment N°471 /2024 du 23 octobre 2024 du Président du Conseil National de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP) ;

Vu le décret N°2025-198/PRN/PM du 23 avril 2025 portant nomination des membres du Conseil National de Régulation des Télécommunications Electroniques et de la Poste (CNRCEP) ;

Vu le procès-verbal de prestation de serment Greffe N°010/2023 du 18 juin 2025 des membres du Conseil National de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste.

Sur Proposition du Directeur Général ;

Après en avoir délibéré lors de sa session tenue le 10 septembre 2025,

DECIDE

Article premier : Définitions

Au sens de la présente décision, on entend par :

1) **Opérateur** : Opérateur : toute personne physique ou morale exploitant un réseau ouvert au public, fournissant un service de communications électroniques ou postal et soumise à un régime de licence, de déclaration, d'autorisation ou de concession ;
2) **Utilisateur** : toute personne physique ou morale qui utilise ou demande un service de communications électroniques ouvert au public ;
3) **Consommateur** : toute personne physique qui utilise ou demande un service de communications électroniques accessible au public à des fins autres que professionnelles ;
4) **Saisine :** formalité par laquelle une partie porte un différend devant l'Autorité de Régulation ;
5) **Réclamation :** demande introduite par une personne physique ou morale faisant valoir un intérêt légitime afin que l'instance compétente examine une atteinte au droit et y mettre fin ;
6) **Plainte :** acte par lequel la partie lésée porte le préjudice subi devant l'instance compétente ;
7) **Autres termes utilisés** : les définitions des autres termes utilisés dans la présente décision sont conformes à celles données dans les lois sectorielles et leurs textes d'application, à défaut, par les textes des organismes internationaux dont le Niger est membre.

Article 2 : Mise en place d'un dispositif de prise en charge des plaintes

Les opérateurs des secteurs régulés sont tenus de mettre en place un dispositif adéquat pour prendre en charge les plaintes des consommateurs et utilisateurs des services de communications électroniques et postaux.

A cet effet, ils sont tenus notamment de procéder à l'élaboration d'une procédure transparente de traitement des plaintes des consommateurs et utilisateurs. Celle-ci doit faire l'objet d'une large diffusion auprès de ces derniers.

Article 3 : Saisine des opérateurs

Tout consommateur ou utilisateur lésé peut saisir l'opérateur mis en cause par voie électronique, appel téléphonique ou courrier physique avec accusé de réception de l'opérateur.

Article 4 : Traitement de la saisine

L'examen et le traitement de la plainte du consommateur ou de l'utilisateur doivent être conformes à la procédure élaborée par l'opérateur.

L'opérateur est tenu d'apporter une réponse au consommateur ou à l'utilisateur dans un délai de cinq (5) jours à compter de la date de sa saisine.

Passé ce délai, le consommateur ou l'utilisateur est en droit de saisir l'Autorité de Régulation.

Le consommateur ou l'utilisateur peut également saisir l'Autorité de Régulation au cas où la réponse de l'opérateur ne le satisfait pas.

Article 5 : fichier des réclamations ou de plaintes

L'opérateur est tenu de constituer un fichier des réclamations des consommateurs et utilisateurs.

En tout état de cause, ce fichier doit comporter notamment les informations ci-après :

- Si le demandeur est une personne physique : son nom, ses prénoms, son adresse, sa localité, son âge ou le représentant légal pour les mineurs, son contact (téléphone, WhatsApp, email etc..), le motif de la plainte, sa date de réception et la suite qui lui a été réservée en précisant le délai de traitement ;
- Si le demandeur est une personne morale : sa dénomination, sa forme, son siège social, son représentant légal, ses coordonnées, le motif de la plainte, sa date de réception et la suite qui lui a été réservée en précisant le délai de traitement.

En outre, l'opérateur est tenu de communiquer à l'Autorité de Régulation les données statistiques des plaintes reçues, traitées ou non au plus tard le sept (7) du mois suivant.

Article 6 : délai de mise en œuvre du dispositif

Les opérateurs sont tenus dans un délai n'excédant pas six (6) mois à compter de la date de signature de la présente décision pour mettre en place le dispositif visé à l'article 2.

Article 7 : Dispositions finales

La présente décision sera notifiée aux opérateurs et publiée au Bulletin Officiel de l'Autorité de Régulation et partout où besoin sera.

Article 8 : Application

Le Directeur Général de l'Autorité de Régulation est chargé de l'exécution de la présente décision.

LES MEMBRES DU CONSEIL NATIONAL DE REGULATION DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

M. WACHO Ahmed

M. LAMINE MOKHTAR Abderrahman

Mme MAINA Aichatou Assoumane

Docteur ISSOUFOU DJIBO Boubacar

AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE
CABINET DU PREMIER MINISTRE
C.N.R.C.E.P
Le Président