

**40<sup>ème</sup> JOURNÉE MONDIALE DES DROITS DES CONSOMMATEURS**  
**MESSAGE DU PRESIDENT DU COLLEGE DE L'AUTORITE DE REGULATION DE**  
**LA POSTE ET DE TELECOMMUNICATIONS DU CONGO « ARPTC » AUX**  
**CONSOMMATEURS DES SERVICES DES TELECOMMUNICATIONS ET DES TIC**

Mesdames et messieurs, Chers Consommateurs des Services des Télécommunications et des TIC Comme chaque année, l'humanité célèbre ce Mercredi 15 mars 2023, la Journée Mondiale des Droits du Consommateur (JMDC) sous le thème principal : « Autonomiser les consommateurs par une transition vers des énergies propres ».

Il s'agit d'une occasion annuelle pour mieux faire connaître les droits des consommateurs, en mettant en évidence les quatre droits fondamentaux des consommateurs, notamment : le droit à la sécurité, le droit à information, le droit de choisir et le droit d'être entendu.

Cette célébration vise donc à susciter à travers le monde, une prise de conscience à l'égard des droits et besoins des consommateurs. Cette journée donne l'occasion de rappeler au monde entier que le consommateur est un acteur clé de notre écosystème, qu'il importe de considérer et de protéger.

L'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications « ARPTC » en sigle, ne peut demeurer en marge de cette manifestation internationale, et voudrait dédier cette journée aux consommateurs des secteurs des Télécommunications, des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), ainsi que ceux de la Poste de notre pays la RDC.

C'est pourquoi, au regard du thème principal, édicté par l'OIC en général et pour une meilleure autonomisation des consommateurs des services des télécommunications/TIC en particulier, ces derniers doivent être au centre des préoccupations du régulateur, en vue de les rendre autonomes au regard des défis qui les attendent face aux enjeux actuels du numérique.

Ainsi, l'ARPTC a retenu pour cette 40ème édition, le sous-thème suivant : « Le Consommateur au cœur de la Régulation des Télécommunications/TIC et le Rôle du Numérique dans l'autonomisation de ce dernier ».

Le choix de ce sous thème, trouve son sens dans les missions assignées à l'ARPTC par la loi n°20/17 du 25 novembre 2020 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication, ainsi que tous les autres textes réglementaires en vigueur.

En désignant les consommateurs comme l'un des principaux bénéficiaires de la concurrence et de la régulation du secteur des Télécommunications/TIC et des Postes, le législateur place ces derniers au cœur de la régulation.

Au plan international, l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) accorde une attention particulière à la protection des intérêts des consommateurs, et ce à travers l'édiction des Recommandations, des Résolutions et des Directives telles que produites aux niveaux des commissions d'étude du secteur de Normalisation (UIT-T) et de développement de (l'UIT-D).

Qu'il s'agisse de s'assurer du respect de la protection des droits du consommateur, des facilités mises à sa disposition pour accéder aux services numériques, de la sécurité et de la conformité des services qui lui sont proposés, ou du respect des règles de la concurrence, la protection du consommateur reste, au cœur des actions de l'ARPTC.

Les actions réalisées à son profit en termes de conformité réglementaire, de contrôle, d'amélioration de la qualité de service, de l'homologation des équipements et terminaux, de la gestion et du contrôle de l'utilisation des fréquences, de règlement des litiges, de la mise en service de la ligne verte 155 pour la prise en charge et traitement des plaintes, du contrôle des tarifs, de la certification et du contrôle des téléphones contrefaits, etc., en sont de parfaites illustrations.

Cependant, beaucoup reste encore à faire, notamment en ce qui concerne la mise en place de la portabilité, du service universel, de l'implémentation du roaming national, et la réduction du coût du roaming international, de la promotion des contenus numériques et l'accessibilité des services de télécommunications/TIC aux personnes à mobilité réduite, etc.

Aussi, l'ARPTC entend renforcer son rôle dans l'autonomisation du consommateur, à travers notamment les outils de collaboration avec les consommateurs, en vue de faire jouer le rôle du numérique dans l'autonomisation du consommateur, en encourageant les opérateurs à fournir plus de contenus numériques diversifiés d'une part, et en sensibilisant les associations de protection des intérêts des consommateurs aux avantages des outils numériques d'autre part.

Dans cette perspective, je profite de cette occasion, pour annoncer à tous les abonnés/consommateurs des services de télécommunications, que depuis déjà plus d'une année l'ARPTC a mis à la disposition des consommateurs, une ligne verte 155, qui est opérationnelle au sein d'un centre d'appels, en vue non seulement d'être à l'écoute des consommateurs, mais aussi de prendre en charge leurs plaintes. Je vous encourage à y déposer régulièrement vos besoins.

Aujourd'hui plus que jamais, pour réduire la fracture numérique et faciliter l'autonomisation des consommateurs, il est nécessaire que ces derniers aient partout, accès aux services de télécommunications/TIC et des Postes, de bonne qualité, à un prix abordable, quels que soient leurs statuts socio-économiques, leurs situations géographiques et leurs situations de handicap.

En d'autres termes, il faut que chaque consommateur ait accès à l'apprentissage numérique, pour s'informer, protéger ses droits et défendre ses intérêts, pour une autonomisation effective et efficace.

Que Vive le respect des droits du consommateur

Que Vive L'ARPTC

Que Vive la RDC

Je vous remercie