

DECISION N°01/SP/ PC/ARPCE/2019 DU 07/01/2019

FIXANT LES CONDITIONS DE COMMERCIALISATION ET DE VALIDITE DES OFFRES PERMANENTES, DES PRODUITS ET SERVICES FOURNIS PAR LES OPERATEURS DE TELEPHONIE FIXE ET MOBILE

Le Conseil de l'Autorité de Régulation de la Poste et des communications électroniques (ARPCE).

- Vu la loi n° 18-04 du 24 Chaâbane 1439 correspondant au 10 mai 2018 fixant les règles générales relatives à la poste et aux communications électroniques, notamment ses articles 11, 13 ;
- Vu l'ordonnance 03-03 du 19 Joumada El Oula 1424 correspondant au 19 juillet 2003, modifiée et complétée, relative à la concurrence ;
- Vu la loi 04-02 du 5 Joumada El Oula 1425 correspondant au 23 juin 2004, modifiée et complétée, fixant les règles applicables aux pratiques commerciales ;
- Vu la loi n° 09-03 du 29 Safar 1430 correspondant au 25 février 2009, modifiée et complétée, relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes ;
- Vu le décret exécutif n° 02-141 du 03 Safar 1423 correspondant au 16 avril 2002 fixant les règles applicables par les opérateurs de réseaux publics de télécommunications pour la tarification des services fournis au public ;
- Vu le décret exécutif n° 04-09 du 18 Dhou El Kaada 1424 correspondant au 11 janvier 2004, modifié et complété, portant approbation de la licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications cellulaires de norme GSM et de fourniture de services de télécommunications au public attribuée à la société « National Mobile Télécommunications Company (K.S.C.) », agissant au nom et pour le compte de la société « Wataniya Télécom Algérie SPA », ci-après dénommée WTA ;
- Vu le décret exécutif n° 05-460 du 28 Chaoual 1426 correspondant au 30 novembre 2005, modifié et complété, portant approbation, à titre de régularisation, de la licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications et de fourniture de services téléphoniques fixes internationaux, interurbains et de boucle locale au public attribuée à la société « Algérie Télécom SPA », ci-après dénommée AT ;
- Vu le décret exécutif n° 13-405 du 28 Moharram 1435 correspondant au 2 décembre 2013, modifié et complété, portant approbation de licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications de troisième génération (3G) et de fourniture de services de

télécommunications au public, attribuée à la société « Algérie Télécom Mobile », ci-après dénommée ATM ;

- Vu le décret exécutif n° 13-406 du 28 Moharram 1435 correspondant au 2 décembre 2013, modifié et complété, portant approbation de licence d'Etablissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications de troisième génération (3G) et de fourniture de services de télécommunications au public, attribuée à la société « Wataniya Télécom Algérie SPA », ci-après dénommée WTA ;
- Vu le décret exécutif n° 14-312 du 17 Moharram 1436 correspondant au 10 novembre 2014, modifié et complété, portant approbation de licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications de troisième génération (3G) et de fourniture de services de télécommunications au public, attribuée à titre de cession à la société « Optimum Télécom Algérie SPA », ci-après dénommée OTA ;
- Vu le décret exécutif n° 16-235 du 2 Dhou El Hidja 1437 correspondant au 4 septembre 2016 portant approbation de licence désétablissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications mobiles de quatrième génération (4G) et de fourniture de services de télécommunications au public attribué à la société « Algérie Télécom Mobile », ci-après dénommée ATM ;
- Vu le décret exécutif n° 16-236 du 2 Dhou El Hidja 1437 correspondant au 4 septembre 2016 portant approbation de licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications mobiles de quatrième génération (4G) et de fourniture de services de télécommunications au public attribuée à la société « Wataniya Télécom Algérie SPA », ci-après dénommée WTA ;
- Vu le décret exécutif n° 16-237 du 2 Dhou El Hidja 1437 correspondant au 4 septembre 2016 portant approbation de licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications mobiles de quatrième génération (4G) et de fourniture de services de télécommunications au public attribuée à la société « Optimum Télécom Algérie SPA », ci-après dénommée OTA ;
- Vu le décret exécutif n°17-108 du 8 Joumada Ethania 1438 correspondant au 7 mars 2017 portant approbation du renouvellement de la licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications cellulaires de norme GSM et de fourniture de service de télécommunications au public, attribuée à la société « Algérie Télécom Mobile SPA », ci-après dénommée ATM ;
- Vu le décret exécutif n°17-195 du 16 Ramadhan 1438 correspondant au 11 juin 2017 portant approbation du renouvellement de la licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications cellulaires de norme GSM et de fourniture de services de télécommunications au public, attribuée à la société « Optimum Télécom Algérie SPA »ci-après dénommée OTA ;
- Vu le décret présidentiel n°01-109 du 9 safar 1422 correspondant au 3 mai 2001 portant désignation des membres du conseil de l'autorité de régulation de la poste et des télécommunications ;
- Vu le décret présidentiel du 24 Chaâbane 1431 correspondant au 5 août 2010 portant nomination des membres du conseil de l'autorité de régulation de la poste et des télécommunications ;

