



**AGENCE DE REGULATION DES POSTES  
ET DES COMMUNICATIONS  
ELECTRONIQUES**

**BONJOUR**

**MORNING**

**M'BOTE**



DECISION N°005/ARPCE-DG/DAJI/DEM/12

Qui stipule que l'une des missions essentielles de l'ARPCE EST DE;  
**Promouvoir et Protéger les intérêts des utilisateurs dans le secteur des postes et des communications Electroniques**

L'une des missions

## PLAN

I. Introduction

II. Canaux de communications

III. ARPCE QoE / PONA

a. Cartographie / SMS

b. Tests de conformité et satisfaction

IV. Cadre d'échange consommateurs

c. Journée du 15 mars

V. Campagne de sensibilisation

VI. Conclusion



## Thème

Quelles implications des utilisateurs dans la  
régulation ?



## Canaux de communications « CRÉER UN LIEN FORT AVEC LES CONSOMMATEURS »

APPEL GRATUIT !

CENTRE D'ÉCOUTE  
DES CONSOMMATEURS

5050

En cas de litige non résolu avec votre opérateur

08h À 17h

<http://infoduconsommateur.arpce.cg>

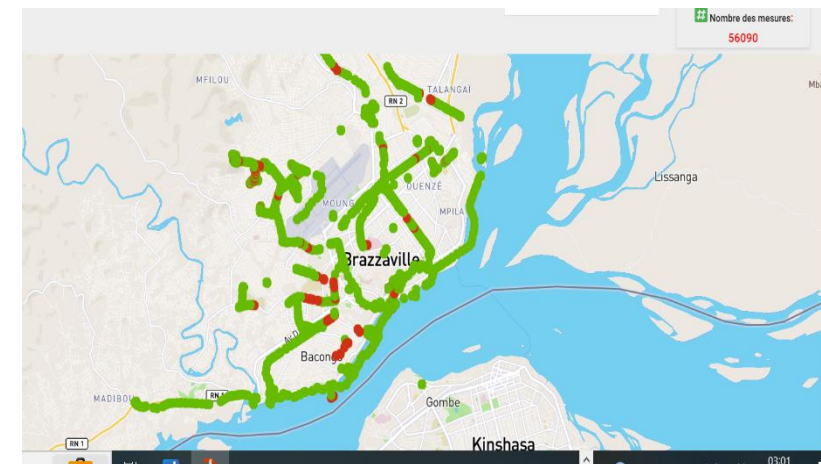
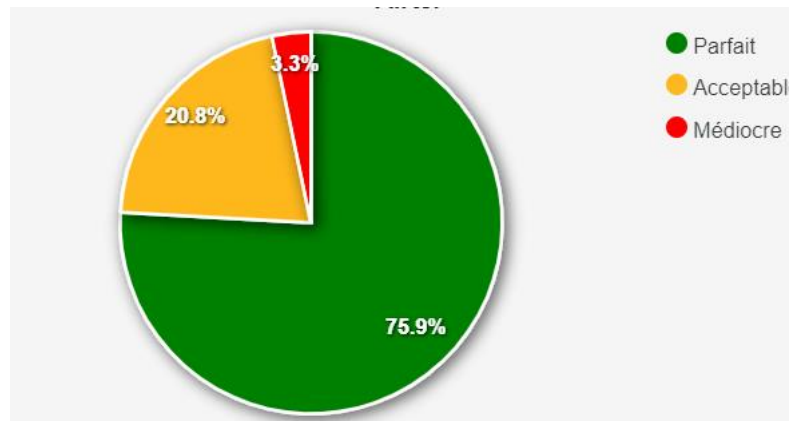
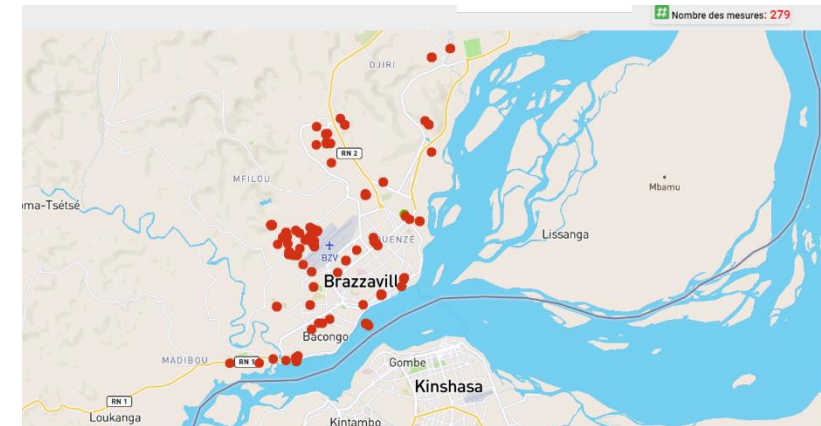
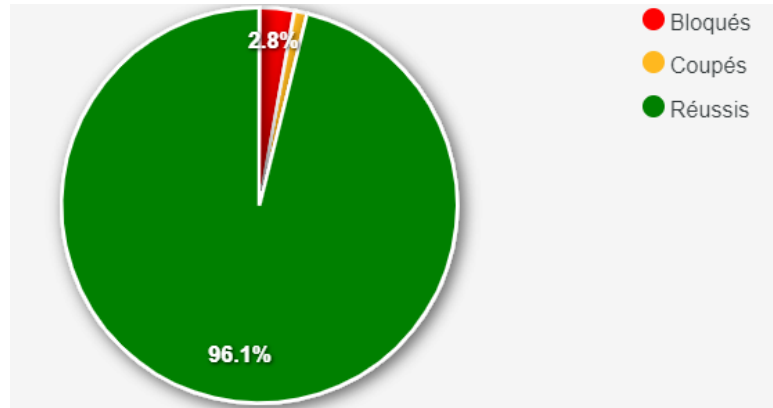


