



Ligne Directrice sur L'accès, la Connectivité et L'abordabilité des Services De Télécommunications Dans La Région de l'Afrique de l'Ouest

Accès et Expérience du Consommateur
Gt

APRIL 2026

Reference: WATRA/WG/CAE/23AGM/26/04/010



FEUILLE DE TRANSMISSION

HISTORIQUE		
Date	Auteur	Description
02 – 04 – 26	ACCÈS ET EXPÉRIENCE DU CONSOMMATEUR GT	Ligne directrice relative aux droits et obligations des consommateurs utilisant les services de télécommunications

TABLEAU DE SUIVI DES DOCUMENTS			
Numéro de référence		WATRA : 00.....	
Index des révisions	Date	Objet	Nouvel indice

CONTACTEZ WATRA (ARTAO) :

Assemblée des régulateurs des télécommunications d'Afrique de l'Ouest (ARTAO/WATRA)

- **Site web:** watra.org
- **Courriel :** info@watra.org
- **Adresse :** 19B Bobo Street, Maitama, Abuja, FCT, Nigéria.
- **Téléphone :** +2348033331053.

Contents

1	CONDITIONS GÉNÉRALES	1
1.1	Préambule	1
1.2	Terminologie	1
1.3	Objectifs	1
1.4	Méthodologie	2
1.5	Dispositions	2
2	Droits et Obligations des Consommateurs	3
2.1	Droits des consommateurs (14 points énumérés)	3
2.2	Obligations du consommateur (5 points énumérés)	4
3	Révision	5
4	Annexes	6

1 Conditions Générales

1.1 Préambule

Ce document, intitulé « Droits et obligations des utilisateurs de services de télécommunications », consolide et harmonise notre approche sous-régionale des droits et des responsabilités des populations de tous les États membres d'Afrique de l'Ouest (WATRA/ARTAO).

Sous l'égide de l'Assemblée des régulateurs des télécommunications de l'Afrique de l'Ouest (WATRA), cette politique a été élaborée pour régler les relations entre les consommateurs et les opérateurs et les acteurs du secteur susmentionné.

1.2 Terminologie

Dans le présent document, sauf indication contraire du contexte, les termes suivants ont la signification qui leur est attribuée :

« **Droits des consommateurs** » désigne un droit moral ou légal.

« **Obligation du consommateur** » : désigne la ligne de conduite que le consommateur est tenu d'adopter, qu'elle soit légale ou morale.

« **Communication non sollicitée** » désigne tout appel ou SMS auquel le consommateur n'est pas abonné.

« **Service activé par erreur** » désigne toute sonnerie, tout jeu ou tout service non sollicité facturé au détriment du consommateur.

Le terme « **consommateur** » désigne toute personne physique qui acquiert des biens et services de télécommunications pour son usage final.

« **ARN** » : désigne l'Autorité nationale de réglementation.

1.3 Objectifs

a) Objectif principal

Le document stipule les droits des consommateurs et les normes minimales que doivent adopter les prestataires de services agréés.

b) Impacts

Ces droits et obligations des consommateurs visent à :

- Définir des normes de qualité de service acceptables
- Promouvoir les droits et les intérêts des consommateurs dans la région
- Faciliter le partage des meilleures pratiques dans la zone WATRA/ARTAO.
- Encadrer les termes des contrats entre les titulaires de licence et les consommateurs

1.4 Méthodologie

Expérience des États membres :

Un recueil de toutes les tendances et mesures visant à protéger les *consommateurs* de biens ou de services contre les professionnels en garantissant une information claire, des services transparents et des pratiques commerciales équitables.

1.5 Dispositions

En effet, les autorités nationales de réglementation (ARN) sont chargées de contrôler l'application des réglementations en vigueur et de veiller au respect des dispositions légales établies dans le domaine.

Nous avons identifié plusieurs concepts qui constituent notre réglementation :

- Le développement et la modernisation des réseaux et des services ;
- L'exercice d'une concurrence effective ;
- La protection des intérêts des consommateurs ;
- La garantie aux personnes à mobilité réduite et les personnes ayant des besoins sociaux spécifiques d'un accès équivalent ;

2 Droits et Obligations des Consommateurs

2.1 Droits des consommateurs (14 points énumérés)

- **Droit à l'information**
Le consommateur a le droit d'obtenir des informations claires, exactes et complètes pour faire un choix éclairé et d'être protégé contre les informations mensongères ou trompeuses ;
- **Droit de choisir**
Le consommateur a le droit de choisir parmi plusieurs options pour les services proposés.
- **Droit à la représentation/à la consultation/à être entendu**
Le consommateur a le droit d'être représenté dans les décisions qui le concernent ;
- **Droit à un service de qualité**
Le consommateur a le droit d'accéder à des produits et services fiables et de haute qualité, partout et à tout moment, sans interruption.
- **Droit à l'équité**
Le consommateur a droit à un traitement équitable sans discrimination indue et à l'égalité des chances d'accès à des services de même type et de même qualité ;
- **Droit de porter plainte/justice**
Le consommateur a le droit de déposer une plainte et d'obtenir réparation rapidement et efficacement, gratuitement.
- **Droit à la sécurité et à la sûreté**
Le consommateur a le droit de recevoir ou d'utiliser des produits et services qui répondent adéquatement aux normes de santé et de sécurité établies ;
- **Droit à l'éducation**
Le consommateur a droit à une éducation et à une information sur les usages et services ;
- **Droit à la vie privée/à la confidentialité**
Le consommateur a droit au respects de sa vie privée, à la sécurité de ses données personnelles et à la protection contre l'utilisation non autorisée de ses informations personnelles et les communications non sollicitées ;
- **Droit à une facture exacte**
Le consommateur a le droit de recevoir une facturation précise, compréhensible et détaillée pour les produits et services ;
- **Droit à un contrat « équitable »**
Le consommateur a droit à un contrat équitable.

- **Droit d'accès**
Le consommateur a le droit d'accéder aux biens et services essentiels à un prix raisonnable sur l'ensemble du territoire. Partout et à tout moment ;
- **Le droit à la tranquillité d'esprit ou à l'oubli**
(DND) Ne pas déranger : Le consommateur a le droit de ne pas être dérangé dans l'utilisation de ces services ;
- **Droit de se désabonner des messages électroniques non sollicités ;**
Il a le droit de ne pas recevoir de messages indésirables. Il a le droit de demander à ne pas recevoir de messages non sollicités.

2.2 Obligations du consommateur (5 points énumérés)

- **Paiement des factures**
Le consommateur a l'obligation de payer sa facture à la date d'échéance s'il s'agit d'un service postpayé.
- **Protection de l'environnement**
Les consommateurs ont l'obligation de fournir un environnement favorable au déploiement des infrastructures de communication et des infrastructures de télécommunications protégées.
- **Conscience de soi**
Il incombe au consommateur de se renseigner sur les biens et services de télécommunications proposés.
- **Responsabilité**
Les consommateurs sont tenus d'agir de manière proactive et de faire preuve de diligence raisonnable lorsqu'ils demandent une indemnisation ou un dédommagement.
- **Intégrité**
Les consommateurs sont tenus de fournir des renseignements personnels exacts et véridiques.

3 Révision

Ces droits et obligations des consommateurs peuvent être revus et modifiés périodiquement par WATRA, selon les besoins.

4 Annexes

Procès-verbal de la réunion : Banjul, Gambie, 10-13 juin 2024

Référence : WATRA/WG/CAE/2024/001

- sociations de consommateurs : ASUTIC, CICODEV, ...