- Vu le décret présidentiel du 29 Rabie Ethani 1433 correspondant au 22 mars 2012 portant nomination de membres du conseil de l'autorité de régulation de la poste et des télécommunications;
- Vu le décret présidentiel du 4 Joumada Ethania 1434 correspondant au 15 avril 2013 portant nomination du Directeur Général de l'autorité de régulation de la poste et des télécommunications;
- Vu le décret présidentiel du 16 Ramadhan 1437 correspondant au 21 juin 2016 portant nomination du Président du conseil de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications ;
- Vu le décret présidentiel du 3 Chaâbane 1438 correspondant au 30 avril 2017 portant nomination des membres au conseil de l'Autorité de régulation de la Poste et des télécommunications ;
- Vu le règlement intérieur de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Communications Electroniques ;
- Considérant la décision n°27/SP/PC/ARPT/2017 du 02/08/2017 fixant les conditions de commercialisation et de validité des offres tarifaires permanentes, des produits et services des opérateurs de téléphonie fixe et mobile ;
- Considérant l'article 13 de la loi n°18-04 sus visée qui stipule que : *« l'Autorité de Régulation est chargée d'assurer la régulation des marchés postal et des communications électroniques pour le compte de l'État, à ce titre elle a pour mission :*
 - *de veiller à l'existence d'une concurrence effective et loyale sur les marchés postal et des communications électroniques en prenant toutes mesures nécessaires afin de promouvoir et de rétablir la concurrence sur ces marchés ;*
 - *(...). » ;*
- Considérant l'article 4 de la loi n°04-02 modifiée et complétée, sus visée qui édicte que : *« le vendeur doit, obligatoirement, informer les clients sur les prix, les tarifs et les conditions de ventes des biens et services » ;*
- Considérant l'article 6 de la loi n°04-02, modifiée et complétée, sus visée qui dispose que : *« les prix ou les tarifs affichés doivent correspondre au montant total que doit payer le client pour l'acquisition d'un bien ou d'un service » ;*
- Considérant l'article 8 de la loi n°04-02 modifiée et complétée, sus visée qui édicte que *« Le vendeur est tenu, avant la conclusion de la vente, d'apporter par tout moyen au consommateur les informations loyales et sincères relatives aux caractéristiques du produit ou du service, aux conditions de ventes pratiquées ainsi que les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle de la vente ou de la prestation » ;*
- Considérant l'article 28 de la loi n°04-02, modifiée et complétée, sus visée qui dispose que : *« Sans préjudice des autres dispositions législatives et réglementaires applicables en la matière, est considérée comme publicité illicite et interdite toute publicité trompeuse, notamment celle :*
 - 1. qui comporte des affirmations, indications ou représentations susceptibles d'induire en erreur sur l'identité, la quantité, la disponibilité ou les caractéristiques d'un produit ou d'un service ;*
 - 2. qui comporte des éléments susceptibles de créer la confusion avec un autre vendeur, ses produits, ses services ou son activité ;*

3. *qui porte sur une offre déterminée de produits ou de services alors que l'agent économique ne dispose pas de stocks suffisants de produits ou ne peut assurer les services qui doivent normalement être prévus par référence à l'ampleur de la publicité. » ;*

- » *Considérant l'article 17 de la loi 09-03, modifiée et complétée, sus visée qui dispose que : « Tout intervenant doit porter à la connaissance du consommateur toutes les informations relatives au produit qu'il met à la consommation, par voie d'étiquetage, de marquage ou par tout autre moyen approprié » ;*
- » *Considérant l'article 18 de la loi 09-03, modifiée et complétée, sus visée qui dispose que : « L'étiquetage, le mode d'emploi, le manuel d'utilisation, les conditions de garantie du produit et toute autre information prévue par la réglementation en vigueur, doivent être rédigés (...) de façon visible, lisible et indélébile » ;*
- » *Considérant le troisième alinéa de l'article 1 du décret exécutif n° 02-141 sus visé qui édicte que « L'autorité de régulation des postes et des télécommunications est chargée, en application des dispositions de la loi et du présent décret de définir les principes de tarification des services offerts par les opérateurs de réseaux publics » ;*
- » *Considérant le deuxième alinéa de l'article 3 du décret exécutif n°02-141 sus visé qui édicte que : « Ils publient et affichent dans leurs bureaux ouverts au public ainsi que sur un site internet une présentation détaillée des tarifs des services offerts. Ils remettent à toute personne qui en fait la demande une présentation des tarifs applicables pour les services qui lui sont fournis ou proposés » ;*
- » *Considérant les articles relatifs aux conditions de publicité prévues dans les cahiers des charges des opérateurs titulaires de licences de téléphonie mobile et fixe, qui prévoient que : « La notice portant publicité des tarifs se fait dans les conditions suivantes :*
 - (a) Un exemplaire de la notice est transmis à l'Autorité de régulation au moins (30) jours avant l'entrée en vigueur de tout changement envisagé y compris les nouveaux services... ».*
- » *Considérant l'évolution continue des indicateurs économiques et financiers indispensables à l'examen des offres tarifaires des produits et des services sur le marché de la téléphonie fixe et mobile ;*
- » *Considérant la nécessité pour l'Autorité de régulation de s'assurer du maintien des conditions ayant présidé à l'examen sans réserves de la notice portant publicité des tarifs transmise par l'opérateur ;*
- » *Considérant la nécessité de veiller à la clarté des offres permanentes des opérateurs afin qu'elles soient en adéquation avec les intérêts des consommateurs dans le respect d'une concurrence loyale ;*
- » *Considérant l'intérêt d'encadrer les conditions et modalités applicables aux offres permanentes des opérateurs par des règles appropriées régissant la promotion de leurs produits et ce, dans le souci de promouvoir ou de rétablir la concurrence sur le marché de la téléphonie fixe et mobile;*
- » *Considérant que l'Autorité de régulation en tant que garante de la concurrence dans le secteur des communications électroniques, dispose des prérogatives en matière de régulation du*

