

## **Press Release N°12**

### **Atelier de renforcement des capacités du régulateur en matière de protection des consommateurs et de résolution des litiges**

L'Autorité de Régulation Multisectorielle de Djibouti, organise un atelier de formation qui sera dispenser par le cabinet MARPIJ du 13 au 14 Octobre 2024 et se tiendra à l'hôtel Sheraton à Djibouti.

En effet, l'ARMD, est chargée de la régulation des activités exercées sur le territoire national dans les secteurs des télécommunications et des énergies renouvelables et non renouvelables. Dans le cadre du renforcement de la capacité technique du régulateur, l'ARMD lance l'activité 4 de l'assistance technique fournie par le cabinet international MARPIJ. Cet atelier vise à :

1. Assister le régulateur dans les questions relatives à la protection des consommateurs ;
2. Fournir une formation sur le thème de la résolution alternative des litiges ;
3. Former les juges aux enjeux et aux textes de communication électrique.

En ce sens, le rôle de l'ARMD en matière de protection des consommateurs sera de mettre en place les structures et procédures nécessaires pour mieux protéger les intérêts des consommateurs dans les secteurs régulés. Par conséquent, l'ARMD devra mettre en place des outils de réclamations et de plaintes afin de faciliter et améliorer l'accès des consommateurs à ces secteurs régulés et à leurs services.

L'objectif de cet atelier est de renforcer les compétences des participants en matière de résolution des litiges et de protection des intérêts des consommateurs. L'ARMD sera amenée à mettre en place les procédures et règlements nécessaires pour permettre aux consommateurs d'exprimer leurs plaintes et aux opérateurs de résoudre leurs litiges. De plus, un groupe de 10 magistrats sera formé durant cet atelier

afin de leur permettre d'acquérir les compétences nécessaires à la résolution des litiges relatifs aux secteurs des télécommunications et de l'énergie impliquant des opérateurs et des consommateurs. Les principaux points qui seront abordés par le formateur Me Éric Veve du Cabinet international MARPIJ sont les suivants :

1. Une présentation et historique du secteur et des acteurs des télécommunications à Djibouti ;
2. Les défis de la libéralisation ;
3. Le rôle du régulateur ;
4. Les principaux aspects de la réglementation des télécommunications.

La protection des consommateurs constitue l'une des plus importantes missions de l'ARMD dictées par la [Loi N°74/AN/20/8ème L.](#)