Téléphonie

Afin que les consommateurs puissent pleinement profiter des offres de téléphonie disponibles auprès des opérateurs nationaux, l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications met à disposition ce guide informatif, sous forme de questions/réponses.

Avant de choisir une prestation téléphonique, quelles sont les principales informations dont je dois disposer ?

L'usager doit connaître les tarifs des différentes offres comparables présentes sur le marché, mais aussi, le mode de facturation, les prestations techniques et commerciales, les options, le service après-vente, etc.

Les opérateurs sont tenus de mettre à disposition du consommateur le catalogue des offres et services dans chaque agence commerciale ou point de vente d'un sous-traitant. De plus, les tarifs en vigueur et les conditions de chaque offre peuvent être consultés sur leur site web.

L'usager, doit également se renseigner sur les différentes offres tarifaires présentes sur le marché et qui sont souvent adaptées à des profils précis de consommateurs :

- Des offres distinctes pour particuliers, pour professionnels et pour entreprises ;
- Des offres prépayées ou postpayées ;
- Des offres forfaitaires ou bien qui dépendent de la durée de la consommation.

Lorsqu'il s'agit d'un abonnement, le consommateur doit s'informer des modalités de souscription, de modification et de résiliation. Dans ce même cas, il doit vérifier s'il existe un contrat d'engagement le liant à l'opérateur durant une période déterminée et les clauses de sortie qui y sont inscrites.

Pour les offres de téléphonie mobile ou de mobilité restreinte, il doit s'informer sur la couverture du réseau assurée par les différents opérateurs.

Pour la téléphonie prépayée, la recharge effectuée sur la carte SIM a une durée de validité qui est communiquée au consommateur au moment de réaliser la recharge. Arrivé ce délai, l'usager doit procéder à une recharge de sa carte pour éviter que sa ligne ne soit bloquée par l'opérateur.

Que dois-je savoir avant de demander la résiliation de mon contrat d'engagement mobile postpayé ?

A l'issue de la durée d'engagement

L'abonné a le droit de résilier son contrat sans aucun frais supplémentaire, conformément à l'article 6 de la décision ANRT/DG/N°08/2011 rendue le 24 février 2011.

Avant le terme de la durée d'engagement mentionnée dans le contrat

Selon l'article 5 de la décision ANRT/DG/N°08/2011, pour tout contrat de téléphonie mobile postpayé avec engagement dans la durée et acquisition d'un terminal à un prix préférentiel, ou acquisition d'un avantage particulier, la résiliation se fait selon les conditions suivantes :

- Si la durée du contrat d'abonnement est de 12 mois, seul le paiement de la somme des frais d'abonnement correspondant à la durée restante du contrat peut être exigé du client pour résiliation anticipée;

- Si la durée du contrat d'abonnement est de 24 mois, et que la résiliation intervient après le 12e mois, les frais exigés du client pour résiliation anticipée doivent consister :
  - en cas d'acquisition d'un terminal, à la remise d'au plus la différence entre le prix d'acquisition du terminal par le client pour une durée de 24 mois et son prix d'acquisition pour une durée de 12 mois ;
  - en cas d'acquisition d'un avantage particulier, à la remise de la valeur correspondante audit avantage.
- Si la durée du contrat d'abonnement est de 24 mois, et que la résiliation intervient avant l'échéance du 12e mois, les frais exigés du client pour résiliation anticipée doivent consister :
  - en cas d'acquisition d'un terminal, à la remise d'au plus la somme des frais d'abonnement jusqu'au 12e mois, augmentée de la différence entre le prix d'acquisition du terminal par le client pour une durée de 24 mois et son prix d'acquisition pour une durée de 12 mois ;
  - en cas d'acquisition d'un avantage particulier, à la remise d'au plus la somme des frais d'abonnement jusqu'au 12e mois cumulée à la valeur correspondante audit avantage.

Ces frais pour résiliation anticipée doivent être détaillés dans les conditions générales de l'abonnement qui accompagnent le formulaire rempli au moment de la souscription à l'offre, et que le consommateur doit lire attentivement avant la signature de son contrat.

