

Cotonou, le 10 NOV 2020

DECISION N° 2020 321 /ARCEP/PT/SE/DJPC/GU portant approbation du cahier des charges type fixant les conditions de fourniture des services à valeur ajoutée en République du Bénin

LE CONSEIL DE REGULATION,

- Vu la loi n° 2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin ;
- Vu le décret n° 2019-209 du 31 juillet 2019 portant attributions, organisation et fonctionnement des organes de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste ;
- 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 de la Vice-Présidente du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP) ;
- Vu le décret n° 2019-216 du 31 juillet 2019 fixant les modalités d'octroi des licences, des autorisations et des conditions de réalisation de la déclaration relatives à l'exercice des activités de communications électroniques en République du Bénin ;
- Vu l'arrêté Année 2020 n° 013/MND/DC/SGM/CTJ/CJ/SA/026SGG20 du 28 août 2020 fixant les éléments constitutifs, les procédures et les conditions particulières d'exploitation des activités de communications électroniques sous régime de la déclaration en République du Bénin ;
- Vu la communication n° 041/ARCEP/SE/DJPC/SP/2020 du 05 novembre 2020 ;

Après avoir délibéré en sa session du 09 novembre 2020,

DECIDE

Article 1^{er} :

Est approuvé, le cahier des charges type fixant les conditions de fourniture des services à valeur ajoutée en République du Bénin, tel qu'il est annexé à la présente décision.

Article 2 :

La présente décision entre en vigueur à la date de sa signature et est publiée partout où besoin sera.

Ont siégé :

Mesdames :

Carrelle TOHO ACCLASSATO

Esther GANDJI

Fanta SANGARE BOURAIMA

Messieurs :

Flavien BACHABI

François De Paule AGOUA

James SECLONDE

Hakim APITHY

Isidore VIEIRA

Léopold ADJAKPA

Le Président,



Flavien BACHABI

AMPLIATIONS

Original	: 01
MND	: 01
Archives	: 01



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉ ISO 9001 : 2015

**CAHIER DES CHARGES TYPE FIXANT LES CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES A
VALEUR AJOUTEE**

[Signature]

SOMMAIRE

CHAPITRE PREMIER – DISPOSITIONS GÉNÉRALES	4
Article 1. Définitions	4
Article 2. Objet et champ d'application du cahier des charges	4
CHAPITRE II – CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES	4
Article 3. Relations avec les opérateurs.....	4
Article 4. Principes de disponibilité et de continuité de service	4
Article 5. Conservation et communication de données.....	4
Article 6. Défense nationale, sécurité publique et prérogative de l'autorité judiciaire	4
Article 7. Utilisation frauduleuse	4
Article 8. Prohibition des pratiques anticoncurrentielles.....	5
Article 9. Demande d'informations de l'Autorité de Régulation	5
Article 10. Rapport annuel d'activités	5
CHAPITRE III – OBLIGATIONS À L'ÉGARD DES UTILISATEURS.....	5
Article 11. Égalité de traitement des usagers.....	5
Article 12. Confidentialité	5
Article 13. Liberté des prix et commercialisation des services.....	6
Article 14. Conditions de distribution de services	6
Article 15. Tarification.....	6
Article 16. Équipements liés à la facturation.....	6
Article 17. Publicité des tarifs	6
Article 18. Information des Utilisateurs.....	7
Article 19. Elaboration de contrats types par le Titulaire.....	7
Article 20. Contrat avec les Utilisateurs.....	7
Article 21. Traitement des réclamations	8
Article 22. Résiliation.....	8
CHAPITRE IV – OBLIGATIONS FINANCIERES RELATIVES AUX FRAIS DE GESTION DE LA DECLARATION, CONTRIBUTIONS AUX MISSIONS GENERALES DE L'ETAT ET AU DEVELOPPEMENT DU SECTEUR ET AUTRES REDEVANCES	8
Article 23. Montant des frais de gestion annuels de la déclaration	8

Article 24.	Droits, taxes, redevances et autres contributions	8
CHAPITRE V – RESPONSABILITE, CONTROLE ET SANCTIONS		9
Article 25.	Responsabilité générale.....	9
Article 26.	Contrôles et Audits.....	9
Article 27.	Sanctions applicables	9



CHAPITRE PREMIER – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1. Définitions

Les termes utilisés dans le présent cahier des charges ont la signification qui leur est conférée dans la loi n°2017-020 du 20 avril 2018 portant Code du Numérique ou, à défaut, dans les textes réglementaires pris pour son application.

