

CONSEIL DE REGULATION

DECISION N°2022-0723

**DU CONSEIL DE REGULATION
DE L'AUTORITE DE REGULATION
DES TELECOMMUNICATIONS/TIC
DE CÔTE D'IVOIRE**

EN DATE DU 1^{ER} MARS 2022

**PORTANT CREATION, COMPOSITION ET
FONCTIONNEMENT DU COMITE DES CONSOMMATEURS**

LE CONSEIL DE REGULATION,

- Vu l'Ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux télécommunications et aux technologies de l'information et de la communication/TIC ;
- Vu le Décret n° 2012-934 du 19 septembre 2012 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n°2016-483 du 07 juillet portant nomination des membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n°2019-947 du 13 novembre 2019 portant nomination du Président du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n°2019-985 du 27 novembre 2019 portant nomination des membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu la Décision n°2013-0003 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 20 septembre 2013 portant règlement intérieur ;
- Vu la Décision n°2013-0004 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 20 septembre 2013 portant création, composition et fonctionnement du Comité des Consommateurs ;
- Vu la Résolution n°2021-161 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 30 juin 2021 portant désignation du Directeur Général par intérim de l'ARTCI ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE :

Article 1 : Création du Comité des Consommateurs

Il est créé un comité de consommateurs dénommé 'Comité des Consommateurs', en abrégé CdC.

Article 2 : Missions du Comité des Consommateurs

Par ses actions, le Comité des Consommateurs contribue à l'exercice de la mission de protection des droits des consommateurs dans le domaine des télécommunications/TIC, des transactions électroniques, de la protection des données à caractère personnel et de la vie privée, de la lutte contre la cybercriminalité et de la poste, sur la base des textes en vigueur pour chaque matière.

Le CdC est consultatif. Il formule des avis, des projets de décision et fait des recommandations au Conseil de Régulation, en tenant compte de l'évolution technologique, économique et réglementaire, soit à la demande du Conseil de Régulation, soit de sa propre initiative, de façon anticipée ou proactive, sur les matières régulées ou contrôlées par l'ARTCI. Il participe également à la vulgarisation et à l'explication des décisions de l'ARTCI.

A ce titre, le Comité des Consommateurs, a pour missions :

- d'identifier les pratiques restrictives aux droits des consommateurs,
- de faire des propositions visant à faire évoluer les textes juridiques pour les adapter au dynamisme du marché,
- de se prononcer sur des projets de décision soumis par le Conseil de Régulation,
- de susciter des prises de décisions en soumettant au Conseil de Régulation, des avant-projets de décision.

Article 3 : Composition du Comité des Consommateurs

Le Comité des Consommateurs est composé comme suit :

- Deux (02) membres du Conseil de Régulation de l'ARTCI,
- Le Directeur Général et le Directeur en charge de la protection des consommateurs de l'ARTCI,
- Neuf (09) représentants des associations de consommateurs.

Soit treize (13) membres permanents.

Article 4 : Désignation des membres du Comité des Consommateurs

Les membres du Comité des Consommateurs sont choisis parmi les associations membres représentées, suivant une procédure de sélection reposant sur des critères transparents fixés par décision du Conseil de Régulation, pour une durée de deux (2) ans renouvelables.

Le Conseil de Régulation prend une résolution désignant ses deux représentants dont le Président du CdC pour une durée de trois (3) ans renouvelables une (1) fois ;

Le Conseil de Régulation approuve par décision la désignation de tous les membres du CdC.

Un mois après leur désignation, les membres du CdC se réunissent pour adopter leur règlement intérieur.

Article 5 : Création des Sous-comités

Il est créé au sein du Comité des Consommateurs, trois (3) Sous-comités qui sont:

- Le Sous-comité Télécommunications/TIC;
- Le Sous-comité Poste ;
- Le Sous-comité Confiance Numérique.

Article 6 : Composition des Sous-comités

Les Sous-comités sont composés des représentants des associations de consommateurs membres du Comité des Consommateurs et des Experts de l'ARTCI, auxquels peuvent être associées des personnalités qualifiées invitées par le président du Comité des Consommateurs ;

Le Président du CdC désigne le président de chaque sous-comité parmi les représentants des associations de consommateurs.

