

Texte Plan Communautaire	Articles
<p>Règlement n°21/08-UEAC-133-CM du 19 décembre 2008 relatif à l'Harmonisation des réglementations et des politiques de régulation des communications électroniques au sein des Etats membres de la CEMAC,</p>	<p>l'article 3 alinéa 4 tiret 3 points 3 et 4 : Protection des consommateurs « L'Autorité de Régulation doit assurer <u>un niveau élevé de la protection des utilisateurs dans leurs relations avec les fournisseurs</u> » et contribuer à :</p> <ul style="list-style-type: none">- Protection des données à caractère personnel;- Protection de la vie privée des consommateurs;- Répondre aux besoins des consommateurs spécifiques, tels les handicapés.
<p>Directive n°07/08-UEAC-133-CM-18 Fixant le cadre juridique de la protection des droits des utilisateurs de réseaux et de services de communications électroniques au sein de la CEMAC:</p>	<p>article 10 : Garantie des droits liés à la facturation</p> <ul style="list-style-type: none">- L'Autorité de Régulation doit veiller à ce que la facturation des services soit établie en fonction du service demandé par l'utilisateur afin qu'il ne paie pas de compléments pour des services qui ne lui sont pas nécessaires ;- Les utilisateurs ont le droit de recevoir des factures non détaillées ;- Les factures détaillées reçues par les abonnés doivent être conciliables avec le droit au respect de la vie privée des appelants et des abonnés appelés.

Texte Plan National	Articles
l'ordonnance n°000000008/PR/2012 du 13 février 2013 portant création et organisation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes.	article 6, tiret 9 : Obligation pour le Régulateur de veiller au traitement équitable des consommateurs et d'en sanctionner les violations
Loi n°026 portant réglementation des communications électroniques	<p>article 4 : Des principes et objectifs généraux.... La réglementation des communications électroniques vise, sous réserve du respect de l'ordre public :</p> <p>« -à garantir la protection des utilisateurs de réseaux et services de communications électroniques »</p> <p>Article 105 : L'Autorité de Régulation peut être saisie par toute personne physique ou morale ou par le Ministre chargé des Communications Electroniques en vue d'une demande de conciliation ou d'un règlement amiable de différend pour toute matière relevant du secteur des communications électroniques.</p>
Cahier des charges des licences des opérateurs de réseaux mobiles	<p>Section 7 relative aux Réclamations et Traitement des différends</p> <p>article 100 : Le Titulaire a l'obligation d'informer et de publier ses tarifs et ses conditions d'offres de service</p> <p>article 106 : Le Titulaire est tenu de résoudre 80% des réclamations de ses clients dans un délai n'excédant pas 72 heures 100% dans un délai n'excédant pas 120h heures</p>

Actions de l'ARCEP dans la protection des consommateurs

Plaintes	Actions de l'ARCEP	Résultats																								
Débit du compte principal des abonnés après épuisement des forfaits internet sans accord préalable des utilisateurs	Après saisine de l'ARCEP par les consommateurs, l'ARCEP a adopté la délibération N°0124/ARCEP/CR/2022 Portant obligation des opérateurs de requérir l'accord préalable des abonnés pour le débit de leur compte principal à l'épuisement de leur forfait internet.	Cette délibération a permis aux abonnés d'être informés de l'épuisement de leur compte Forfait. Ainsi l'opérateur ne peut plus accéder au compte principal sans l'accord préalable de l'utilisateur lorsque ce dernier utilise le service Data.																								
Plaintes généralisées, des utilisateurs « mode avion » au Gabon sur les tarifs data	L'ARCEP a reçu les consommateurs, un groupe de jeune, dénommé, « Mode Avion ». L'ARCEP a reçu les deux opérateurs du Gabon les a sensibilisés. Sur l'effet de la concurrence, de la liberté de fixer les tarifs, les opérateurs ont été invités à réagir afin « d'apaiser le climat social »	En réponse les tarifs d'accès internet des opérateurs mobiles ont été baissés de 50 % comme ci-après: <table border="1" data-bbox="1360 748 2407 1033"> <thead> <tr> <th></th> <th>Tarif (FCFA)</th> <th>Volume (Go)</th> <th>Durée (Jours)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Avant Mode Avion</td> <td>2000</td> <td>2.5</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>5000</td> <td>7</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>10000</td> <td>20</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Après Mode Avion</td> <td>2000</td> <td>5</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>5000</td> <td>14</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>10000</td> <td>30</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>		Tarif (FCFA)	Volume (Go)	Durée (Jours)	Avant Mode Avion	2000	2.5	7	5000	7	14	10000	20	30	Après Mode Avion	2000	5	7	5000	14	14	10000	30	30
	Tarif (FCFA)	Volume (Go)	Durée (Jours)																							
Avant Mode Avion	2000	2.5	7																							
	5000	7	14																							
	10000	20	30																							
Après Mode Avion	2000	5	7																							
	5000	14	14																							
	10000	30	30																							
Plainte d'interruption de service non résolue par un opérateur de réseau filaire.	Instruction de la plainte conformément à la procédure d'arbitrage et l'ARCEP après avoir constaté le bien-fondé de la plainte a fait injonction à l'opérateur d'accorder un mois d'abonnement gratuit.	Le préjudice subi par l'abonné a été réparé.																								