Article 2. Objet et champ d'application du cahier des charges

Le présent Cahier des Charges fixe les conditions dans lesquelles le Titulaire fournit ses services à valeur ajoutée en République du Bénin.

CHAPITRE II – CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

Article 3. Relations avec les opérateurs

Le titulaire peut acheter des services auprès des opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public en vue de la mise en œuvre de ses activités.

Il bénéficie du droit d'accès aux réseaux de communications électroniques ouverts au public pour la fourniture de ses services.

Il a l'obligation d'interconnecter sa plateforme aux réseaux des opérateurs titulaires de licence d'établissement et d'exploitation de réseaux de communications électroniques ouverts au public.

Il fait droit aux demandes d'accès à ses plateformes par les autres fournisseurs de services à valeur ajoutée régulièrement déclarés auprès de l'Autorité de régulation.

Il bénéficie du droit d'accès aux plateformes des autres fournisseurs de services à valeur ajoutée régulièrement déclarés auprès de l'Autorité de régulation.

Article 4. Principes de disponibilité et de continuité de service

Le Titulaire met en œuvre les procédures, équipements, protections et redondances nécessaires pour garantir une qualité de service et une disponibilité de service 24h/24 et 7j/7.

Article 5. Conservation et communication de données

Le Titulaire conserve les données techniques et les communique aux autorités judiciaires ou administratives compétentes, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Article 6. Défense nationale, sécurité publique et prérogative de l'autorité judiciaire

Le Titulaire prend toutes les mesures qui s'imposent pour se conformer aux prescriptions exigées par la défense nationale, la sécurité publique et les prérogatives de l'autorité judiciaire, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Article 7. Utilisation frauduleuse

Le Titulaire ne peut utiliser ses installations et/ou équipements ou sciemment en permettre l'utilisation à des fins illégales ou contraires aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Le Titulaire est responsable de l'utilisation illégale ou frauduleuse de ses installations et/ou équipements.



Article 8. Prohibition des pratiques anticoncurrentielles

Le Titulaire ne peut adopter, maintenir ou accepter, seul ou avec d'autres, des pratiques pouvant induire une influence anticoncurrentielle sur le marché des communications électroniques.

Article 9. Demande d'informations de l'Autorité de Régulation

Le Titulaire met à disposition de l'Autorité de Régulation les documents, les données et les informations demandés par elle et relatifs aux aspects techniques, commerciaux, juridiques, financiers et comptables concernant la fourniture de ses Services dans les conditions fixées par l'Autorité de Régulation.

Le Titulaire collabore avec l'Autorité de Régulation et ses représentants dans l'exercice des fonctions qui leur sont assignées.

Le Titulaire fait droit gratuitement et sans frais à toutes les demandes de l'Autorité de Régulation visant à vérifier que ses décisions sont respectées.

Article 10. Rapport annuel d'activités

Au plus tard le 30 avril de chaque année, le Titulaire présente à l'Autorité de Régulation et dans la forme fixée par l'Autorité de régulation, son rapport annuel d'activités et ses états financiers annuels certifiés.

Ce rapport contient toutes informations utiles de nature à permettre à l'Autorité de Régulation de faire le suivi du respect de la réglementation par le titulaire.

Les éléments du rapport annuel peuvent être revus par l'Autorité de Régulation.

CHAPITRE III – OBLIGATIONS À L'ÉGARD DES UTILISATEURS

Article 11. Égalité de traitement des usagers

Le Titulaire assure l'égalité de traitement des Utilisateurs ainsi que leur accès à ses Services dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

Les tarifs respectent ce principe d'égalité de traitement et sont établis de manière à éviter toute forme de discrimination, notamment celle fondée sur la localisation géographique des usagers.

Pour les utilisateurs se trouvant dans des conditions similaires, les conditions de service devront être identiques en ce qui concerne :

- les tarifs et ristournes éventuelles ;
- les modalités d'accès aux services ;
- la qualité, la disponibilité et la fiabilité du service.

