

DECISION N°61/SP/PC/ARPCE/2020 du 23 décembre 2020

PORTANT PROCEDURE DE REGLEMENT DES LITIGES PAR L'AUTORITE DE REGULATION DE LA POSTE ET DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Le Conseil de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Communications Electroniques (ARPCE),

- Vu la loi n° 18-04 du 24 Chaâbane 1439 correspondant au 10 mai 2018 fixant les règles générales relatives à la poste et aux communications électroniques, notamment ses articles 11 et 13 ;
- Vu le décret présidentiel du 3 Chaâbane 1438 correspondant au 30 avril 2017, portant nomination de membres au conseil de l'Autorité de régulation de la poste et des télécommunications ;
- Vu le décret présidentiel du 30 Chaoual 1440 correspondant au 3 juillet 2019, rectifié, portant nomination du président du conseil de l'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques ;
- Vu le décret présidentiel du 19 Moharram 1441 correspondant au 19 septembre 2019, rectifié, portant nomination de membres du conseil de l'Autorité de régulation indépendante de la poste et des communications électroniques ;
- Vu le décret présidentiel du 22 Dhou El Kaâda 1441 correspondant au 14 juillet 2020, rectifié, portant nomination du directeur général de l'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques ;
- Vu la décision n° 37/SP/PC/ARPT/2016 du 21 mars 2016, portant règlement d'arbitrage de l'Autorité de régulation de la poste et des télécommunications ;
- Vu la décision N°60/SP/PC/ARPCE/2020 du 16 décembre 2020 portant procédure de traitement des réclamations des abonnés ;
- Vu le règlement intérieur de l'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques ;
- Considérant les points 9 et 10 de l'article 13 de la loi n° 18-04 du 10 mai 2018, susvisée, qui dispose :
« L'Autorité de régulation est chargée d'assurer la régulation des marchés postal et des communications électroniques pour le compte de l'Etat. A ce titre, elle a pour missions :
9. de se prononcer sur les litiges entre les opérateurs lorsqu'il s'agit d'interconnexion, d'accès, de partage d'infrastructures et d'itinérance nationale ;
10. de régler les litiges qui opposent les opérateurs aux abonnés ; » ;
- Considérant l'évolution des modes de règlement des différends vers des modes alternatifs tels que la conciliation, caractérisés par des procédures consensuelles tendant à rechercher des solutions en vue de la résolution des conflits ;
- Considérant la délibération du Conseil de l'Autorité de régulation lors de sa séance tenue en date du 23 décembre 2020.

Article 1^{er} :

La présente décision a pour objet de mettre en place une procédure de règlement des litiges par l'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques, en application des dispositions des points 9 et 10 de l'article 13 de la loi n° 18-04 du 10 mai 2018, susvisée.

Chapitre I

De la formation Compétente de l'Autorité de régulation

Article 2 : De la compétence de l'Autorité de régulation

L'Autorité de régulation peut être saisie d'une demande de règlement de litiges entre :

- Les opérateurs lorsqu'il s'agit d'interconnexion, d'accès, de partage d'infrastructures et d'itinérance nationale ;
- Les abonnés et les opérateurs de communications électroniques.

Article 3 : De l'organe compétent à statuer sur les litiges

Le Conseil est l'organe de l'Autorité de régulation ayant la compétence et les pouvoirs à se prononcer sur les litiges mentionnés à l'article 2 ci-dessus.

Il est créé une commission d'instruction des dossiers des litiges chargée de formuler des recommandations, ci-après dénommée « la Commission ».

La composition, le fonctionnement et les missions de la commission sont fixés par décision du directeur général de l'Autorité de régulation.

Chapitre II

Règles applicables à la saisine

Section 1

De la saisine de l'Autorité de régulation

Article 4 : De l'introduction de la saisine

L'Autorité de la régulation est saisie par une requête écrite et signée par le représentant légal ou une personne dûment mandatée de l'opérateur de communications électroniques ou par un abonné ayant capacité, qualité et intérêt à agir.

Les abonnés doivent en outre, sous peine de rejet de l'enregistrement de la saisine, avoir épuisé toutes les voies de recours auprès de leur opérateur et auprès du service de réclamations de l'Autorité de régulation.

Article 5 : Des mentions de la requête

La requête introductive doit contenir, sous peine d'irrecevabilité, les mentions suivantes :

1. – nom, prénom(s) et adresse pour les personnes physiques ;
 - raison sociale, forme juridique, adresse et représentant légal ou conventionnel pour les personnes morales.
2. La qualité du défendeur (nom, prénom (s) ou raison sociale, adresse...)

3. L'exposé des faits qui sont à l'origine du litige, les demandes et moyens de soutien du demandeur ainsi que les pièces et documents, s'il y a lieu, à l'appui de la demande ;

4. Copie de la pièce d'identité ou du statut du demandeur selon le cas.

Article 6 : De l'enregistrement de la saisine

L'enregistrement de la saisine intervient moyennant le paiement, par le demandeur, au titre de service rendu conformément à l'article 28 de la loi n° 18-04 du 10 mai 2018 susvisée, de frais d'administration fixés à deux cent mille dinars algériens (200.000,00 DA) pour les opérateurs et de cinq mille dinars algériens (5.000,00 DA) pour les abonnés, dans un délai de sept (7) jours à compter de la date de dépôt de la requête à l'Autorité de régulation. Passé ce délai, le demandeur pourra introduire une nouvelle demande.

Toute saisine n'obéissant pas aux dispositions de l'alinéa précédent ne sera pas enregistrée.

