

DECISION N° 2016-022/ARCEP/PT/SE/DMP/DR/DRI/DAJRC/GU fixant les modalités de promotion des services de communications électroniques.

LE CONSEIL DE REGULATION,

- VU la loi n° 2014-14 du 9 juillet 2014 relative aux Communications Electroniques et à la Poste en République du Bénin ;
- VU la loi n° 2007-21 du 16 octobre 2007 portant protection du consommateur en République du Bénin ;
- VU le décret n° 2014-561 du 24 septembre 2014 et suivant portant nomination des membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste ;
- VU le décret n° 2014-562 du 24 septembre 2014 portant nomination au Ministère de la Communication et des Technologies de l'Information et de la Communication ;
- VU le décret n° 2014-599 du 09 octobre 2014 portant attributions, organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste du Bénin ;
- VU la décision n° 022/ATRPT/PT/SE/DAJC/SA du 12 octobre 2009 fixant les modalités de promotion de vente des produits et services des communications électroniques ;

Après en avoir délibéré en sa séance du 24 mars 2016 ;

DECIDE :

Article 1^{er} : La présente décision a pour objet de fixer les conditions et modalités d'organisation des promotions de vente des produits et services de communications électroniques à respecter par les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public.

Article 2 : Au sens de la présente décision, on entend par :

- **promotion** : toute pratique ou opération commerciale entreprise par un opérateur de réseau de communications électroniques ouvert au public en vue d'inciter une partie

ou la totalité du public, pendant une durée limitée, par le biais d'avantages financiers et/ou autres, à l'achat, à l'abonnement ou la consommation de ses services ;

- **service** : la Voix, le SMS, MMS et l'Internet ;
- **produit** : un panier de services comprenant le service de base et les options connexes s'il y a lieu.

Article 3 : Toutes les conditions liées à une promotion doivent être clairement définies et portées à la connaissance du public par tous les moyens de publicité conformément à la réglementation en vigueur.

Est interdite, toute indication d'avantages ou d'attributs qui ne seraient pas effectivement accordés aux bénéficiaires, au titre du service objet de la promotion.

Article 4 : La durée d'une promotion sur un service donné ne doit pas dépasser trois (03) mois.

L'intervalle entre deux promotions portant sur un même service déclaré à l'Autorité de Régulation ne doit pas être inférieur à trois (03) mois.

Aucune promotion ne peut être organisée sur un service dans un délai inférieur à deux (02) mois après son lancement.

L'Autorité de Régulation peut sur demande d'un opérateur de réseau de communications électroniques ouvert au public et en fonction des caractéristiques du marché de communications électroniques concerné, autoriser des délais différents.

Article 5 : Pendant la durée annoncée d'une promotion, les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public sont tenus de satisfaire équitablement toute demande émanant des clients et ce, dans le cadre des conditions de vente préalablement publiées.

Article 6 : Les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public sont tenus de notifier à l'Autorité de Régulation, leur promotion de vente sur des produits et/ou services et ce, au minimum soixante douze (72) heures ouvrables avant la date de leur commercialisation. Les soixante douze (72) heures sont décomptées à partir de l'heure de dépôt de l'offre au niveau du Secrétariat Exécutif

Les offres sont reçues au Secrétariat Exécutif de l'Autorité de Régulation aux jours et heures ouvrables.



La notification des promotions doit contenir un exposé complet des conditions de vente fixées par l'opérateur suivant un modèle fourni par l'ARCEP-BENIN.

L'Autorité de Régulation peut, sur la base d'une décision motivée, opposer son refus à l'organisation d'une promotion par un opérateur.

Article 7 : Les promotions ne doivent être à l'origine ou servir de prétextes à aucun opérateur pour justifier une quelconque dégradation de la qualité de service sur son réseau.

Les promesses non tenues après appréciation de l'Autorité de Régulation donnent lieu à des dédommagements des clients par les opérateurs qui en sont responsables.

Les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public doivent également prendre toutes les dispositions pour éviter de perturber les clients par des informations à caractère publicitaire annonçant des offres de vente à ceux-ci, notamment la nuit de 21 heures à 06 heures du matin.

Article 8 : La présente décision abroge toutes dispositions antérieures contraires. Elle prend effet pour compter de sa date de signature, sera notifiée à chaque opérateur et publiée partout où besoin sera.

Fait à Cotonou, le 21 JUIN 2016

Ont siégé

Madame : Sofiatou ONIFADE BABA-MOUSSA
Messieurs : Chabi Félicien ZACHARIE
Edouard WALLACE
Marcellin ILOUGBADE
N'unayon Hervé HOUNTONDJI
Urbain FADEGNON
Wilfrid Aubert Serge MARTIN

Ampliations :

Original : 01
MENC : 01
Opérateurs de téléphonie : 06
FAI : 10
Archives : 01

Le Président

LE
Marcellin ILOUGBADE