

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) pour des réclamations qui n'ont pas 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 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 clients/usagers doivent avoir épuisé la totalité des voies de recours mises en place par les opérateurs postaux.

Pour être recevable, la demande doit être présentée à l'Autorité de Régulation dans un délai de deux 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 mois courant à compter du dépôt de la réclamation auprès de l'opérateur postal.


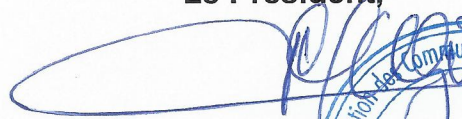
La lettre de saisine et les pièces annexes doivent être adressées à l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes par lettre recommandée avec accusé de réception.

L'exemplaire de la lettre de saisine peut être téléchargé sur le site web de l'ARCEP : www.arcep.bf.

La liste des opérateurs postaux autorisés peut également être consultée sur le site web de l'ARCEP.

Ouagadougou, le 29 MAI 2020

Le Président,



Tontama Charles MILLOGO
Chevalier de l'Ordre de l'Étalon