marché des communications électroniques lui permettant de prendre des mesures préventives à même d'assurer une concurrence loyale au bénéfice des utilisateurs finaux de réseaux et services des communications électroniques ;

- Considérant les notifications récurrentes émanant de certains opérateurs à travers lesquelles ils informent l'Autorité de régulation du retrait du marché d'une offre permanente juste après sa commercialisation ;
- Considérant les notifications récurrentes émanant de certains opérateurs à travers lesquelles ils informent l'Autorité de régulation de la modification ou de l'évolution d'une offre permanente juste après sa commercialisation ;
- Considérant la délibération du Conseil de l'Autorité de régulation lors de sa réunion du 07/01/2019.

DECIDE

Article 1 :

La présente décision a pour objet de fixer les conditions de commercialisation et de validité des offres permanentes des produits et des services fournis par les opérateurs de téléphonie fixe et mobile, après notification à l'Autorité de régulation de leur notice portant publicité des tarifs.

La présente décision s'applique aux offres postpayée et prépayée.

Article 2 :

On entend par produit qu'il soit sous forme postpayée ou prépayée, un panier de services (voix, SMS et DATA) comprenant l'offre de base et les options connexes s'il y a lieu.

Article 3 :

On entend par une offre permanente, une offre relative à un produit ou à un service de communications électroniques, dont les conditions commerciales et avantages ne sont pas limités dans le temps.

Toute modification d'une offre permanente existante doit être soumise à l'examen de l'Autorité de régulation, elle sera considérée comme une nouvelle offre.

Article 4 :

Les opérateurs doivent transmettre à l'Autorité de régulation la notice relative à la nouvelle offre trente (30) jours avant la date prévue pour son lancement.

Article 5 :

L'Autorité de régulation dispose d'un délai de trente (30) jours pour examiner l'offre à compter de la date de réception de la notice.

Dans le cas où l'examen de l'offre nécessite un complément d'information, l'Autorité de régulation dispose d'un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception de la notice pour demander ledit complément d'informations. Dans ce cas, le délai de trente (30) jours commence à courir à la date de réception du dossier complet.

Article 6 :

Les opérateurs disposent d'un délai de quatre-vingt-dix (90) jours pour la mise sur le marché d'une nouvelle offre après son examen sans réserves par l'Autorité de régulation.

Passé ce délai, l'offre n'est plus valide. Elle peut toutefois être présentée à nouveau pour examen.

Article 7 :

La durée minimale de commercialisation d'une nouvelle offre après son lancement sur le marché, est fixée à cent vingt (120) jours.

Au-delà de ce délai, l'offre peut être retirée, l'Autorité de régulation informée. Elle peut également être modifiée et/ou complétée, sous réserve de son examen par l'Autorité.

Article 8 :

Les conditions et les avantages offerts aux clients ayant souscrit à une offre permanente, demeurent valides pendant toute la durée de l'engagement.

Article 9 :

Les opérateurs sont tenus d'informer le public des tarifs et des conditions générales des offres en utilisant tous les supports de communication notamment leur site web.

Les opérateurs sont tenus d'assurer, à l'adresse de leurs clients une information claire, et sans équivoque sur les tarifs et les conditions de l'offre.

Ils doivent, en outre, s'interdire toute publicité de nature à induire en erreur les consommateurs notamment par l'indication d'avantages ou d'attributs qui ne seraient pas effectivement accordés au titre du produit ou service objet de l'offre permanentes.

Article 10 :

L'approbation de l'offre permanente par l'Autorité de régulation n'exclut pas son réexamen par celle-ci après son lancement et ce, à la lumière de l'évolution des données pertinentes du marché et au regard de la réglementation en vigueur.

Article 11 :

La présente décision abroge la décision[°]27/SP/PC/ARPT/2017 du 02/08/2017 fixant les conditions de commercialisation et de validité des offres tarifaires permanentes des produits et services des opérateurs de téléphonie fixe et mobile.

Article 12 :

La présente décision est applicable à partir de la date de son adoption par le Conseil de l'Autorité de régulation et sera publiée sur son site web.

La présente décision est notifiée aux opérateurs de téléphonie fixe et mobile.

Article 13 :

Le Directeur Général est chargé du suivi de l'exécution de la présente décision.

POUR LE CONSEIL

Le Président