



LE REGLEMENT DES LITIGES

(PROCEDURE)

Dans le cadre de sa mission de régulation des télécommunications en Côte d'Ivoire, l'ATCI assure un double rôle d'Agence technique et de Police des télécommunications.

A ce titre, elle est chargée conformément aux textes en vigueur d'assurer la conciliation et l'arbitrage **au premier degré** des litiges.

Le CTCI intervenant au second degré, en recours contre les décisions de l'ATCI.

Le règlement des litiges par l'ATCI se fait selon la procédure de règlement des litiges ci-après décrite.

LE RÈGLEMENT DES LITIGES / Les litiges soumis à la compétence de l'ATCI

L'ATCI est compétente pour recevoir les plaintes et arbitrer les litiges **au premier degré** :

- a) entre l'opérateur de services exclusifs et tout opérateur de télécommunications dûment autorisé ;
- b) entre l'opérateur de services exclusifs et tout fournisseur de services réglementés dûment déclarés ;
- c) entre l'opérateur de services exclusifs et ses abonnés, par saisine directe des abonnés ou par saisine des associations des consommateurs ;
- d) entre des opérateurs de télécommunications dûment autorisés et/ou des fournisseurs de services réglementés dûment déclarés ;
- e) entre un opérateur autorisé ou un fournisseur de services réglementés et ses abonnés ou clients, par saisine directe des abonnés ou saisine des associations des consommateurs.

L'ATCI ne peut être saisie d'un litige ou d'une réclamation qu'après tentative de règlement amiable par les parties elles-mêmes au préalable.

LE REGLEMENT DES LITIGES /
Le déroulement de la procédure
I- La Procédure Classique

Il faut distinguer la procédure classique (I), de la procédure d'urgence ou de référé (II).

I- LA PROCEDURE CLASSIQUE

a – Le mode de saisine

L'ATCI peut être saisie :

- soit par dépôt d'une lettre de saisine adressée au Directeur Général, à Marcory-Anoumabo, avec ampliation à la Direction de la Réglementation ;
- soit par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée au Directeur Général.

L'ATCI adresse un accusé de réception dans **les sept (7) jours ouvrés suivant la réception de la saisine.**

❖ **Conditions de recevabilité de la saisine**

L'acte de saisine et les pièces annexées, pour être recevables, sont adressés à l'ATCI en autant d'exemplaires qu'il y a de parties prenantes. Il doit :

- *indiquer l'objet de la saisine ;*
- *indiquer la qualité et les coordonnées du requérant : dénomination sociale, statut juridique, siège social, adresse complète, nom, fonction et qualité du représentant légal ;*
- *préciser les références de la (ou des) parties(s) adverses lorsque celle (s)-ci est (ou sont) identifiée(s) ;*
- *énoncer de façon claire et concise les faits à l'origine du litige et le fondement juridique de l'action engagée ;*
- *proposer une ou des solutions de sortie de litige ;*

LE REGLEMENT DES LITIGES /
Le déroulement de la procédure
I- La Procédure Classique (suite)

- *tenir en annexe tout document à l'appui de sa requête, notamment les pièces justificatives de tentative de règlement amiable du dossier par les parties elles-mêmes et les statuts du requérant ;*
- *établir la liste énumérative des pièces annexées.*

En cas de non recevabilité ou d'incompétence de l'Agence, le requérant est informé par écrit.

b - Le déroulement de la procédure

La procédure de traitement des litiges de l'ATCI, se déroule en trois (3) étapes :

1^{ère} étape : Analyse contradictoire

2^{ème} étape : La conciliation

3^{ème} étape : Arbitrage et décision

La décision de l'ATCI est prise sur la base des conclusions d'une stricte "analyse de Droit" des dossiers et textes.

Cette analyse peut le cas échéant être complétée par :

- des expertises spécifiques, réalisées par le personnel compétent de l'Agence ou par tout autre expert commis par l'ATCI ; une expertise se traduit nécessairement par un rapport écrit, inscrit au dossier ;
- des constatations de terrain, réalisées par le personnel assermenté de l'Agence ; une constatation de terrain se traduit nécessairement par un procès-verbal de constat inscrit au dossier ;
- et/ou des audiences orales contradictoires ; ces dernières se traduisent nécessairement par des procès-verbaux inscrits aux dossiers.

Les décisions de l'ATCI sont motivées, notifiées par écrit aux parties et rendues publiques.

Elles sont exécutoires dans les mêmes conditions que pour les accords de conciliation.

*LE RÈGLEMENT DES LITIGES /
Le déroulement de la procédure
II- La Procédure d'urgence*

II – LA PROCEDURE D'URGENCE OU REQUETE EN REFERE

Cette procédure peut-être engagée lorsqu'un litige est porteur de préjudices significatifs immédiats pour la partie plaignante.

❖ **Conditions de recevabilité**

L'action en référée est engagée par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée au Directeur Général de l'ATCI.

Pour être recevable, la requête en référé doit émaner d'un opérateur dûment autorisé ou concessionnaire de services exclusifs, ou d'un fournisseur de services réglementés dûment déclarés, et désigner clairement la partie adverse.

Le dossier de requête en référé doit contenir au minimum les éléments suivants :

- *le nom, la qualité et les coordonnées de requérant ;*
- *les références de la partie adverse ;*
- *l'objet du litige ;*
- *l'énoncé des faits ;*
- *les éléments justifiant l'action en référé : il peut s'agir de constats d'huissier, de photographies ;*
- *tout élément de preuve pouvant justifier le préjudice significatif immédiat.*

La mention « requête en référée » doit figurer sur la lettre adressée à l'ATCI.

En cas de recevabilité du dossier de requête en référé, une enquête succincte est effectuée par l'Agence pour évaluer la réalité des préjudices subis par le plaignant et leur lien de causalité avec l'objet du litige.

En cas de confirmation de préjudices, l'ATCI **sans délai**, ordonne des mesures provisoires ou conservatoires.

L'ordonnance de ces mesures n'emporte pas instruction au fond de la requête et décision définitive de l'ATCI.

Lorsque l'enquête ne confirme pas de préjudices, la requête en référé est rejetée et il est demandé au requérant de présenter un dossier de saisine classique.

LE RÈGLEMENT DES LITIGES /

III- La voie de recours

III- LES VOIES DE RECOURS

La voie de recours offerte en contestation des décisions rendues par l'ATCI, est le recours devant le Conseil des Télécommunications de Côte d'Ivoire (CTCI).

Le CTCI intervient en second ressort, en recours contre les décisions de l'ATCI dans le cadre du règlement des litiges nés des activités de télécommunications.

Le recours devant le CTCI d'une décision de l'ATCI est suspensif, sous réserve des cas d'urgence. En cas de confirmation de la décision, celle-ci s'applique rétroactivement à la date prévue pour son application, sauf décision contraire du CTCI.