- Le numéro vert 5050
- Numéros WhatsApp
- [consommateurs@arpce.cg](mailto:consommateurs@arpce.cg)
- [infoduconsommateur.arpce.cg](http://infoduconsommateur.arpce.cg)
- Le courrier physique et en présentiel



## ARPCE QoE (Application du Crwasourcing)

### Etat de l'appel et de la communication



# PONA



Envoyez 5050 au 5050

**5050**

Bienvenu au centre d'écoute de l'ARPCE.  
Veuillez vous enregistrer.  
Pour commence, envoyer:

5050  
n: nom  
P: prénom  
g: M. ou Mme ou Mlle  
a: adresse  
v: ville  
q: Quartier  
e: email

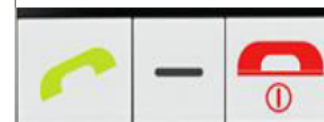


Sélection type de  
Plainte

**5050**

**Exemple 1:**  
Pas de réseau Airtel depuis  
2 jours dans la zone de fond  
tie-tie

**Exemple 2:**  
J'ai payé ma facture E2C  
avec MoMo,  
Malheureusement le  
service N'est toujours pas  
rétabli.

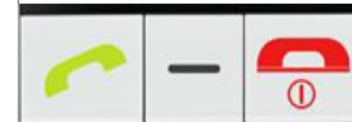


Reponse après  
enregistrement

**5050**

Enregistrement complété  
avec succès.

Vous pouvez désormais  
transmettre vos réclamations  
au centre des consommateurs  
de l'ARPCE.





# Tests de conformité et satisfaction







# Cadre d'échange consommateurs

## Journée du 15 mars

**Journée Mondiale des Droits des Consommateurs**

Réunion Zoom des Régulateurs du Sénégal, Tchad, RDC et du Congo

**THEME** Les outils de collaboration entre les consommateurs et le régulateur

**15 MARS 2023** 10H00

[www.arpce.cg](https://www.arpce.cg)

**ARIP** Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes  
**SENÉGAL**

**AR/EP** AUTORITÉ DE RÉGULATION DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET DES POSTES  
**TCHAD**

**Arptc** Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications du Congo  
**RD CONGO**

**arpce**  
**CONGO**



**arpce**

**PRÉSENTATION DES CANAUX POUR RECUEILLIR LES PLAINTES DES ABONNÉS**

**MAR 25** À PARTIR DE **10H00**  
**JUL 2023** IMMEUBLE **ARPCE**

**APPEL GRATUIT ! 50/50**  
CENTRE D'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS

LES ASSOCIATIONS DES DROITS DES CONSOMMATEURS  
**02CD UCEE ADIC ACDDC ADDCC MCC ACC ANCC ACPTIC**

**airtel** **MTN** **Congo Telecom** **CANALBOX**





0800  
www.arpce.cg

arpce

**LISTE**

DES CHOSES QU'IL NE FAUT ABSOLUMENT PAS FAIRE AVEC LE TELEPHONE

APPELEZ GRATUITEMENT  
**LE 5050**  
EN CAS DE LITIGE NON RESOLU AVEC VOTRE OPERATEUR

SERVICE RELATION AVEC LES CONSOMMATEURS

# Compagne de sensibilisation

arpce

**5050**

**POUR TOUTES VOS DOLÉANCES, CONTACTEZ VOTRE OPÉRATEUR VIA WHATSAPP...**

**06 700 0123**  
POUR MTN CONGO

**05 551 3030**  
POUR AIRTEL CONGO

EN CAS DE PLAINE NON RÉSOUE AVEC VOTRE OPÉRATEUR, CONTACTEZ L'ARPCE VIA WHATSAPP AU :  
**06 715 5050**

91 Avenue de l'amitié | www.arpce.cg | ARPCE Congo

arpce

**5050**  
APPEL GRATUIT

**IDENTIFICATION**

POUR CONNAITRE LE NOMBRE DE NUMÉROS IDENTIFIÉS EN VOTRE NOM

COMPOSEZ DÈS MAINTENANT

**\*125\*6#**  
POUR MTN

**\*121\*10#**  
POUR AIRTEL

NE LAISSEZ PLUS LES FRAUDEURS USURPER VOTRE IDENTITÉ !  
Vous recevrez un sms de votre opérateur.

ARPCE Congo  
Service Relations avec les Consommateurs

www.infoconsommateur.arpce.cg / 50 50

**ATTENTION AUX**

**ARNAQUES TELEPHONIQUES**





**MERCI**

**MATONDO**

**THANK**

**YOU**

