

**Système d'Information
Et de communication administrative
SICAD**

GUIDE DU CITOYEN

Case Réservé au Bureau Central des Relations avec le Citoyen

Référence : Arrêté du Ministre des technologies de la communication et du transport en date du Relatif aux prestations rendus par les services relevant du ministère des technologies de la communication et du transport, des établissements et entreprises publics places sous sa tutelle et aux conditions de leur octroi.
Tel que modifié par l'arrêté en date du
(Jort n° du)

Organisme : Office National des Télécommunications
Domaine de la prestation : Services de la Télécommunication
Objet de la prestation : Traitement d'une contestation relative à une facture.

Conditions d'obtention

- Dépôt d'une réclamation dans un délai ne dépassant pas six mois de la date de démission de la dite facture ;
- Présentation d'une réclamation par l'abonné ou par son représentant légal.

Pièces à fournir

- Dépôt de la réclamation sur imprimé ou sur papier libre en objet ;
- Copie de la C.I.N ;
- Copie de la facture.

| Étapes de la prestation | Intervenants | Délais |
|--|---|---|
| - Déposer la demande - Faire une enquête interne au niveau de l'ACTEL - Transmettre le dossier à la Direction Régionale pour prendre l'avis de la Commission Territoriale de dégrèvement - Etude du dossier par la Commission Territoriale de dégrèvement en cas de problème technique - Prendre la décision finale - Informer le réclamant NB : Les contestations seront étudiées selon la nature et l'objet de la contestation | - L'abonné - Agence Commerciale des Télécommunications territorialement compétente - Commission Territoriale de dégrèvement | 4 mois au maximum à partir de la date de dépôt de la demande. |

Lieu de dépôt du dossier

Service : Agence Commerciale des Télécommunications territorialement compétente.

Lieu d'obtention de la prestation

Service : Agence Commerciale des Télécommunications territorialement compétente.

Délai d'obtention de la prestation

4 mois au maximum à partir de la date de dépôt de la demande.

Références législatives et / ou réglementaires

- Code des Télécommunications approuvé par la loi N° 2001-1 du 15 janvier 2001.
- Décret n°982 du 3 mai 1993 relatif à la relation entre l'administration et ses usagers.
- Arrêté du Ministre des communications du 15 août 1995 portant liste des services rendus par le ministère des communications et nécessitent une réponse motivée en cas de refus.
- Arrêté du ministre des communications du 25 Décembre 1997 fixant les tarifs des services téléphoniques.

**Système d'Information
Et de communication administrative
SICAD**

GUIDE DU CITOYEN

Case Réservé au Bureau Central des Relations avec le Citoyen

Référence : Arrêté du Ministre des technologies de la communication et du transport en date du Relatif aux prestations rendus par les services relevant du ministère des technologies de la communication et du transport, des établissements et entreprises publics places sous sa tutelle et aux conditions de leur octroi.
Tel que modifié par l'arrêté en date du
(Jort n° du)

Organisme : Office National des Télécommunications
Domaine de la prestation : Services de la Télécommunication
Objet de la prestation : Services supplémentaires : Hot line, Transfert d'appel, Appel en attente, Clé électronique, Réveil automatique, Régime prépayé de la téléphonie fixe.

Conditions d'obtention

Présentation d'une demande par l'abonné ou par un représentant légal.

Pièces à fournir

- Demande sur imprimé à retirer de l'ACTEL ;
- Copie de la C.I.N pour les personnes physiques ;
- Cachet de la société pour les personnes morales ;
- Un engagement pour le paiement des dus (pour les lignes prépayées du téléphone fixe).

| Étapes de la prestation | Intervenants | Délais |
|--|---|--|
| - Déposer la demande - Constituer le dossier et transmettre les avis de travaux aux centres techniques concernés pour exécution. - Exécution de la prestation. | - L'abonné - Agence Commerciale des Télécommunications territorialement compétente - Centre de commutation territorialement compétent - Centre du réseau intelligent | 48 heures en moyenne à partir de la date de dépôt de la demande. |

Lieu de dépôt du dossier

Service : Agence Commerciale des Télécommunications territorialement compétente.

Lieu d'obtention de la prestation

Service : Agence Commerciale des Télécommunications territorialement compétente.

Délai d'obtention de la prestation

48 heures en moyenne à partir de la date de dépôt de la demande.

Références législatives et / ou réglementaires

- Code des Télécommunications approuvé par la loi N° 2001-1 du 15 janvier 2001.
- Arrêté du ministre des communications du 28 juillet 1997 fixant les tarifs des services téléphoniques supplémentaires.
- Arrêté du Ministre des Communications du 25 Décembre 1997 fixant les tarifs des services téléphoniques.