Section 2

Des pièces du litige

Article 7 : De la désignation des pièces

La procédure de règlement des litiges objet de la présente décision est constituée des documents procéduraux ci-après :

- Une saisine introduite auprès de l'Autorité de régulation par un demandeur ayant capacité, qualité et intérêt à agir. Elle est présentée dans les formes indiquées aux articles 4 et 5 suscités et constitue le document procédural de base, introductif de l'instance des litiges. Elle comporte entre autres, les demandes et les prétentions principales du demandeur ainsi que les documents à l'appui de ces dernières ;
- La réplique du défendeur ;
- Les observations du demandeur sur cette réplique ;
- Les réponses du défendeur à ces observations.

Article 8 : De la présentation des pièces

Toutes les pièces présentées dans le cadre de la procédure de règlement des litiges et les pièces y annexées doivent être transmises ou déposées au siège de l'Autorité de régulation en trois (3) exemplaires, dont un sous format électronique, contre accusé de réception.

Si les pièces présentées sont rédigées en langue étrangère, trois (3) actes de saisine en langue arabe doivent également être transmis à l'Autorité de régulation.

L'Autorité de régulation peut demander la traduction officielle de toute pièce fournie jugée utile pour la poursuite de l'instruction.

Article 9 : De la communication des pièces

Dans les dix (10) jours suivants l'enregistrement de la saisine, l'Autorité de régulation organise une procédure de conciliation aux fins de rechercher la conclusion d'un accord entre les parties. A l'issue du délai sus indiqué, en cas de non conciliation ou d'absence d'une partie aux litiges, l'Autorité de régulation notifie aux parties le procès-verbal de non conciliation.

L'Autorité de régulation adresse, sans délai, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de leur date de réception, au défendeur mentionné dans la saisine, la copie de l'acte de saisine et les pièces y annexées.

L'Autorité de régulation lui notifie dans la même lettre le délai dont il dispose pour lui transmettre sa réplique écrite et les pièces justificatives correspondantes. Le délai de réponse est fixé à quinze (15) jours.

Le demandeur dispose d'un délai de dix (10) jours à compter de la notification de la réplique pour transmettre à l'Autorité de régulation ses observations et pièces annexées à l'appui de ses réponses.

Les observations du demandeur sont transmises par l'Autorité de régulation au défendeur dans les mêmes formes mentionnées au paragraphe précédent. Celui-ci dispose d'un délai de dix (10) jours pour adresser ses observations.

Si les parties ne répondent pas aux notifications qui leur ont été faites par l'Autorité de régulation, dans les délais impartis, celle-ci rendra une décision par défaut.

Section 3

Du règlement à l'amiable et du désistement

Article 10 : Du règlement à l'amiable du litige

A tout moment de la procédure, les parties concernées peuvent s'entendre pour proposer un règlement à l'amiable du litige qui les oppose. Dans ce cas, les parties notifient les termes de leur accord à l'Autorité de régulation.

Article 11 : Du désistement

Le désistement est la faculté pour le demandeur de mettre fin à la procédure de la saisine, il n'emporte pas renonciation au droit à l'action. Le désistement doit être exprimé par écrit.

L'accueil par l'Autorité de régulation de la demande de désistement emporte clôture de la procédure.

Le désistement est subordonné à l'acceptation du défendeur lorsque celui-ci a présenté une demande reconventionnelle. Dans ce cas, l'Autorité de régulation sollicite l'accord du défendeur qui dispose d'un délai de sept (7) jours, à compter de la date de la réception de la demande d'accord pour se prononcer.

Le refus du désistement exprimé par le défendeur doit être fondé sur des motifs légitimes. L'Autorité de régulation statue dans un délai de quinze (15) jours après réponse du défendeur par une décision motivée.

Si le défendeur ne répond pas à la fin de ce délai, le désistement est considéré comme accepté.

Chapitre III

De la décision de l'Autorité de régulation

Article 12 : De la délibération du Conseil de l'Autorité de régulation

Sur la base des recommandations formulées par la Commission dans un délai n'excédant pas vingt (20) jours à compter de la date de l'expiration du délai fixé au cinquième paragraphe de l'article 9 ci-dessus, et après examen de la saisine, les répliques et les observations écrites reçues des parties concernées, le Conseil de l'Autorité de régulation peut convoquer les parties au litige au moins sept (7) jours avant la date de l'audience de délibération, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de leur date de réception, pour entendre les parties en débat contradictoire.

Le Conseil de l'Autorité de régulation délibère dans un délai n'excédant pas quinze (15) jours à compter de la date de réception des recommandations de la Commission et se prononce sur le litige.

Le Conseil de l'Autorité de régulation peut faire appel à toute personne ou à une expertise externe à l'Autorité de régulation pour les questions revêtant un caractère nécessitant une compétence particulière.

Article 13 : De la notification de de la décision de l'Autorité de régulation

La décision prise par le Conseil de l'Autorité de régulation, dans le cadre de la présente décision, est notifiée aux parties du litige par le Directeur Général de l'Autorité de régulation, dans un délai de sept (7) jours à compter de la date de signature de la décision du Conseil de l'Autorité de régulation, et ce par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de leur date de réception.

Chapitre IV Dispositions finales

Article 14 :

La présente décision abroge la décision n° 37/SP/PC/ARPT/2016 du 21 Mars 2016 portant règlement d'arbitrage de l'Autorité de régulation de la poste et des télécommunications.

Article 15 :

La présente décision entre en vigueur à la date de sa signature.

Article 16 :

La présente décision est publiée au bulletin officiel de l'Autorité de régulation ainsi que sur son site web.

Article 17 :

Le Directeur Général de l'Autorité de régulation est chargé du suivi de l'exécution de la présente décision.

Fait à Alger, le 23 décembre 2020

Pour le Conseil

Le Président