

## DECISION N° 02/SP/PC/ARPCE/2019 du 07/01/2019

### FIXANT LES CONDITIONS ET MODALITES APPLICABLES AUX OFFRES PROMOTIONNELLES DES OPERATEURS DE TELEPHONIE FIXE ET MOBILE

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

- ▶ Vu la loi 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 et 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 services de télécommunications au public, attribuée à la société « Algérie Télécom Mobile SPA »ci-après dénommée ATM ;
- ▶ 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 S.P.A »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 de 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 électroniques;
  - Considérant l'article 13 de loi 18-04 susvisée 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'Etat. A ce titre, elle a pour missions :*
    - *de veiller à l'existence d'une concurrence effective et loyales sur les marchés postal et des communications électroniques en prenant toutes les mesures nécessaires afin de promouvoir ou de rétablir la concurrence sur ces les 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 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 promotionnelles 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 promotionnelles 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 par lesquelles ils sollicitent l'Autorité de régulation pour la prolongation ou la reconduction de leur offre promotionnelle ;
- » Considérant les conclusions de l'analyse effectuée par les services de l'Autorité de régulation sur les offres promotionnelles des années 2017 et 2018, notamment la multiplication et les demandes de prolongation ou reconduction des offres promotionnelles ;
- » 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 et modalités applicables aux offres promotionnelles des produits 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, DATA) comprenant l'offre de base et les options connexes s'il y a lieu.

### Article 3 :

On entend par offre promotionnelle, toute action commerciale entreprise par un opérateur de téléphonie fixe et mobile accordant un avantage limité dans le temps, financier ou autre, afin de permettre de développer et/ou de promouvoir les ventes d'un produit qu'il soit sous la forme postpayée ou prépayée, autorisé par son cahier des charges.

Cette définition couvre aussi :

- Les ventes sous forme de packs (terminal associé à une carte SIM / USIM) comprenant des avantages comme le rabais sur l'accès, la voix, la data, SMS, etc..., effectuées directement par l'opérateur (fixe ou mobile) ou indirectement selon la même formule et avec les mêmes avantages, par l'intermédiaire de concessionnaires des équipements terminaux.
- Les ventes effectuées par les points de vente des réseaux de distribution directs et indirects, dans le cadre des « challenges » organisés par les opérateurs en vue d'augmenter les ventes.

Les programmes de fidélité lancés par les opérateurs font l'objet d'une information préalable de l'Autorité de régulation.

### Article 4 :

Toute offre promotionnelle sur un produit ne touchera à l'intérieur de ce produit que l'offre de base ou ses options s'il y a lieu.

### Article 5 :

Les opérateurs sont tenus de transmettre à l'Autorité de régulation toute offre promotionnelle, dans un délai minimum de quinze (15) jours avant la date prévue pour son lancement.

## Article 6 :

L'Autorité de régulation dispose d'un délai de quinze (15) jours pour examiner l'offre promotionnelle à compter de la date de réception de la notice.

Dans le cas où l'examen de l'offre promotionnelle 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 quinze (15) jours commence à courir à la date de réception du dossier complet.

## Article 7 :

### **En dehors du mois de Ramadhan,**

- Toute offre promotionnelle ne peut concerner qu'un produit à la fois avec ses éventuels forfaits.
- La durée de commercialisation d'une offre promotionnelle pour le produit commercialisé sous forme postpayée et/ou prépayée ne peut dépasser trente (30) jours. Cette durée correspond à la période durant laquelle les souscriptions à la promotion sont permises.
- La durée des effets de l'offre promotionnelle sur le produit commercialisé, est limitée au maximum, à douze (12) mois pour la formule postpayée et à quatre (04) mois pour la formule prépayée.
- Une même offre promotionnelle sur le même produit peut être prolongée, exceptionnellement une seule fois et pour une durée maximum de trente (30) jours.

La demande de prolongation d'une offre promotionnelle doit être adressée à l'Autorité de régulation au moins sept (07) jours avant la fin de la promotion.

- Une même offre promotionnelle sur le même produit peut être reconduite une seule fois dans l'année à la condition qu'elle n'ait pas été prolongée précédemment.

La demande de reconduction d'une offre promotionnelle doit être adressée à l'Autorité de régulation au moins sept (07) jours avant la date de lancement prévue.

- Sauf cas de prolongation, l'intervalle entre deux offres promotionnelles portant sur un même produit commercialisé sous forme postpayée ou prépayée, ne saurait être inférieur à la durée des effets de la première promotion.
- L'intervalle entre deux offres promotionnelles portant sur deux produits différents commercialisés sous forme postpayée ou prépayée, ne saurait être inférieur à trente (30) jours à compter de la date de fin de la première promotion.

## Article 8 :

### **Pendant le mois de Ramadhan,**

- La période de commercialisation des offres promotionnelles de type postpayé et/ou prépayé, ne saurait dépasser l'Aid El Fitr.
- Un même produit ne peut être concerné que par une seule promotion à la fois ; plusieurs produits peuvent faire l'objet d'offres promotionnelles en même temps.
- La durée des effets de toute offre promotionnelle ne saurait dépasser sept (07) jours après l'Aid El Fitr.
- Un produit ayant fait l'objet d'une offre promotionnelle avant le mois Ramadhan ne peut faire l'objet d'une offre promotionnelle pendant le mois de Ramadhan que si l'offre promotionnelle

précédente, y compris dans ses effets, arrive à terme au moins sept (07) jour avant le début du mois de Ramadhan.

Après le mois de Ramadhan, les offres promotionnelles ne sont permises qu'après un délai de trente (30) jours après l'Aid El Fitr.

#### **Article 9 :**

Les opérateurs disposent d'un délai de trente (30) jours pour la mise sur le marché d'une nouvelle offre promotionnelle après son examen sans réserves par l'Autorité de régulation.

Passé ce délai, l'offre promotionnelle peut être réintroduite une nouvelle fois auprès de l'Autorité de régulation.

#### **Article 10 :**

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 attributs qui ne seraient pas effectivement accordés au titre du produit objet de l'offre promotionnelle.

#### **Article 11 :**

L'approbation de l'offre promotionnelle 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 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**