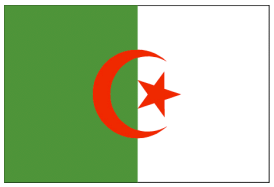
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

AUTORITE DE REGULATION DE LA POSTE ET DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES



سلطة ضبط
البريد والاتصالات الإلكترونية
ARPCE

CAHIER DES CHARGES FIXANT LES CLAUSES PARTICULIERES A LA MISE EN OEUVRE ET L'EXPLOITATION DES SERVICES A VALEUR AJOUTEE DE TYPE AUDIOTEX

TABLE DES MATIERES

ARTICLE 1 : OBJET ……...3

ARTICLE 2 : DOSSIER DE DECLARATION……..…..3

ARTICLE 3 : MODIFICATION DES INFORMATIONS DECLAREES……...3

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS RELATIVES A LA FOURNITURE DE SERVICES...3

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS RELATIVES AU CONTENU DE SERVICES…… 4

ARTICLE 6 : ENGAGEMENTS A L' EGARD DES UTILISATEURS……..4

ARTICLE 7 : ENGAGEMENTS A L' EGARD DES FOURNISSEURS CONCURRENTS……4

ARTICLE 8 : ENGAGEMENTS QUANT AUX SERVICES FOURNIS……..5

ARTICLE 9 : TARIFS ET FACTURATION……..5

ARTICLE 10 : RESPONSABILITE ET CONTROLE……..5

ARTICLE 11 : DISPOSITIONS PARTICULIERES AUX MESSAGES DESTINES A LA JEUNESSE……..……5

ARTICLE12 : DISPOSITIONS PARTICULIERES AUX SERVICES DE JEUX……6

ARTICLE 13 : INTERDICTIONS……6

ARTICLE 14 : PROMOTION DU SERVICE……..6

ARTICLE 15 : DEMANDE D' INFORMATION……7

15.1 Informations Générales……7
15.2 Informations à fournir……..7
15.3 Contrôle……..7

ARTICLE 16 : REDEVANCE……7

ARTICLE 17 : MODALITE DE PAIEMENT……...7

ARTICLE 18 : SANCTION……7

ARTICLE19 : ENTREE EN VIGUEUR – DUREE – RENOUVELLEMENT……..8

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les conditions et les modalités relatives à la mise en œuvre et à l'exploitation de « services à valeur ajoutée de type Audiotex » en Algérie.

On entend par « services à valeur ajoutée de type Audiotex » tout service de communication unidirectionnelle ou interactive entre un abonné du réseau téléphonique et un automate de reconnaissance de la parole et de restitution de messages vocaux (ci-après dénommée séparément le « Service » et dans leur ensemble les « Services »).

Il complète l'autorisation délivrée préalablement à l'établissement et à l'exploitation de Service délivré à [●], société [●] de droit algérien au capital de [●] Dinar, inscrite au Centre national du registre de commerce (CNRC) sous le numéro [●] (ci-après dénommée le « Titulaire ») par l'Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications (« ARPT »), le [●] (ci-après dénommée l'« Autorisation »), et en fait partie intégrante.

ARTICLE 2 : DOSSIER DE DECLARATION

En sus des éléments nécessaires à la procédure de traitement des demandes d'autorisations tels que prévus par la décision 03/SP/PC/ARPT/05 de l'ARPT, tout Titulaire a l'obligation de déclarer à l'ARPT les éléments ci-dessous :

- la nature des Services fournis par le Titulaire ;
- toute information relative au Titulaire, notamment la dénomination sociale, l'adresse, le montant et la répartition du capital social de la société ;
- les noms, prénoms et coordonnées de l'éditeur des Services (ci-après l'« Editeur ») nommé par le Titulaire ;
- les noms, prénoms et coordonnées du représentant légal du Titulaire ;
- les noms, prénoms et coordonnées de la personne physique en charge d'assurer le contact avec l'ARPT ;
- les dénominations sociales, adresses et coordonnées de chaque établissement où les Services sont fournis, y compris les centres d'appels et les sociétés sous-traitantes.

ARTICLE 3 : Modification des informations declarées

Toute modification relative aux éléments déclarés à l'article 2 doit être portée à la connaissance de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications.

ARTICLE 4: Obligations relatives à la fourniture de services

Le Titulaire s'engage à :

- négocier de bonne foi, avec tout opérateur public de télécommunications en faisant la demande, une convention définissant les conditions de fourniture d'accès aux Services;

- offrir l'accès aux Services à tous les demandeurs d'accès en mettant en œuvre les moyens techniques les plus fiables.

ARTICLE 5 : Obligations relatives au contenu des services

Le Titulaire s'engage à nommer un Editeur dont le nom sera systématiquement communiqué à tout cocontractant de l'Editeur et, sur demande, à tout tiers.

L'Editeur répondra aux conditions et assumera les responsabilités de « directeur de la publication », tel que défini aux articles 22 et suivants de la loi n° 90-07 du 3 avril 1990 relative à l'information.

