

DECISION N° 78 /SP/PC/ARPT/2015 DU 23/ 11/2015

PORTANT SUR L'OBLIGATION FAITE AUX OPERATEURS DE TELEPHONIE MOBILE D'INFORMER LES USAGERS DES TARIFS D'ITINERANCE INTERNATIONALE (ROAMING)

Le Conseil de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications (ARPT) ;

- Vu la loi n° 2000-03 du 5 Joumada El Oula 1421 correspondant au 5 août 2000 fixant les règles générales relatives à la poste et aux Télécommunications, modifiée et complétée, notamment ses articles 8, 10 et 13;
- Vu la loi n° 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 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 publics ;
- 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 de 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 3 Moharram 1435 correspondant au 7 novembre 2013 portant nomination du président du conseil de l'Autorité de régulation de la poste et des télécommunications ;
- Vu le décret exécutif n°02-186 du 13 Rabie El Aouel 1423 correspondant au 26 mai 2002 portant approbation, à titre de régularisation, de 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 SPA» agissant au nom et pour le compte de la société «Algérie Télécom Mobile» , modifié et complété ;
- Vu le décret exécutif n°04-09 du 18 Dhou El kaada 1424 correspondant au 11 janvier 2004 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» , modifié et complété ;

- Vu le décret exécutif n° 13-405 du 28 Moharram 1435 correspondant au 2 décembre 2013 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 », modifié et complété ;
- Vu le décret exécutif n° 13-406 du 28 Moharram 1435 correspondant au 2 décembre 2013 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 « Wataniya Télécom Algérie » , modifié et complété ;
- Vu le décret exécutif n° 14-312 du 17 Moharram 1436 correspondant au 10 novembre 2014 portant approbation de la 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 » ;
- Vu le décret exécutif n° 14-313 du 17 Moharram 1436 correspondant au 10 novembre 2014 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 titre de cession à la société "Optimum télécom Algérie spa" ;
- Vu le cahier des charges relatif à l'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications cellulaires de norme GSM et de fourniture de services de télécommunications au public, des trois opérateurs détenteurs des licences GSM;
- Vu le cahier des charges relatif à l'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications de troisième génération (3G) et de fourniture de services de télécommunications au public, des trois opérateurs détenteurs des licences 3G;
- Vu le règlement intérieur de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications ;

- Considérant l'article 4 de la Loi n° 04-02 sus visée, qui stipule que : « *Le vendeur doit, obligatoirement, informer les clients sur les prix, les tarifs et les conditions de vente des biens et services.* »
- Considérant l'article 5 de la Loi n° 04-02 sus visée, qui stipule que : « *L'information sur les prix et les tarifs des biens et services à l'égard du consommateur doit être assurée par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié.* » ;
- Considérant l'article 19 de la loi n° 09-03 sus visée, qui édicte : « *Tout service offert au consommateur ne doit pas nuire à son intérêt matériel (...).* » ;
- Considérant l'article 3 du décret exécutif n° 02-141 susvisé qui édicte : « *Les opérateurs et prestataires de services garantissent la non-discrimination en matière de tarification des services offerts au public et aux autres opérateurs et prestataires de services.*
Ils publient et affichent dans leurs bureaux ouverts au public ainsi que sur un site internet une présentation détaillée des tarifs des services offerts au public. Ils remettent à toute personne qui en fait la demande une présentation des tarifs applicables pour les services qui lui sont fournis ou proposés.
Ils sont tenus de notifier à leurs clients toute modification de tarifs publics au moins quinze (15) jours calendaires avant sa mise en application. La notification peut être effectuée soit par courrier adressé à chacun de leurs clients, soit par annonce publiée dans au moins deux (2) quotidiens nationaux. » ;

- » Considérant l'article 22.1 des Cahiers des charges GSM susvisés relatif à l'information du public et publication des tarifs qui stipule : « *Le Titulaire a l'obligation d'informer le public en publiant ses tarifs et ses conditions générales d'offres de services.* » ;
- » Considérant l'article 20.1 des Cahiers des charges 3G susvisés relatif à l'information du public et publication qui stipule : « *Le Titulaire a l'obligation d'informer le public en publiant ses tarifs et ses conditions générales d'offres de services.* » ;
- » Considérant, qu'en dehors de la zone de couverture nationale, tous les appels reçus et passés depuis un terminal mobile ainsi que les messages texte envoyés à partir dudit terminal sont assujettis à des frais supplémentaires, quelles que soient leur origine ou leur destination, induisant une tarification additionnelle ;
- » Considérant donc la nécessité d'informer l'utilisateur du changement de la tarification et de la facturation appliquées en dehors du territoire algérien selon les principes prévus dans les accords d'itinérance internationaux ;
- » Considérant les réclamations des usagers reçues par l'Autorité de régulation sur cette question ;
- » Considérant les meilleures pratiques internationales en matière de tarif d'itinérance ;
- » Considérant la délibération du Conseil de l'Autorité de régulation lors de sa séance tenue en date du 23/11/2015.

Par ces motifs :

DECIDE

Article 1^{er}:

La présente décision porte sur l'obligation faite aux opérateurs de téléphonie mobile d'informer les usagers des tarifs d'itinérance internationale (roaming).

Article 2 :

L'opérateur de téléphonie mobile, doit mettre à la disposition de ses clients une fiche tarifaire détaillée et actualisée contenant les tarifs d'itinérance par pays et par opérateurs, en les affichant sur leur site web.

Article 3 :

L'opérateur de téléphonie mobile, est dans l'obligation d'informer instantanément via SMS l'abonné se trouvant en dehors de la zone de couverture nationale, des tarifs d'itinérance internationale applicables dans le pays hôte relatifs aux services voix, données et messages textes, et ce, dès que le terminal mobile dudit abonné se trouve connecté à un réseau du pays hôte.

Article 4 :

La présente décision est applicable dans un délai maximal de 90 jours à compter de la date de sa notification aux opérateurs et sera publiée sur le site web de l'Autorité de régulation.

Article 5 :

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

Pour le Conseil

Le Président