Résiliation pour motif légitime

L'abonné peut demander, la résiliation de son contrat pour motif légitime dûment justifié auprès de son opérateur sans frais. Une liste indicative de motifs légitimes doit être insérée au niveau du contrat d'abonnement (déménagement vers un autre pays ou une zone non couverte par l'opérateur, surdité subite, liquidation judiciaire, perte d'emploi, etc.).

Est-ce que je peux changer d'opérateur tout en gardant mon numéro de téléphone ?

La prestation de portabilité des numéros permet de changer d'opérateur tout en conservant le même numéro de téléphone.

La portabilité peut se réaliser sur les numéros mobiles (post payés ou prépayés 06xx xx xxxx), les numéros fixes géographiques (05xx xx xxxx) uniquement lorsque l'abonné reste à l'intérieur de la zone géographique couverte par le même indicatif, et sur les numéros fixes non géographiques (08xx xx xxxx ou 09xx xx xxxx).

Comment effectuer une demande de portabilité ?

- La demande de portabilité est gratuite, puisque tous les frais y afférents sont supportés par l'opérateur receveur ;
- Le consommateur doit s'adresser uniquement au nouvel opérateur de son choix pour demander la portabilité de son numéro de téléphone, en déposant une demande formelle de portage signée contre accusé de réception.

Que dois-je savoir à propos du roaming international ?

Qu'est-ce que le roaming international ?

Le roaming ou itinérance internationale permet de recevoir et d'émettre des appels avec un téléphone mobile depuis l'étranger, dans les mêmes conditions techniques d'une utilisation nationale.

Activation du service d'itinérance internationale

Chez certains opérateurs, le roaming est activé automatiquement, alors que chez d'autres il est nécessaire de l'activer au préalable.

Tarifs

Avant son déplacement à l'étranger, le consommateur doit absolument s'informer au préalable des tarifs voix et data de roaming auprès de son opérateur et de la « zone roaming » à laquelle appartient le pays visité. En effet, chaque opérateur distingue ces tarifs par des groupes de pays appartement à une même « zone roaming ».

Emission et réception d'appels

Lorsque le consommateur, se trouvant à l'étranger, reçoit un appel, il paye la différence de la communication correspondant à l'acheminement de l'appel vers l'opérateur partenaire du pays visité. Ainsi, la réception d'appels en roaming suppose un frais supplémentaire, contrairement à la réception d'appels depuis le Maroc.

Qu'est-ce que la zone de couverture ?

Pour que le service d'itinérance internationale soit disponible depuis le réseau de l'opérateur, ce dernier doit avoir signé des accords commerciaux de roaming avec les opérateurs étrangers hôtes. L'ensemble de ces opérateurs représente la zone de couverture des opérateurs partenaires à l'étranger avec lesquels le roaming est opérationnel. Le consommateur doit donc se renseigner au préalable auprès de son opérateur de la zone de couverture avant d'effectuer son voyage.

Qu'est-ce que le service de mobilité restreinte ?

Le service de mobilité restreinte est un service de télécommunications permettant à l'abonné d'un opérateur télécoms d'accéder aux services de télécommunications offerts par l'opérateur sur l'ensemble d'une zone géographique prédéterminée en dehors de laquelle l'abonné n'aura la possibilité ni d'émettre ni de recevoir des communications.

Quelle est la zone de couverture de mon service de mobilité restreinte ?

La zone de desserte est limitée à un diamètre de 35 km. Au-delà de ce périmètre depuis la ville d'activation, le service ne sera plus disponible. L'itinérance et les transferts d'appels d'une zone à mobilité restreinte à une autre ne sont pas autorisés.

Qui peut exploiter la VoIP pour me fournir un service de téléphonie sur IP ?

L'exploitation commerciale pour le public du service de téléphonie sur IP ainsi que le transport pour tiers du trafic ne peuvent se faire que par opérateurs télécoms détenteurs d'une licence, selon l'article 1 de la décision ANRT/DG/N° 04-04 du 6 avril 2004 relative au statut de la téléphonie sur IP.

