



Autorité de Régulation de la Poste
et des Télécommunications du Congo

Décision n° 031/ARPTC/CLG/2022 de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications du Congo du 15 juillet 2022 portant, encadrement et définition des principes de tarification applicables aux autres prestations des opérateurs à l'endroit des consommateurs.

Le Collège de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications du Congo ;

Vu la Constitution du 18 février 2006, telle que modifiée par la loi n°11/002 du 20 janvier 2011 portant révision de certains articles de la Constitution de la République Démocratique du Congo, spécialement en son article 93 ;

Vu la loi n°20/017 du 25 novembre 2020 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication, spécialement en ses articles 96 à 100 ;

Vu la loi n° 014/2002 du 16 octobre 2002 portant création de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications du Congo, spécialement en ses articles 3 h et 17;

Vu l'Ordonnance n°21/006 du 14 février 2021 portant nomination d'un Premier Ministre ;

Vu l'Ordonnance n° 21/012 du 12 avril 2021 portant nomination des Vice-Premiers Ministres, des Ministres d'État, des Ministres, des Ministres Délégués et des Vice-ministres ;

Vu l'Ordonnance n°22/002 du 07 janvier 2022 portant organisation et fonctionnement du Gouvernement, modalités de collaboration entre le Président de la République et le Gouvernement, ainsi qu'entre les membres du Gouvernement ;

Vu l'Ordonnance n°22/003 du 07 janvier 2022 fixant les attributions des Ministères ;

Vu l'ordonnance n°20/043 bis du 20 mai 2020 portant nomination d'un Président et d'un Vice-président de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications du Congo, en sigle «ARPTC »;

Vu l'ordonnance n°20/043 ter du 20 mai 2020 portant nomination des Conseillers du Collège de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications du Congo, en sigle « ARPTC »;

Vu l'ordonnance n°20/135 ter du 10 septembre 2020 portant nomination des Conseillers au Collège de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications du Congo, en sigle « ARPTC »;

Considérant l'avis du Conseil d'Etat sous RTE 045 du 08 février 2022 relatif à l'interprétation des dispositions des articles 201 et 202 de la loi n° 20/017 du 25 novembre 2020 précitée, consacrant la poursuite, par l'ARPTC, de ses missions de régulation ;

Vu la Décision n°062/ARPTC/CL G/2012 du 16 novembre 2012 du Collège de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications du Congo portant conditions et modalités de promotion des Services de Télécommunications en République Démocratique du Congo ;

Vu la décision la décision n°006/ARPTC/CLG/2015 du 27 février 2015 portant définition des principes de tarification des services de télécommunications en République Démocratique du Congo ;

Vu la décision n°017/ARPTC/CLG/2020 du 17 mars 2020 du Collège de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications du Congo modifiant et complétant la décision n°080/ARPTC/CLG/2019 du 19 décembre 2019 portant encadrement des tarifs de détail applicables par les exploitants des réseaux et services des télécommunications ;

Considérant la Note Circulaire n°012/ARPTC/CLG/2020 du 11 août 2020 portant proposition des mesures à prendre par les exploitants des services de la téléphonie mobile et les fournisseurs d'accès à l'Internet, en vue d'améliorer la gestion des services aux clients ;

Considérant la mission assignée à l'ARPTC consistant à protéger, sur le marché de la poste et des télécommunications, les intérêts des consommateurs et des opérateurs en veillant à l'existence et à la promotion d'une concurrence effective et loyale et à prendre toutes les mesures nécessaires à l'effet de rétablir la concurrence au profit des consommateurs ;

Considérant que les prestations des opérateurs envers les consommateurs, constituent une activité commerciale qui doit être entreprise dans le strict respect du cahier des charges de l'opérateur ;

Considérant la nécessité d'encadrer ces autres prestations fournies à l'endroit des consommateurs, susceptibles d'affecter directement ou indirectement le confort et l'activité du consommateur sur le réseau ;

Considérant les résultats des consultations publiques engagées en date du 20/05/2022 au 07/06/2022 par l'ARPTC auprès des opérateurs exploitants les services de

téléphonie, sur le projet de décision portant encadrement et définition des principes de tarification applicables aux autres prestations des opérateurs destinés aux consommateurs ;

Après en avoir délibéré au cours de sa réunion du 15 Juillet 2022

DECIDE :

Article 1 : Objet

La présente décision a pour objet de définir les principes d'une tarification juste et raisonnable de certaines prestations des opérateurs à l'endroit des consommateurs.