Les Experts de l'ARTCI assurent la fonction de rapporteur dans chaque Sous-comité.

Un mois suivant leur nomination, les Présidents des Sous-comités font valider leurs missions, attributions, règlement intérieur et programme de travail par le CdC.

Le règlement intérieur est établi sur la base du modèle du Comité des Consommateurs.

Article 7 : Organisation du Comité des Consommateurs

Le bureau du CdC est composé de six (6) membres qui sont:

- le Président du CdC, issu du Conseil de Régulation de l'ARTCI,
- les trois présidents des trois sous-comités issus des associations de consommateurs,
- le rapporteur général, qui est le Directeur Général de l'ARTCI,
- le rapport général adjoint, qui est le Directeur en charge de la protection des consommateurs de l'ARTCI.

Les décisions au sein du CdC sur les avis, recommandations et propositions de décision à soumettre au Conseil de Régulation sont prises par vote des membres du Bureau du CdC. En cas d'égalité lors du vote, la voix du Président du CdC est prépondérante.

Article 8 : Réunions du Comité des Consommateurs

Le CdC se réunit au moins une fois par trimestre, au siège de l'ARTCI ou en tout autre lieu national sur convocation de son Président.

Un ordre du jour est établi par le Président du Comité et transmis avec la convocation. Le délai de convocation du Comité est de deux semaines et peut être ramené à trois (3) jours de manière exceptionnelle.

Le Président du Comité des Consommateurs peut inviter à participer aux réunions, en fonction des sujets inscrits à l'ordre du jour, toute personne qualifiée, en raison de son expertise. La personne invitée doit au préalable signer une déclaration l'engageant au strict respect du secret professionnel et de la confidentialité des débats et de tous documents échangés.

Le Directeur Général de l'ARTCI assure la fonction de Rapporteur Général du Comité des Consommateurs, assisté du Directeur en charge de la protection des consommateurs qui le remplace en cas d'absence.

Les séances du Comité des Consommateurs ne sont pas publiques.

Article 9 : Les outils du Comité des Consommateurs

Pour atteindre ses objectifs et recueillir les avis des consommateurs, le CdC s'appuie sur de rencontres en présentiel avec les consommateurs et sur les outils numériques.

9.1 Le CPDEC

Le CdC met en place le Cadre Permanent de Dialogue, d'Échanges et de Concertation en abrégé le CPDEC qui consiste en des réunions élargies à toutes les parties prenantes, notamment consommateurs individuels, associations de consommateurs, associations professionnelles, journalistes des médias traditionnels, influenceurs et bloggeurs des médias sociaux.

Les rencontres du CPDEC se tiennent de manière ordinaire une fois par semestre et de manière extraordinaire à chaque fois que nécessaire sur convocation du Président du CdC.

9.2 Les supports numériques

Le CdC recueille également les avis des consommateurs à travers les supports numériques mis en place à cet effet, tels que l'adresse électronique dédiée aux consommateurs, une zone dédiée aux consommateurs sur le site web de l'ARTCI ainsi que la présence de l'ARTCI sur les réseaux sociaux les plus utilisés par les consommateurs.

Ces données centralisées au CdC serviront à élaborer les axes de travail du CdC et à produire les avis, recommandations et projets de décisions au Conseil de Régulation.

Article 10 : Publication

Le Directeur Général de l'ARTCI est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée au *Journal officiel* de la République de Côte d'Ivoire.

Article 11 : Dispositions finales

La présente décision abroge et remplace la décision n°2013-0004 du Conseil de Régulation de l'Autorité de régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 20 septembre 2013 portant création, composition et fonctionnement du Comité des Consommateurs.

Fait à Abidjan, le 1^{er} Mars 2022
En deux (2) exemplaires originaux

Le Président


Dr Coty Souleïmane DIAKITE
COMMANDEUR DE L'ORDRE NATIONAL