Les centres d'appels peuvent utiliser la téléphonie sur IP uniquement pour le service « information online », le trafic devant être transporté par un ERPT disposant d'une licence.

Les réseaux indépendants à usage privé ou partagé et les réseaux internes peuvent également utiliser la téléphonie sur IP.

En dehors des cas mentionnés, l'exploitation commerciale de la VoIP est interdite et punie conformément aux dispositions de l'article 83 de la loi 24-96 relative à la poste et aux télécommunications telle qu'elle a été modifiée et complétée.

Langue Français

- Read more about Ce que vous devez savoir – Téléphonie

Afin que les consommateurs puissent pleinement profiter des offres de téléphonie disponibles auprès des opérateurs nationaux, l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications met à disposition ce guide informatif, sous forme de questions/réponses.

Infos pratiques: Téléphonie

Qu'est-ce que le roaming international ?

Le roaming ou itinérance internationale permet de recevoir et d'émettre des appels avec un téléphone mobile depuis l'étranger, dans les mêmes conditions techniques d'une utilisation nationale.

Activation du service d'itinérance internationale

Chez certains opérateurs, le roaming est activé automatiquement, alors que chez d'autres il est nécessaire de l'activer au préalable.

Langue Français

- Read more about Que dois-je savoir à propos du roaming international ?

Infos pratiques: Téléphonie

- La demande de portabilité est gratuite, puisque tous les frais y afférents sont supportés par l'opérateur receveur ;
- Le consommateur doit s'adresser uniquement au nouvel opérateur de son choix pour demander la portabilité de son numéro de téléphone, en déposant une demande formelle de portage signée contre accusé de réception.

Langue Français

- Read more about Comment effectuer une demande de portabilité ?

Infos pratiques: Téléphonie

La prestation de portabilité des numéros permet de changer d'opérateur tout en conservant le même numéro de téléphone.

La portabilité peut se réaliser sur les numéros mobiles (post payés ou prépayés 06xx xx xxxx), les numéros fixes géographiques (05xx xx xxxx) uniquement lorsque l'abonné reste à l'intérieur de la zone géographique couverte par le même indicatif, et sur les numéros fixes non géographiques (08xx xx xxxx ou 09xx xx xxxx).

Langue Français

- Read more about Est-ce que je peux changer d'opérateur tout en gardant mon numéro de téléphone ?

Infos pratiques: Téléphonie

A l’issue de la durée d’engagement

L’abonné a le droit de résilier son contrat sans aucun frais supplémentaire, conformément à l’article 6 de la décision ANRT/DG/N°08/2011 rendue le 24 février 2011.

Avant le terme de la durée d’engagement mentionnée dans le contrat

Selon l’article 5 de la décision ANRT/DG/N°08/2011, pour tout contrat de téléphonie mobile postpayé avec engagement dans la durée et acquisition d’un terminal à un prix préférentiel, ou acquisition d’un avantage particulier, la résiliation se fait selon les conditions suivantes :

Langue Français

- Read more about Que dois-je savoir avant de demander la résiliation de mon contrat d’engagement mobile postpayé ?

Infos pratiques: Téléphonie

L’usager doit connaître les tarifs des différentes offres comparables présentes sur le marché, mais aussi, le mode de facturation, les prestations techniques et commerciales, les options, le service après-vente, etc.

Les opérateurs sont tenus de mettre à disposition du consommateur le catalogue des offres et services dans chaque agence commerciale ou point de vente d’un sous-traitant. De plus, les tarifs en vigueur et les conditions de chaque offre peuvent être consultés sur leur site web.

Langue Français

- Read more about Avant de choisir une prestation téléphonique, quelles sont les principales informations dont je dois disposer ?

Infos pratiques: Téléphonie

Source URL: https://www.anrt.ma/infos-pratiques/ce-que-vous-devez-savoir/telephonie