Le Titulaire n'oppose pas un refus à l'accès aux Services ou ne procède à aucune suspension de services sans se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Article 12. Confidentialité

Le Titulaire est responsable de la confidentialité des informations qu'il détient ou qu'il traite ou fait traiter sur les données à caractère personnel de ses Utilisateurs, notamment celles relatives à la localisation des Utilisateurs, le respect et la protection de la vie privée.

Article 13. Liberté des prix et commercialisation des services

Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, le Titulaire bénéficie de la liberté :

- de fixation des prix des Services offerts aux Utilisateurs ;
- du système global de tarification, qui peut comprendre des réductions en fonction du volume ;
- de la politique de commercialisation.

Article 14. Conditions de distribution de services

Dans le cadre de ses relations contractuelles avec d'éventuels sous-traitants ou distributeurs, le Titulaire veille au respect de l'intégralité de ses engagements par ces derniers, au regard notamment :

- de l'égalité d'accès et de traitement ;
- des obligations tarifaires ;
- du respect de la confidentialité des informations détenues sur les Utilisateurs.

Le Titulaire conserve la responsabilité de la fourniture des Services à ses Utilisateurs.

Article 15. Tarification

Les tarifs des Services du Titulaire vis-à-vis des Utilisateurs sont identiques sur l'ensemble du territoire national.

Article 16. Équipements liés à la facturation

Le Titulaire facture les Services aux Utilisateurs en appliquant strictement les tarifs publiés. À cet effet, le Titulaire :

- assure l'intégrité de son système de facturation ;
- conserve dans les conditions fixées par la réglementation, au moins, les éléments de facturation et les opérations portées sur les comptes des Utilisateurs individuels.

Article 17. Publicité des tarifs

Le Titulaire informe le public de ses tarifs et de ses conditions générales d'offres de Services.

Les campagnes publicitaires du Titulaire indiquent clairement les informations sur les Services, notamment les tarifs et les conditions de souscription et d'utilisation.

Le Titulaire publie les tarifs de fourniture, par ses soins, de chaque catégorie de Services.

La publicité des tarifs se fera dans les conditions suivantes :

- un exemplaire de la notice, librement consultable, est mis à la disposition du public dans chaque point de vente du Titulaire ou des tiers chargés de la commercialisation des Services en question ;
 - un exemplaire de la notice est adressé pour information à l'Autorité de Régulation ;
 - un exemplaire de la notice définitive ou les extraits appropriés sont remis à titre gratuit à toute personne qui en fait la demande.
- 

Chaque fois qu'il y a modification des tarifs, les nouveaux tarifs et la date de leur entrée en vigueur sont clairement indiqués.

Article 18. Information des Utilisateurs

Le Titulaire met à la disposition de ses Utilisateurs toutes les informations utiles relatives à ses offres de produits et Services, à leurs conditions techniques, commerciales et contractuelles de fourniture (conditions relatives aux relevés de dysfonctionnements, aux réparations et aux traitements de réclamations) ainsi qu'à leur mode d'emploi.

Le Titulaire met gratuitement à la disposition de ses Utilisateurs un système d'informations commerciales et d'assistance.

Article 19. Elaboration de contrats types par le Titulaire

Le titulaire élabore des contrats types pour la fourniture de ses services aux Utilisateurs.

Les projets de contrats types et conditions générales de vente ainsi que leurs avenants sont soumis à l'approbation préalable de l'Autorité de régulation dans les trente (30) jours suivant la délivrance du récépissé.

Article 20. Contrat avec les Utilisateurs

Tout contrat entre le Titulaire et un Utilisateur est rédigé en français, en caractères d'imprimerie, de manière claire et facile à comprendre.

Les contrats conclus avec les Utilisateurs précisent :

- les Services offerts par le Titulaire ;
- les modalités de consultation des conditions générales de vente et d'utilisation des Services du Titulaire, et les tarifs applicables le cas échéant ;
- les modalités de paiement, y compris tout intérêt ou frais d'administration applicables ;
- les droits de modification ou de résiliation du contrat par l'Utilisateur ;
- la période contractuelle minimale de souscription du contrat et ses conditions de renouvellement ;
- les obligations de qualité de service du Titulaire et les compensations financières ou commerciales versées par le Titulaire en cas de non-respect de ses obligations ;
- les modalités de remboursements et autres rabais liés aux problèmes pouvant être rencontrés dans le cadre de la fourniture des Services ou pour les trop-perçus de facturation ;
- la confidentialité des informations et données de l'Utilisateur ;
- la confidentialité et la neutralité du service au regard des messages transmis ;
- les pénalités supportées par l'Utilisateur en cas de retard de paiement et les conditions d'interruption du service après mise en demeure en cas d'impayé ;
- les procédures de recours dont l'Utilisateur dispose en cas de préjudice subi du fait du Titulaire ;

- les méthodes de règlement des réclamations de l'utilisateur ou d'autres conflits, dont notamment la possibilité de saisir l'Autorité de régulation.

