



INFORMATION & COMMUNICATION  
TECHNOLOGIES AUTHORITY



## Mieux informer les consommateurs

L'Autorité de régulation des TIC est le régulateur du 5e pilier de l'économie, les TIC (Technologies de l'information et de la communication) et également des services postaux à Maurice. Elle a été créée suite à une loi promulguée au Parlement en 2001. L'Autorité a pour objectif de donner des informations utiles aux consommateurs mauriciens sur les produits et services des TIC (Technologies de l'information et de la communication) afin de les aider à mieux connaître leurs droits et leurs responsabilités. L'ICTA continue d'œuvrer afin de rendre les TIC accessibles à tous, aux prix les plus abordables, conformément à notre mandat sous la loi de l'ICT Act [2001], afin que les mauriciens puissent devenir des citoyens de l'ère numérique.

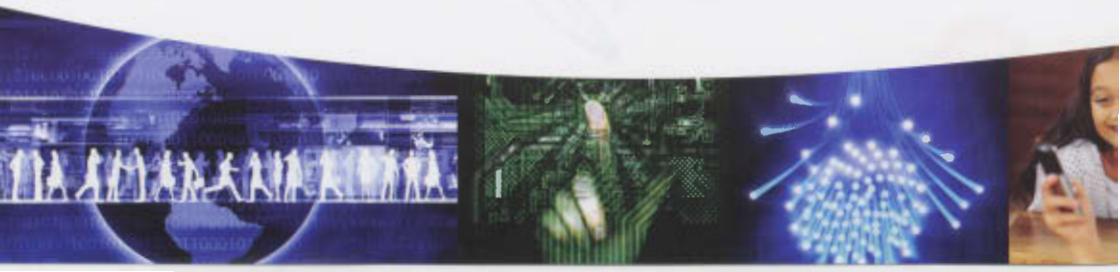
L'Autorité reçoit plusieurs catégories de doléances/ plaintes.

### Conseils pratiques pour faire une plainte :

L'Autorité de régulation des TIC a une procédure pour les doléances / plaintes des consommateurs. ([http://www.icta.mu/consumer/complaints\\_mech.htm](http://www.icta.mu/consumer/complaints_mech.htm))

### Comment logger une plainte?

- La plainte doit être faite par écrit et de manière lisible.
- La lettre doit être adressée au Directeur Exécutif, ICTA, 12e étage, Bâtiment The Celicourt, avenue Celicourt Antelme, Port Louis.
- Veuillez, s'il vous plaît, donner votre nom, adresse, numéro de téléphone ou adresse e-mail afin que vous puissiez être contacté par la suite par l'Autorité des TIC, si besoin. Les plaintes anonymes ne seront pas considérées par l'Autorité des TIC.
- La plainte peut aussi être envoyée par e-mail à l'adresse suivante: [icta@intnet.mu](mailto:icta@intnet.mu)
- N'oubliez pas de joindre à votre lettre ou e-mail, les photocopies des documents justificatifs comme la facture, l'accord d'abonnement ou le contrat.
- Gardez en votre possession les documents originaux.



- Il est fortement conseillé que les consommateurs donnent la preuve qu'ils ont essayé d'obtenir réparation de leur opérateur. Nous vous invitons à écrire dans votre lettre ou e-mail, les détails de vos démarches auprès de l'opérateur notamment la date et l'heure ainsi que le nom de la personne contactée. Cela nous aidera à accélérer le traitement de votre plainte.
- Des photocopies des lettres ou e-mails envoyés à l'opérateur, montreront que vous avez épuisé tous les recours avec cet opérateur.
- Veuillez expliquer votre plainte en faisant mention des faits et à quoi vous vous attendez.
- La doléance peut être soumise en langue kreol mauricien si vous le souhaitez.
- Un formulaire de plainte est disponible sur notre site web pour tous les types de doléances/ plaintes sauf pour les plaintes portant sur les interférences des fréquences radio.
- Dans le cas d'une plainte sur les interférences des fréquences radio, un autre formulaire est disponible.
- Les photocopies de ces deux formulaires peuvent aussi être obtenues à la réception ou au Service d'aide aux consommateurs de l'Autorité au 12e étage du bâtiment Celicourt, à l'avenue Celicourt Antelme, Port Louis.
- L'Autorité fera tout pour répondre à votre plainte dans les plus brefs délais. Cependant, l'issue dépendra de la catégorie de la plainte et du niveau du service clientèle de l'opérateur.
- Vous pouvez aussi téléphoner ou contacter en personne notre Service d'aide aux consommateurs [Consumer Support Desk] pour obtenir des conseils sur comment formuler une plainte.
- L'Autorité va étudier la plainte et si nécessaire, la référer aux autorités concernées, comme par exemple, la police ou au fournisseur de service.
- Il est important de noter que l'Autorité ne pourra intervenir que si vous avez exploré et épuisé tous les recours pour résoudre le problème avec l'opérateur ou avec le fournisseur de service.





**Information & Communication Technologies Authority**

Level 12, The Celicourt  
6, Sir Celicourt Antelme Street, Port Louis, Mauritius

Tel: (+230) 211 5333/4 | Fax: (+230) 211 9444  
E-mail: [icta@intnet.mu](mailto:icta@intnet.mu) | Website: [www.icta.mu](http://www.icta.mu)