

Cahier des charges type d'une offre labellisée « Tarif social mobile »

Pour bénéficier du label « Tarif social mobile », l'offre d'un opérateur de communications électroniques doit respecter les conditions minimales suivantes.

I - Conditions d'obtention

L'offre « Tarif social mobile » doit être, au minimum, accessible aux allocataires du revenu de solidarité active dit socle.

En outre, si l'opérateur le choisit, elle peut être proposée aux bénéficiaires d'autres minima sociaux voire à l'ensemble des utilisateurs.

Aucune autre condition d'éligibilité ne peut être imposée.

II - Caractéristiques de l'offre

Cette offre est disponible sur l'ensemble du territoire couvert par l'opérateur.

1. Conditions tarifaires

Pour un montant maximum de 10 euros TTC (mensuel pour les forfaits), l'offre doit comprendre :

- la mise à disposition d'une carte SIM ;
- au moins 40 minutes d'appels voix (hors numéros spéciaux et de services) depuis le territoire métropolitain vers les téléphones mobiles ou fixes d'opérateurs métropolitains;
- l'émission de 40 SMS (hors SMS surtaxés) depuis le territoire métropolitain vers les téléphones mobiles d'opérateurs métropolitains ;
- la réception d'appels et de SMS.

L'opérateur ne prélève aucun frais au titre de l'activation, de l'ouverture du service ou du traitement du dossier de demande.

Des options peuvent être aussi proposées en sus à l'utilisateur à la condition que leurs tarifs soient rendus publics et que l'utilisateur en soit informé au préalable.

2. Durée

La durée du contrat souscrit par l'utilisateur est d'une année à compter de la date de souscription, renouvelable par périodes successives d'un an, sous réserve le cas échéant de la présentation chaque année d'une nouvelle attestation de perception du ou des minima sociaux concernés et sous réserve que l'offre et la convention liant l'Etat à l'opérateur soient toujours en vigueur à la date de renouvellement.

3. Conditions spécifiques à certains types d'offres

Dans le cas où l'offre ne consiste pas en un forfait bloqué ou une offre prépayée :

- l'opérateur avertit le consommateur dès que l'émission d'un appel ou l'envoi d'un SMS supplémentaire conduit à une facturation supérieure à 10 € TTC pour le mois concerné ;
- l'accès aux services est bloqué dès que la facturation atteint un montant de 15 € TTC hors options. Toutefois, les services en émission peuvent être débloqués à la demande expresse du consommateur.

4. Conditions de résiliation

Le consommateur peut résilier à tout moment son contrat, celui-ci n'étant assorti d'aucune durée minimale d'engagement. Aucune pénalité, ni aucuns frais autres que ceux correspondant au montant du forfait restant dû pour le mois en cours et éventuellement de sa consommation en services hors forfait, ne peuvent être facturés au consommateur à l'occasion de la résiliation.

Le contrat peut être résilié par l'opérateur en cas de défaut de paiement avéré du consommateur.

III - Information de l'utilisateur

L'opérateur informe les utilisateurs potentiels de l'existence de son offre « Tarif social mobile » dans sa documentation commerciale et, lorsqu'il en dispose, via son réseau commercial dédié et son site internet. Cette information comprend les conditions d'obtention de l'offre concernée.

Quand le bénéficiaire cesse d'être éligible à l'offre « Tarif social mobile » ou que l'offre prend fin, l'opérateur informe l'utilisateur des offres disponibles les plus adaptées. La migration de l'utilisateur vers un autre tarif que celui décrit au II.1 est subordonnée au recueil du consentement de celui-ci par l'opérateur, par écrit ou par le biais de tout support durable.

IV - Bilan de la mise en œuvre

L'opérateur transmet chaque année aux Pouvoirs publics un bilan quantitatif de son offre indiquant le nombre de bénéficiaires.