Les contrats conclus avec les utilisateurs sont modifiés conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Article 21. Traitement des réclamations

Le Titulaire établit des procédures transparentes, simples et efficaces pour traiter les réclamations des Utilisateurs et il la communique pour information à l'Autorité de Régulation. Les réclamations sont traitées dans un délai n'excédant pas un (01) mois.

Le Titulaire est responsable de la gestion des réclamations et contestations provenant des activités de ses sous-traitants et distributeurs.

Si l'Autorité de Régulation observe, lors du traitement d'une ou de plusieurs plaintes soumises à sa médiation par des Utilisateurs du Titulaire, que la procédure est insuffisante ou n'est pas appliquée, elle peut enjoindre au Titulaire, par décision motivée, d'adapter cette procédure ou ses modalités d'application, et elle peut obliger le Titulaire à réviser ses décisions infondées ou insuffisamment fondées.

Le Titulaire enregistre et met à disposition de l'Autorité de Régulation, sur sa demande, les réclamations liées à la fourniture des Services aux Utilisateurs et les suites données à ces réclamations.

Le Titulaire communique au moins une fois par an à l'Autorité de Régulation un rapport sur les statistiques des réclamations reçues et des suites données à ces réclamations.

Article 22. Résiliation

Sauf dans les cas de suspension prévus par les dispositions légales et réglementaires ou des mesures particulières prises par l'Autorité de Régulation, le Titulaire offre à ses Utilisateurs la possibilité de résilier sans frais et sans justification leur contrat, ou leur abonnement à un Service spécifique, sous réserve d'un préavis de trente (30) jours au maximum.

CHAPITRE IV – OBLIGATIONS FINANCIERES RELATIVES AUX FRAIS DE GESTION DE LA DECLARATION, CONTRIBUTIONS AUX MISSIONS GENERALES DE L'ETAT ET AU DEVELOPPEMENT DU SECTEUR ET AUTRES REDEVANCES

Article 23. Montant des frais de gestion annuels de la déclaration

En contrepartie du récépissé de déclaration, le Titulaire est assujéti au paiement de frais annuels de gestion de la déclaration conformément à la réglementation en vigueur

Article 24. Droits, taxes, redevances et autres contributions

Le Titulaire est assujéti aux droits, taxes, redevances et contributions prévus par les dispositions légales et réglementaires en vigueur.



CHAPITRE V – RESPONSABILITE, CONTROLE ET SANCTIONS

Article 25. Responsabilité générale

Le Titulaire est seul responsable du respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur et des dispositions du présent Cahier des Charges et du bon fonctionnement de ses installations et/ou équipements et de ses Services (y compris des dommages qui peuvent éventuellement en résulter, notamment des défaillances du Titulaire, de son personnel ou de ses Services), tant vis-à-vis des Utilisateurs, de l'État, de l'Autorité de régulation que des tiers, et notamment de ses cocontractants.

Article 26. Contrôles et Audits

L'Autorité de Régulation peut, par ses agents commissionnés à cet effet ou par toute personne dûment habilitée par elle, procéder auprès du Titulaire à des contrôles, enquêtes, y compris ceux qui nécessitent des interventions directes ou des branchements d'équipements extérieurs sur ses installations et/ou équipements, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

L'Autorité de Régulation peut procéder à tout moment à la réalisation d'un audit de la qualité de service du Titulaire.

Sous réserve du respect des règles de confidentialité, l'Autorité de Régulation peut rendre publics les résultats des audits et vérifications auxquels elle procède et les décisions qu'elle prend pour remédier et/ou sanctionner des manquements éventuels.

Article 27. Sanctions applicables

En cas de non-respect des obligations imposées par le présent cahier des charges, le Titulaire s'expose aux sanctions prévues par les textes légaux et réglementaires en vigueur.