L'Editeur assurera une surveillance constante du contenu des Services exploités par le Titulaire en veillant à ce que ne soit pas diffusée une quelconque information au contenu de tout type, contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs et plus généralement, aux lois et aux règlements en vigueur.

ARTICLE 6: Engagement à l'égard des utilisateurs

Le Titulaire s'engage à :

- donner une indication claire et précise à ses utilisateurs de l'objet et des modes d'accès aux Services ;
- communiquer aux utilisateurs les prix des Services de manière claire et non équivoque, par tout procédé, dès le début de la communication ;
- annoncer, en cours de communication, tout Service qui serait fourni à un tarif différent. Cette annonce mentionne clairement le tarif du nouveau Service. L'utilisateur doit disposer d'un délai minimal de trois (3) secondes pour raccrocher, revenir au menu précédent ou, à défaut, accepter le nouveau Service au tarif énoncé ;
- informer les utilisateurs des modalités de réclamation et d'exercice de leurs droits et notamment, mettre à la disposition des utilisateurs les noms, prénoms et coordonnées de la personne à qui ils doivent adresser leur réclamation ;
- identifier clairement les éventuels messages publicitaires et le nom de chaque annonceur distinctivement énoncé ;
- informer les utilisateurs du rythme de mise à jour des Services ;
- indiquer clairement la date et l'heure de l'information lorsque celles-ci sont nécessaires à une information complète des utilisateurs ;
- informer clairement dès le début du message que les informations ne sont données qu'à titre informatif et, dans le cas où les informations relèvent de professions réglementées, telle que notamment, les médecins, pharmaciens ou avocats, sans que cette liste soit limitative, inciter à s'adresser à un praticien agrémenté ;
- ne pas utiliser le numéro de téléphone d'une personne privée sans son accord préalable écrit ;
- garder confidentielle toute information relative à la vie privée des utilisateurs et n'en faire part que dans les cas prévus par la loi.

ARTICLE 7: Engagements à l'égard des fournisseurs concurrents

Le Titulaire s'engage à exercer une concurrence loyale à l'égard de ses concurrents.

Dès lors, le Titulaire ne pourra employer des noms et/ou codes d'accès pouvant prêter à confusion.

ARTICLE 8: Engagements quant aux services fournis

Le Titulaire s'engage à :

- ne pas utiliser, ni même suggérer, la représentation d'activités contraires aux lois et/ou aux moeurs ;
- ne pas diffuser des messages à caractère violent, pornographiques, susceptibles de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, de l'égalité entre les hommes et les femmes et de la protection des enfants ;
- ne pas diffuser des messages incitant à la discrimination, à la haine ou à la violence ;
- ne pas diffuser des messages incitant à la consommation de substances néfastes pour la santé et illicites ou encourageant la commission de crimes ou de délits.

ARTICLE 9: tarifs et facturation

L'appel vers les services doit être facturé au tarif d'une communication normale.

Les services ne peuvent être fournis par le Titulaire qu'après la diffusion d'une annonce mentionnant les tarifs et laissant à l'utilisateur un délai minimal de trois (3) secondes pour raccrocher ou accepter les Services aux tarifs énoncés.

Le Titulaire s'engage à fournir aux opérateurs publics de télécommunications qui fournissent l'accès à ses Services un état détaillé de la facturation des différents Services auxquels les utilisateurs ont accès afin de permettre à ces opérateurs de fournir à leurs abonnés le détail de chacun des Services consommés.

ARTICLE 10: Responsabilité et contrôle

Toute information diffusée à travers les Services engage la responsabilité de l'Editeur et de l'auteur de l'information dans les conditions prévues aux articles 41 et suivants de la loi n° 90-07 du 3 avril 1990 relative à l'information.

Le Titulaire a l'obligation de procéder à l'enregistrement de l'intégralité du contenu des Services fournis sur support magnétique et d'en conserver une copie pendant un délai minimum de trois (3) mois et maximum d'une (1) année.

Le Titulaire remettra à l'ARPT, sur simple demande de celle-ci, une copie du contenu des Services fournis aux périodes visées par la demande de l'ARPT.

Le Titulaire a l'obligation de détruire tous les supports portant sur les Services fournis passé le délai d'un (1) an.

ARTICLE 11 : Dispositions particulières aux messages destinés à la jeunesse

Les Services destinés à la jeunesse doivent tout particulièrement ne comporter aucun message présentant sous un jour favorable le banditisme, le mensonge, le vol, la paresse, la lâcheté, la haine, les préjugés ethniques, le racisme, la débauche et, plus généralement, tout acte susceptible d'être qualifié de crime ou de délit.

ARTICLE 12: Dispositions particulières aux services de jeux

Dans le cas où le Titulaire propose des Services de « jeux-concours » et ce conformément à la législation et à la réglementation en vigueur en la matière permettant aux utilisateurs de gagner un ou plusieurs lots, le Titulaire s'engage à mentionner, préalablement à son accès, que le règlement du jeu est disponible, à titre gratuit, à toute personne qui en fait la demande.

