

L'ART ET LE CONSOMMATEUR

« Réguler c'est faciliter »,
C'est aussi « garantir la protection des
consommateurs ».



Pour toute information:

Appelez le 1515 !
(Numéro d'appel gratuit de l'ART)



AVEC VOUS DE A à Z

VOS DROITS

Auprès de l'ART

- A l'information, l'éducation et la sensibilisation permanentes;
- Au respect des tarifs et frais de communication agréés;
- A l'accompagnement du consommateur dans ses plaintes ou réclamations contre les opérateurs.

Auprès des Opérateurs

- A l'information adéquate et complète;
- A un contrat d'abonnement ;
- A l'accès aux services de communications électroniques ;
- A la non-suspension du service fourni, sauf non-respect des clauses du contrat ;
- A la non-discrimination en matière d'accès et de conditions d'utilisation du service;
- A l'obligation de réponse à vos requêtes et plaintes;
- A l'indemnisation le cas échéant, pour les dommages ou préjudices subis.

VOS OBLIGATIONS

- Utilisez adéquatement les services, équipements et réseaux de communications électroniques mis à votre disposition;
- Dénoncez auprès des autorités compétentes dont l'ART, tout acte illégal des opérateurs;
- Achetez et utilisez des équipements terminaux homologués;
- Achetez les puces téléphoniques uniquement auprès des opérateurs ou Services agréés;
- Abonnez-vous et identifiez-vous uniquement auprès des opérateurs ou Services agréés. Pas d'abonnement auprès des vendeurs de la rue.

PROCEDURES DE RECLAMATION

QUI SAISIR?

1/ **L'opérateur concerné :**
(CAMTEL, MTN, ORANGE, VIETTEL) ;

2/ **L'ART** (Direction Générale, Délégations Régionales et Postes de Contact régionaux) :

DIRECTION GENERALE (DG)
Nouvelle route bastos
BP: 6132 Yaoundé
Tel: (237) 222 23 03 80/222 23 23 30

DELEGATION REGIONALE ART DE YAOUNDE (DRY)
Régions: Centre-Sud- Est
BP: 4892 Yaoundé
Tél : (237) 222 21 09 88
Poste de Contact du SUD
Tél : 699772280
Poste de Contact de l'EST
Tél : 698482201

DELEGATION REGIONALE ART DE DOUALA (DRD)
Régions : Littoral, Ouest, Nord- Ouest, Sud-Ouest
BP: 2072 Douala Bonanjo
Tel: (237) 233 42 60 80
Poste de Contact de l'OUEST
Tél : 694010086
Poste de Contact du Nord-Ouest
Tél : 694475509

DELEGATION REGIONALE ART DE GAROUA (DRG)
Régions : Nord, Extrême-Nord, Adamaoua
BP: 153 Garoua
Tel: (237) 222 27 23 39
Poste de Contact de l'ADAMAOUA
Tél : 699256464
Poste de Contact de MAROUA
Tél : 696205235

3/ **La Justice camerounaise.**

COMMENT LE FAIRE ?

- *Par téléphone, par écrit ou courrier électronique selon les opérateurs:*

CAMTEL (call center) : 222 22 42 91/ 222 23 40 65

MTN (call center) : 7123/ 7124/ 7126/ 7127

ORANGE (call center) : 950/ 955 / 696 40 04 00

VIETTEL (call center) : 8123

NB : Soyez clairs et précis dans vos réclamations et, exigez une décharge lors du dépôt de celles-ci auprès des opérateurs.

- *Si, non satisfait :*

Saisir par écrit l'ART,

Ou

Appeler le 1515,

pour faire part de vos préoccupations à l'ART.