Article 2 : Transparence des offres

Les opérateurs sont tenus d'assurer aux usagers, la transparence dans les offres tarifaires.

A cet effet, et afin de permettre aux consommateurs de disposer des éléments de comparaison des différentes offres disponibles sur le marché, ~~quelque~~ ^{soit} les unités de tarification utilisées, les opérateurs doivent clairement communiquer :

- Les tarifs de base applicables en dehors de tout forfait ou promotion, par unité de valeur convertis en francs congolais (CDF), au taux du jour, pour une minute de communication voix, pour un SMS et pour un Mégaoctet ;
- Les tarifs des forfaits et des promotions, en mettant en évidence les tarifs réels appliqués par unité de valeur convertis en francs congolais (CDF), au taux du jour, pour une minute de communication voix, pour un SMS et pour un Mégaoctet ;
- Les tarifs de toutes les options permanentes relatives à chaque offre de base, ainsi que les avantages greffés sur les offres de base, sous quelque forme que ce soit ;
- L'utilisation des services des données à partir du compte principal doit être soumise à la validation de l'abonné ;
- Intégrer dans les conditions de vente, une large information sur le dispositif de traitement des réclamations ;

Article 3 : Durée de validité des recharges de crédit de communication au tarif de base

La durée de validité des recharges de crédit de communication au tarif de base sur une carte SIM, est liée au cycle de vie de cette carte SIM.

A cet effet, les recharges de crédit de communication au tarif de base ne doivent pas comporter de durée de validité au-delà de laquelle, l'utilisateur perd le solde restant de son crédit.

Article 4 : Durée de validité des forfaits et des promotions

La durée de validité accordée aux offres des forfaits et aux offres promotionnelles, doit être raisonnable au regard du montant de souscription et doit être clairement portée à la connaissance des consommateurs.

Les consommateurs doivent connaître les tarifs des différents forfaits et offres promotionnelles, mais aussi le mode de facturation, les prestations commerciales, les différentes options, etc ;

Article 5 : Transferts de crédits de compte à compte

Les frais appliqués pour les transferts des crédits de communication de compte à compte entre consommateurs, ne doivent pas dépasser l'équivalent de 0,01USD convertis en franc congolais au taux du jour, soit 1 cent USD convertis en franc congolais au taux du jour, quel que soit le montant ou les crédits/unités transférés.

Article 6 : Emprunt des unités/crédits et remboursement

Les frais ou taux d'intérêt appliqués au remboursement des crédits (unités) de communication empruntés par le consommateur, ne doivent pas dépasser 1% quel que soit le montant ou les crédits/unités empruntés.

Article 7 : Accès du public aux services d'assistance clientèle des opérateurs

L'accès aux services d'assistance clientèle ou centres d'appels des opérateurs ne peut être facturé à plus de l'équivalent en franc congolais, au meilleur taux du jour, de 0,01USD soit 1 cent, par appel, et ce, quelle que soit la durée de l'appel.

Chapitre 8 : Du traitement des réclamations

Les opérateurs exploitants des services publics de communications, établissent et gèrent un système de traitement des réclamations, conformément à la présente décision et à la note circulaire n°012/ARPTC/CLG/2020 du 11 août 2020. Ce système doit être gratuit pour les utilisateurs.

Les réclamations seront traitées dans un délai raisonnable et les décisions seront rendues d'une manière objective et transparente.

Article 9 : Sanctions

Le non-respect de cette décision, expose chaque contrevenant aux sanctions prévues par la réglementation en vigueur.

Article 10 :

Le Président du Collège de l'Autorité de Régulation de la Poste et Télécommunications est chargé de l'exécution de la présente décision qui entre en vigueur à la date de sa signature et sera notifiée aux opérateurs et publiée au Journal Officiel.

Fait à Kinshasa, le 15 Juillet 2022

Les Membres du Collège

1. Christian KATENDE

Président

2. Lydie OMANGA

Vice-Présidente

3. Bruno ILUNGA TEMBWA

Conseiller

4. Gauthier KAMASHI KIRBIN

Conseiller

5. Alain KYUNGU MUSHIDI

Conseiller



Décision n°031/ARPTC/CLG/2022