Les modalités d'accès audit règlement du jeu sont précisées clairement.

ARTICLE 13 : Interdictions

L'activité du Titulaire dans le cadre des Services autorisés est limitée à la prestation desdits Services tels qu'ils ont été définis par ses soins aux termes de la demande d'autorisation. En aucun cas les prestations du Titulaire ne sauraient inclure une quelconque vente de biens dont le prix serait en fonction, en tout ou partie de la durée de connexion.

En outre, les Services ne pourront servir de moyen d'échange simultané ou quasi simultané de messages entre utilisateurs non identifiés de manière précise et certaine. Le Titulaire s'engage, en début de communication, à diffuser un avertissement à l'utilisateur mentionnant qu'il pourra être exclu du Service en cas de comportement non conforme aux règles de bonne conduite et, en ce qui concerne les mineurs, à indiquer expressément qu'ils ne doivent donner aucune coordonnée personnelle.

ARTICLE 14 : Promotion du service

Dans le cadre de la promotion des Services, le Titulaire doit :

- faire connaître explicitement le prix de l'appel à la minute pour l'utilisateur et ce, sur tout support de promotion des Services ;
- porter à la connaissance du public son identité et l'identité de l'Editeur sur tout support de promotion des Services ;
- pour les Services de conseil spécialisés, porter à la connaissance du public l'identité des spécialistes qui y collaborent ;
- faire apparaître toute information présente de façon claire et non équivoque ;
- éviter dans tout support de promotion des Services tout risque de confusion avec un autre opérateur public de télécommunications.

En outre, il est interdit au Titulaire de :

- employer des images dégradantes du corps humain ou induire les consommateurs en erreur sur le contenu des Services et des produits et services qui y sont proposés ;
- faire de la publicité directe ou indirecte pour des services contraires au présent cahier des charges ou des produits faisant l'objet d'une interdiction législative ;
- afficher des publicités en dehors des espaces commercialisés ou mis à disposition. Il doit être en mesure, à tout moment, de produire les factures établissant que l'affichage a été réalisé sur un emplacement réservé à cet effet.

ARTICLE 15 : DEMANDE D'INFORMATION

15.1 Informations Générales

Le titulaire est tenu de mettre à la disposition de l'Autorité de Régulation les informations et documents financiers, techniques et commerciaux qui sont raisonnablement nécessaires à l'Autorité de Régulation pour s'assurer du respect par le titulaire des obligations qui lui sont imposées par les textes législatifs et réglementaires ainsi que par le présent Cahier des Charges.

15.2 Informations à fournir

Le titulaire s'engage, dans les formes et les délais fixés par les textes législatifs et réglementaires en vigueur et le présent Cahier des Charges, à communiquer à l'Autorité de Régulation les informations suivantes :

- Description de l'ensemble des services offerts,
- Tarifs et conditions générales de l'offre de services,
- Des états financiers annuels certifiés en 4 exemplaires,
- Tout autre renseignement jugé pertinent par le titulaire ou demandé par l'Autorité de Régulation.

15.3 Contrôle

L'Autorité de Régulation est habilité à effectuer, par ses propres agents ou par toute personne dûment habilitée par elle, en liaison avec les services et organismes compétents, l'ensemble des contrôles sur le respect des conditions d'utilisation de l'autorisation.

ARTICLE 16 : Redevance

L'autorisation de mettre en œuvre et d'exploiter des services à valeur ajoutée de type Audiotex est conditionnée au paiement de la redevance prévue par l'article 2 du décret exécutif n° 05-99 du 20 mars 2005 complétant le décret exécutif n° 03-37 du 13 janvier 2003 fixant le montant de la redevance applicable aux opérateurs titulaires d'autorisations pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de télécommunications et/ou la fourniture de services de télécommunication.

ARTICLE 17: Modalité de paiement

Les modalités de paiement de la redevance annuelle portant sur le paiement du chiffre d'affaires de l'opérateur doivent être effectuées au plus tard le 30 avril de chaque année.

ARTICLE 18 : Sanction

En cas de défaillance ou violation des obligations issues des termes et conditions du présent cahier des charges, le Titulaire s'expose aux sanctions prévues par les articles 35 à 38 de la loi 2000-03 fixant les règles générales relatives à la Poste et aux Télécommunications et notamment à des suspensions partielles ou totales de l'Autorisation et à son retrait.

En outre, le Titulaire et l'Editeur sont solidairement responsables et encourent les sanctions prévues par la loi n° 90-07 du 3 avril 1990 relative à l'information.

ARTICLE 19 : Entrée en vigueur – Durée – renouvellement

Le présent cahier des charges entrera en vigueur dès la notification de l'autorisation.
L'Autorisation est délivrée au Titulaire par l'ARPT pour une durée de 5 ans, qui sera renouvelée à l'échéance.

Fait à Alger : le……

A signer (précédée de la mention *Lu et approuvé*) :

Le Représentant légal du titulaire