



# CONSOMMATION

## FICHE PRATIQUE

### N° 37 - Les tarifs sociaux de la téléphonie

En complément de la Fiche pratique n° 35 de février 2011 qui présentait les tarifs sociaux de l'énergie, voici les tarifs sociaux existant pour la téléphonie.

#### **I- Le tarif social sur le fixe**

Le tarif social pour la téléphonie fixe est ancien. En effet, c'est dans le cadre du service universel (service public de la téléphonie) que le tarif social a été légalement prévu. C'est au sein du Code des communications électroniques et des postes qu'on peut lire que « Le service universel est fourni dans des conditions tarifaires et techniques prenant en compte les difficultés particulières rencontrées dans l'accès au service téléphonique par certaines catégories de personnes, en raison notamment de leur niveau de revenu et en proscrivant toute discrimination fondée sur la localisation géographique de l'utilisateur. ».

#### **L'offre existante**

Pour la téléphonie fixe, seul France Télécom a l'obligation de proposer un tarif social, en tant que prestataire de service universel. Pour autant, les autres opérateurs ont la possibilité de demander :

- à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) : son avis quant à la qualification d'une offre qu'ils proposent d' « offre à tarif social »
- au Ministère en charge de l'économie : son autorisation pour proposer une offre qualifiée d' « offre à tarif social ».

Aujourd'hui, aucun autre opérateur que France Télécom ne propose une offre à tarif social.

#### **Le tarif et les caractéristiques de l'offre existante**

Le tarif de l'abonnement mensuel pour les personnes pouvant bénéficier de ce tarif social s'élève à 6.49 euros par mois au lieu de 16 euros. La réduction est plus importante pour les invalides de guerre.

France Télécom précise que l'abonnement à tarif social est attribué pour une durée d'un an renouvelable. Il donne accès à l'ensemble des produits et services de France Télécom.

Depuis le 4 janvier 2014 ([décret n° 2013-1331](#)), ce n'est plus uniquement sur l'abonnement que le tarif social est appliqué, mais sur l'ensemble des éléments composant le « service universel », tels que la facturation des communications et le raccordement au réseau téléphonique.

#### **Les personnes bénéficiaires**

Les personnes éligibles sont les invalides de guerre et celles qui bénéficient :

- du Revenu de solidarité active (RSA) ;
- de l'allocation de solidarité spécifique (ASS) ;
- de l'allocation aux adultes handicapés (AAH).

#### **La souscription : attestation auprès de l'organisme social de rattachement**

En principe, les personnes listées ci-dessus reçoivent directement de l'organisme social dont elles dépendent (Caisse nationale d'allocations familiales, Pôle Emploi ou Caisse centrale de mutualité sociale agricole) une attestation à compléter.

Mais il se peut que des personnes pourtant considérées comme bénéficiaires ne reçoivent jamais l'attestation. Dans ce cas, le consommateur doit s'adresser à l'organisme social dont il dépend pour l'obtenir.

Une fois l'attestation complétée et renvoyée, la réduction sociale tarifaire est effective dans un délai d'un à deux mois.

## **II- Le tarif social pour la téléphonie mobile**

### **Une labellisation des offres**

Pour les tarifs sociaux du mobile, le principe est différent.

En effet, cela fonctionne selon le principe de la labellisation. Les offres existantes répondent à un cahier des charges signé le 7 mars 2011 entre les opérateurs et l'Etat.

### **Les caractéristiques et le prix**

Selon ce dernier, pour qu'une offre d'un opérateur puisse être qualifiée d'« offre à tarif social », celle-ci doit prévoir :

- la possibilité d'être appelé à tout moment
- 40 minutes de communication
- 40 SMS
- aucun engagement de durée, sans frais d'activation, ni frais de résiliation
- pour un prix maximal de 10 euros

### **Les bénéficiaires**

Ces offres doivent, toujours selon le cahier des charges, être accessibles au minimum aux bénéficiaires du RSA.

### **Les offres actuelles**

Il existe à l'heure actuelle 7 offres mobiles ayant obtenu le label « tarif social ». Renseignez-vous auprès de votre opérateur pour savoir si lui-même en propose. Sachez que certains opérateurs n'ont pas fait de demande de labellisation pour une ou plusieurs de leurs offres, alors même que celles-ci sont intéressantes. Pensez donc à comparer et à faire jouer la concurrence.

## **III- Le tarif social pour l'internet fixe**

### **Une labellisation des offres**

Comme pour l'offre sociale mobile, le tarif social pour l'internet fixe existera sous forme de label des offres.

### **Les caractéristiques et le prix**

Ainsi, le cahier des charges de ce label prévoit les caractéristiques suivantes pour les offres :

- être disponible pour les allocataires du RSA socle ;
- inclure un accès illimité à internet et à la téléphonie fixe pour moins de 23 euros TTC ;
- être sans engagement de durée, sans caution ni frais d'activation (hors frais éventuels dus à la construction d'une nouvelle ligne téléphonique).

### **Les offres prochainement proposées**

Les offres à tarif social des fournisseurs d'accès à internet (FAI) devraient voir le jour prochainement. Au moment venu, soyez vigilants et comparez-les aussi avec les offres non labellisées « tarif social » car certains FAI, comme pour le tarif social mobile, ne demanderont peut-être pas la labellisation d'offres pourtant compétitives et répondant aux caractéristiques indiquées ci-dessus.