

DECISION N° 2018-222/ARCEP/PT/SE/DFC/DMP/DR/DRI/DAJRC/
GU portant lignes directrices relatives à la communication sur la Portabilité des
Numéros Mobiles en République du Bénin.

LE CONSEIL DE REGULATION,

- Vu** la loi n° 2017-020 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin ;
- 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** le décret n° 2017-007 du 11 janvier 2017 portant nomination des membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP) ;
- Vu** le décret n° 2017-034 du 25 janvier 2017 portant nomination du Président et du Vice-président du Conseil de régulation ;
- Vu** la décision n° 2016-025/ARCEP/PT/SE/DFC/DAJRC/DMP/DRI/GU du 11 août 2016 fixant les lignes directrices relatives aux conditions et modalités de mise en œuvre de la Portabilité des Numéros Mobiles en République du Bénin ;
- Vu** la décision n° 2016-026/ARCEP/PT/SE/DFC/DMP/DAJRC/DRI/GU du 05 septembre 2016 portant création, organisation et fonctionnement de l'organe de gestion du processus de mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles en République du Bénin ;
- Vu** la décision n° 2018-035/ARCEP/PT/SE/DFC/DR/DRI/DAJRC/GU du 22 février 2018 portant autorisation d'établissement et d'exploitation du Centre d'Echange de la Portabilité des Numéros Mobiles en République du Bénin par la société PORTING BENIN SARL ;

Vu la communication N° 019/ARCEP/SE/DRI/DAJRC/GU/2018 du 19 septembre 2018 ;

Après en avoir délibéré en sa séance du 02 octobre 2018 ;

DECIDE :

Article 1^{er} : Objet

En application de l'article 4 de la décision n° 026/ARCEP/PT/SE/DFC/DMP/DAJRC/DRI/GU du 05 septembre 2016 portant création, organisation et fonctionnement de l'organe de gestion du processus de mise en œuvre de la PNM en République du Bénin, la présente décision a pour objet de fixer les lignes directrices relatives à la communication sur la portabilité des numéros mobiles ainsi qu'aux droits et devoirs du consommateur en la matière.

Article 2 : Champ d'application

Sont exclues du champ d'application de la présente décision, les activités de publicité d'un opérateur visant la promotion de son service.

Article 3 : Textes de référence

La communication sur la PNM est mise en œuvre dans le respect des règles et principes en matière de communication d'une part et des textes législatifs et réglementaires en vigueur en matière de communications électroniques d'autre part.

Article 4 : Cadrage des objectifs communicationnels

Les conditions et modalités de communication sur la portabilité doivent permettre de :

- faire connaître le service de portabilité des numéros mobiles aux consommateurs ;
- faire adhérer les consommateurs à la portabilité ;
- faire connaître aux consommateurs leurs droits et devoirs dans la jouissance du service de portabilité.

La communication sur la PNM n'a pas pour finalité de permettre à un opérateur, de contraindre les abonnés à porter leurs numéros vers son réseau, sauf si le choix des abonnés à porter leurs numéros sur ledit réseau provient de leur propre jugement, de la

9 2 B

pertinence et de l'importance des services de communications électroniques offerts par cet opérateur.

Article 5 : Actes de concurrence déloyale

La communication organisée autour de la PNM doit respecter les règles de concurrence loyale. A cet effet, aucun opérateur ne doit, dans le but d'inciter un abonné à se faire porter sur son réseau :

- ✚ diffuser des messages publicitaires mensongers ou trompeurs ;
- ✚ dénigrer un opérateur concurrent en le critiquant dans l'intention de lui nuire ;
- ✚ procéder à une désorganisation du marché notamment à travers l'utilisation contre un concurrent, de moyens de communication inadéquats ou de tout autre moyen visant à accroître le nombre d'abonnés qui porteront leurs numéros sur son réseau ;
- ✚ semer à travers sa communication, la confusion dans l'esprit des abonnés notamment en créant une assimilation ou des similitudes avec son concurrent.

Toute manœuvre dolosive des agents des opérateurs dont ils ont la charge ou du personnel de leurs sous-traitants ou de toute personne avec lesquels ils sont en relation commerciale, ayant conduit au portage d'un numéro d'un abonné est considérée comme un acte de concurrence déloyale.

Article 6 : Droit à l'information des consommateurs

Les opérateurs doivent faire droit aux demandes d'information des consommateurs sur la portabilité. A cet effet, ils mettent en place un dispositif permettant de répondre à cette obligation.

Les informations à communiquer aux consommateurs pour la compréhension du service de portabilité concernent de façon non limitative :

- les conditions de recevabilité des demandes de portage ;
- les services couverts par la portabilité ;
- les étapes à suivre par le consommateur pour porter son numéro ;
- le caractère gratuit de l'opération de portage ;
- les délais applicables dans le cadre de la portabilité ;

7

3

8

- la protection des données à caractère personnel ;
- les motifs d'irrecevabilité des demandes de portage ;
- les conditions d'indemnisation de l'abonné dans le processus de portage ;
- les dispositifs de prise en charge des réclamations ;
- etc

Article 7: Modification des présentes lignes directrices

Les présentes lignes directrices pourront être modifiées ou complétées pour répondre aux exigences de la finalité du service de portabilité.

Article 8 : Entrée en vigueur

Le Secrétaire exécutif est chargé de la mise en œuvre de la présente décision qui prend effet à compter de la date de sa signature. Elle sera publiée partout où besoin sera.

Ont siégé :

Mesdames : Carrelle TOHO ACCLASSATO

Esther GANDJI

Fanta SANGARE BOURAIMA

Messieurs : Flavien BACHABI

François De Paule AGOUA

Hakim APITHY

Léopold ADJAKPA

AMPLIATIONS

Original : 01

MENC : 01

PORTING BENIN SARL : 01

OPERATEURS : 03

Archives : 01

Le Président,

Flavien BACHABI

